



Asiakkaiden kokemuksia Omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumisesta Hämeenlinnan seudun työllisyyden kuntakokeilussa

Kirsi Jokinen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Asiakkaiden kokemuksia Omavalmentajan yksilöohjaukseen
osallistumisesta
Hämeenlinnan seudun työllisyyden kuntakokeilussa**

Kirsi Jokinen
Sosionomi (YAMK)
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2022

Kirsi Jokinen

**Asiakkaiden kokemuksia Omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumisesta
Hämeenlinnan seudun työllisyyden kuntakokeilussa**

Vuosi 2022 Sivumäärä 112

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakkaiden kokemuksia omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumisesta. Tavoitteena oli saada tietoa erityisesti siitä, miten osallistuminen oli tukenut asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä. Lisäksi tahdottiin kuulla asiakkaiden näkemyksiä siitä, miten yksilöohjaus oli tukenut asiakkaiden kohdalla itsemääräämisen teoriassa esitettyjen psykologisten perustarpeiden toteutumista ja millä tavoin yksilöohjausta voitaisiin kehittää edelleen. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Hämeenlinnan seudun työllisyyden kuntakokeilussa.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu omavalmentajan yksilöohjauksen taustalla olevista linjauksista TE-palvelustrategian ja Työllisyyden kuntakokeilun osalta, omavalmentajan yksilöohjauksen sisällöstä, teoreettisista periaatteista ja käytännön sovelluksesta sekä psykososiaalisesta toimintakyvystä. Teoreettisten periaatteiden osalta keskeiset käsitteet ovat itsemääräämisen teoria ja ratkaisukeskeisyys.

Tämä opinnäytetyö soveltaa arviointitutkimuksen periaatteita, jossa on hyödynnetty monimenetelmäistä tutkimustapaa. Tiedonkeruu toteutettiin määrällisen aineiston osalta kyselyn avulla ja laadullisen aineiston osalta haastatteluiden sekä kyselyn avointen kysymysten kautta. Haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua. Määrällinen aineisto analysoitiin keskiarvotietoja ja vaihteluvälejä vertaillen. Laadullisen aineiston analyysiin kyselyssä käytettiin luokittelua ja haastatteluissa teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.

Merkittävimmät hyvinvointia lisäävät tekijät omavalmentajan yksilöohjauksessa olivat kyvykkyyden, henkisen toimintakyvyn ja sosiaalisen liittymisen tarpeen vahvistuminen, yhteistyö, kohdatuksi tuleminen sekä konkreettinen apu. Kyselyn tulosten perusteella yksilöohjauksen vaikutus työllistymisen tai kouluttautumisen osalta sai matalan arvosanan. Kehittymistä toivottiin palvelun struktuuriin, ratkaisukeskeisyyteen, seurantaan sekä ohjauksen sisältöön liittyen. Lisäksi toivottiin markkinoinnin tehostamista sekä konkretiaa oikean henkilön ja työpäivän yhdistämiseksi. Yksittäiseksi asiakasta tukevaksi työmuodoksi ehdotettiin voimauttavaa valokuvausta.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että omavalmentajan yksilöohjaus tukee asiakkaiden hyvinvointia, mutta palvelua tulee kehittää vielä joiltakin osin. Kehittämissuunnitelmana esitetään työohjauksellisen tuen kokonaisuutta, jossa keskitytään intensiivisemmin tuntemusten läpikäymiseen koko prosessin ajan ja konkreettiseen tukeen työ- tai opiskelupaikan saamisen jälkeisenä aikana. Lisäksi ehdotetaan palvelun kehittämistä muilta osin tarpeen mukaan.

Asiasanat: omavalmentaja, yksilöohjaus, työllisyyden kuntakokeilu, itsemääräämisen teoria, ratkaisukeskeisyys

Development and Management of Empowering Working Methods in Health Care and Social Services

Master of Social Services

Kirsi Jokinen

Customers' Experiences of Taking Part in Individual Guidance of a Personal Coach in the Local Government Pilot on Employment in the Hämeenlinna region

Year 2022 Pages 112

The purpose of this thesis was to explore customers' experiences of taking part in individual guidance of a personal coach. The aim was to obtain information, in particular, about how participation had supported the customer's well-being and ability to function. It was also sought to hear clients' views on how individual guidance had supported the implementation of basic psychological needs in the theory of self-determination for clients and in what ways individual guidance could be further developed. The thesis was carried out in collaboration with the local government pilot on employment in the Hämeenlinna region.

The theoretical framework of the thesis consists of the guidelines behind the individual guidance of a personal coach in terms of TE service strategy and the local government pilot on employment, the content of the service, its theoretical principles and practical application, and psychosocial ability to function. For theoretical principles, the key concepts are the theory of self-determination and solution orientation.

This thesis applies the principles of evaluation research, which utilizes a multi-methodical research approach. Data collection was carried out for quantitative material through a survey and, for qualitative data, through interviews and questionnaire open questions. The theme interview was used as an interview format. The quantitative data set was analysed to compare average data and ranges. For qualitative data analysis, the survey used classification and theory-driven content analysis in interviews.

The most significant factors that increase well-being in individual guidance of personal coach were the strengthening of capability, mental capacity and the need for social accession, cooperation, genuine encounters and concrete assistance. Based on the results of the survey, the impact of individual guidance on employment or education got a low average. Development was hoped for in terms of service structuring, solution orientation, monitoring and content. There were also hopes of boosting marketing as well as concrete measures to connect the right person and the workplace. Empowering photography was proposed as a single customer-supporting form of work.

In conclusion, the individual guidance of a personal coach supports the well-being of customers, but the service should be developed in some respects. The development proposal sets out a set of work-oriented support, with a more intensive focus on talking about feelings throughout the process and concrete support in the period after obtaining a job or study position. Further development of service in other respects according to need is proposed.

Keywords: personal coach, individual guidance, the local government pilot on employment, self-determination theory, solution orientation

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Tietoperusta.....	9
2.1	Omavalmentajan yksilöohjauksen taustat	9
2.1.1	TE-palvelustrategia vuosille 2021-2023	9
2.1.2	Työllisyyden kuntakokeilu 2021-2023.....	10
2.1.3	Vuosien 2012-2015 Työllisyyden kuntakokeilun seurantatutkimuksen loppuraportin huomioita	13
2.2	Omavalmentajan yksilöohjaus, teoreettiset periaatteet ja käytännön sovellus...	14
2.2.1	Omavalmentajan yksilöohjauksen sisältö	14
2.2.2	Itsemääräämisen teoria taustateorianä	15
2.2.3	Ratkaisukeskeisyys työtapana.....	17
2.2.4	Teoreettisten periaatteiden käytännön sovellus Hämeenlinnan seudulla...	19
2.3	Psykososiaalinen toimintakyky.....	21
3	Opinnäytetyön toteuttaminen	22
3.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	22
3.2	Arviointi menetelmällisenä strategiana.....	23
3.3	Monimenetelmäisyys arvioinnissa	25
3.4	Kysely tiedonkeruumenetelmänä	26
3.5	Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä	29
3.6	Kohderyhmä ja tiedonkeruun toteuttaminen	32
3.7	Aineiston analyysi	34
3.7.1	Kyselyaineiston analyysi	35
3.7.2	Haastatteluaineiston analyysi.....	36
4	Tulokset.....	40
4.1	Kyselyn tulokset	40
4.1.1	Yleistä tietoa kyselyyn osallistuneista.....	41
4.1.2	Asiakkaan hyvinvointiin liittyvät kysymykset.....	42
4.1.3	Palaute omavalmentajalle.....	48
4.1.4	Yleinen palaute omavalmentajan yksilöohjauksesta.....	54
4.1.5	Yleisarvosana ja kehittäminen.....	59
4.2	Haastatteluiden tulokset	62
4.2.1	Yleistä tietoa haastatteluun osallistuneista	62
4.2.2	Haastatteluun osallistuneiden lähtökohdat hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja itsemääräämisen teorian osa-alueiden toteutumisessa	62
4.2.3	Omavalmentajan yksilöohjauksen merkitys haastatteluun osallistuneille ..	65
4.2.4	Yleisarviointi ja kehittämistarpeet omavalmentajan yksilöohjauksessa	68

4.3	Yhteenvetoa tuloksista.....	73
5	Eettisyys ja luotettavuus.....	77
6	Pohdinta ja kehittämissuhteet	84
6.1	Työttömyyden lähtökohdat.....	84
6.2	Oma-ohjauksen yksilöohjauksen merkitys osallistuneille	85
6.3	Työllisyyden hoidon tavoitteet ja niiden toteutuminen yksilöohjauksessa	87
6.4	Yhteenveto, kehittämissuhteet ja arviointi.....	91
	Lähteet	95
	Kuviot	99
	Taulukot	99
	Liitteet.....	100

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysministeriön (2001) mukaan aikuisten terveyteen liittyviä edellytyksiä ovat muun muassa ansiotyön sekä jatko-, täydennys- ja uudelleen koulutuksen turvaaminen sitä tarvitseville (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 24). Työttömyys saattaa tuoda mukanaan monia eri ilmiöitä, kuten talouden, mielenterveyden, fyysisen terveyden ja sosiaalisten suhteiden haasteita. Toimet työttömyyden katkaisemiseksi ja palvelujen kehittämiseksi ovatkin ensiarvoisen tärkeitä.

TE-palvelustrategiassa vuosille 2021-2023 korostuu palveluiden ja prosessien yksilöllinen työnhaun tuki ja palveluihin ohjaaminen, asiakkaan kohtaaminen sekä ratkaisuhakuisuus (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 20). Työllisyyden edistämisen vahvempaan vaikuttavuuteen on pyritty Työllisyyden kuntakokeiluilla (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021). Kuntakokeilussa asiakkaan henkilökohtaisena vastuutyöntekijänä on omavalmentaja, jonka ohjauksessa pyritään muun muassa vahvistamaan asiakkaan aktiivisuutta, kartoittamaan osaamista sekä motivoimaan muutokseen (Tampere 2021).

Työvoiman kuntouttamisen merkitys ulottuu yksilötasolta myös henkilön lähiyhteisöön hyvinvointia ja taloudellista asemaa lisäten. Työn innostavuus lisää työhön sitoutumista. Oleellista henkilön ja työyhteisön hyvinvoinnin kannalta onkin löytää työttömälle työtä, joka vastaa hänen osaamistaan, vahvuuksiaan ja mielenkiinnon kohteitaan. Omavalmennuksessa käytettävän toimintatavan myötä on mahdollista, että työtön löytää itselleen merkityksellisen elämäntehävän. Tämä palvelee henkilöä itseään, työyhteisöä ja yhteiskuntaa laajemminkin, esimerkiksi kansantaloudellisesta näkökulmasta katsottuna.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakkaiden kokemuksia omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumisesta. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden kuntakokeilussa. Tavoitteena oli selvittää työttömien työnhakijoiden yleisiä kokemuksia omavalmentajan yksilöohjauksesta sekä erityisesti kokemuksia siitä, miten yksilöohjaus ja omavalmentajalta saatu tuki oli vaikuttanut asiakkaiden hyvinvointiin. Lisäksi tahdottiin kuulla asiakkaiden näkemyksiä siitä, miten yksilöohjaus oli tukenut asiakkaiden kohdalla itsemääräämisen teoriassa esitettyjen psykologisten perustarpeiden toteutumista ja millä tavoin yksilöohjausta voitaisiin kehittää edelleen.

Opinnäytetyön aiheen valintaa ohjasivat ajatus uuden työtavan arvioinnin tärkeydestä sekä opinnäytetyön tekijän henkilökohtainen mielenkiinto asiakasprosesseja kohtaan. Työllisyyden kuntakokeilujen myötä omavalmentajan yksilöohjaus nähtiin verraten uutena työmuotona työllisyysasioiden hoidossa. Koettiin, että asiakasprosessin arvioiminen asiakkaiden kokemusten kautta lisäisi ymmärrystä palvelun laadusta ja vaikuttaisi mahdollisesti työn kehittämiseen

niin paikallisella kuin yhteiskunnallisellakin tasolla. Omavalmentajan yksilöohjauksesta asiakkaiden kokemuksiin perustuen ei tiettävästi ollut tehty aiempia opinnäytetöitä.

Opinnäytetyön tekijän henkilökohtainen kiinnostus aiheeseen liittyi haluun ymmärtää työttömyyden aiheuttamia lähtökohtia. Erityisesti mielenkiinto pohjautui siihen, voiko työttömän rinnalla kulkeminen itsessään lisätä asiakkaan hyvinvointia ja millaisilla keinoilla siihen päästään. Opinnäytetyön kautta haluttiin löytää syvempää ymmärrystä siihen, millaisia voimavaroja omavalmennusprosessi tuottaa asiakkaan elämässä. Aiheen valinnassa lähtökohtana oli myös opinnäytetyön tekijän ammatillinen kiinnostus omavalmentajan työtä ja asiakastilanteita kohtaan. Edelleen aiheen valintaa vahvisti Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden myönteinen ja innostunut suhtautuminen opinnäytetyön tekemiseen yhteistyössä.

Tämä opinnäytetyö tuottaa arvokasta tietoa Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluille omavalmentajan yksilöohjauksen merkityksellisyydestä asiakkaan hyvinvoinnin kannalta sekä yleistä tietoa asiakkaiden kokemuksista ja kehittämisehdotuksista. Opinnäytetyön tulosten myötä on mahdollista vahvistaa jo olemassa olevia hyviä työtapoja ja kehittää paikallista palvelua entistä asiakaslähtoisempään suuntaan lain puitteissa. Tämän myötä opinnäytetyöstä hyötyvät myös työllisyyspalveluiden tulevat asiakkaat.

Opinnäytetyön tuloksia voivat hyödyntää myös muut kuntakokeilussa mukana olevat alueet, työllisyysasioista päättävät tahot sekä omavalmentajina työskentelevät henkilöt. Laajemmin ajateltuna opinnäytetyö antaa näkökulmia myös muiden alojen asiakaskohtaamisten toteuttamiseen ja lisää ymmärrystä henkilökohtaisen ja kokonaisvaltaisen tuen merkityksestä. Lisäksi tuloksia voivat hyödyntää Suomen työllisyyspalvelut kokonaisuudessaan työllisyyden hoidon siirryttyä kuntien hoidettavaksi Te-palveluista vuoden 2024 aikana (TE-palvelut 2021). Opinnäytetyö voi toimia myös vertailevana tutkimuksena alemman korkeakouluopiskelijoiden opinnäytetyöprosesseissa.

2 Tietoperusta

2.1 Omavalmentajan yksilöohjauksen taustat

2.1.1 TE-palvelustrategia vuosille 2021-2023

Valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskevalla palvelustrategialla vuosille 2021-2023 pyritään vastaamaan siihen, millaisilla palveluilla, palvelukokonaisuuksilla, palvelu- ja asiakasmallilla sekä henkilöstön osaamisella ja tiedolla johtamisella TE-palvelut pystyvät parhaiten vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeeseen. Lisäksi pyritään selvittämään, miten palvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti, kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti. (Pihlman 2020, 7.) Palvelustrategia on osa työ- ja elinkeinopolitiikan kokonaisuutta. Tavoitteena on edistää työnhakijoiden työllistymistä ja yritysten työvoiman saatavuutta yksilöllisten sekä oikein kohdennettujen ja vaikuttavien palveluiden ja palvelukokonaisuuksien avulla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 12.)

Työvoima- ja yrityspalveluiden pysyvän mallin erilaisia skenaarioita käytiin läpi työ- ja elinkeinoministeriön virkamiesten esiselvityksessä. Esikartoitusta varten lähetettiin erillinen kysely työ- ja elinkeinoministeriön, valtiovarainministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön ja opetus- ja kulttuuriministeriön johtajille ja asiantuntijoille sekä Kuntaliiton edustajille ja TE-palveluiden johdolle. Kyselyssä kartoitettiin nykyisen palvelurakenteen vahvuuksia ja heikkouksia. Palvelustrategian linjaukset pohjautuvat osittain tähän selvitykseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 14.)

Esiselvityksen mukaan heikkouksina suhteessa asiakkaisiin nähtiin muuttuvan työelämän perässä pysyminen, asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen ja toimialakohtaisuuden puute. Heikkoutena suhteessa palveluprosesseihin olivat erityisryhmien palvelutarpeisiin vastaaminen ja niiden tunnistaminen. Lisäksi heikkoutena nähtiin, että palvelukanavien kokonaiskoordinaatio on puutteellinen ja asiakkaan kohtaaminen vähäistä. Vahvuuksina nähtiin muun muassa TE-palveluiden stabiili markkinaosuus ja vahva asema perinteisillä ammattialoilla, asiakkaiden palvelutarpeiden tunnistaminen sekä asiakkaan palvelutarpeeseen mukautuvat palvelukanavat. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 15.)

Visio vuodelle 2023 on, että toiminta on vaikuttavaa ja tuloksellista, asiakasta kunnioittavaa ja yksilölliset tarpeet huomioivaa. Tavoitteen on myös, että toiminta on ratkaisukeskeistä ja ammattitaitoista, yhdenvertaista ja tasapuolista, ennakoivaa ja tulevaisuusorientoitunutta sekä yhteistyötä korostavaa ja kansainvälistä. TE-palveluissa pyritään varmistamaan yksilöllinen ja rinnalla kulkeva työnhakijapalvelu työnhaun kaikissa vaiheissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 16.)

TE-palvelustrategian keskeinen painopiste on palveluiden ja palveluprosessien yksilöllisyys, joka perustuu monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin ja haastattelujen asiakas- ja ratkaisuhakuisuuteen. Keskeistä on yksilöllisen työnhaun tuki ja palveluihin ohjaaminen sekä asiakkaan kohtaaminen. Asiakas nähdään aktiivisena toimijana, jota palvellaan neuvonnalla ja ohjauksella. Palvelussa korostuvat vuorovaikutustaidot, keskinäinen luottamus sekä asiantuntijan monipuolinen tietämys työmarkkinoista ja koulutusmahdollisuuksista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 20.)

Nykyisen palvelutarpeen arvioinnin kritiikki kohdistuu siihen, että arvio on voinut perustua liiaksi asiakkaan omaan ja mahdollisesti liian toiveikkaaseen näkemykseen omista mahdollisuuksistaan, jolloin hänelle on saatettu tarjota vääriä palveluita. Siksi entistä vahvemmin tulee kiinnittää huomiota myös työllistymiseen vaikuttaviin taustatekijöihin, kuten toimintakykyyn, toimeentuloon, henkilökohtaisiin kiinnostuksen kohteisiin ja motivaatioon sekä liikkuvuuteen, asumiseen ja perhesuhteisiin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 22.)

TE-palvelustrategian kanssa tärkeässä vuorovaikutussuhteessa ovat työllisyyden kuntakokeilu, työvoima- ja yrityspalveluiden pysyvän palvelurakenteen valmistelu, pohjoismainen työvoimapalvelumalli, jatkuvan oppimisen palveluorganisaation uudistaminen sekä monialaisten palveluiden laajentuminen, kotouttaminen, ja kansainvälisen rekrytoinnin mallien luominen. Näiden strategisten kumppanuuksien avulla on mahdollista tehostaa julkista työvoima- ja yrityspalveluiden toimintaa palvelujärjestelmän puitteissa. Yksi strateginen kumppani on työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu TYP eli lakisääteinen TE-toimiston, kunnan ja Kelan yhteistyöverkosto. TYP-palvelun asiakkaina ovat monialaisia palveluja tarvitsevat pidempään työttömänä olleet henkilöt. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 12-18.)

2.1.2 Työllisyyden kuntakokeilu 2021-2023

Työllisyyden kuntakokeilujen alkaessa maaliskuussa 2021, siirtyi suuri osa TE-toimistojen asiakaskunnasta kokeilukuntien vastuulle (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 56). Työllisyyden kuntakokeilut selkeyttävät työnjakoa ja vastuita valtion ja kunnan palveluissa, jotka ovat olleet osittain päällekkäisiä erityisesti vaikeammin työllistyvien työnhakijoiden palveluissa. TE-toimistojen tehtävänä on kuntien tukeminen kokeilujen onnistumisessa, kuntien kannustaminen keskinäiseen yhteistyöhön sekä kokeilujen ja TE-toimiston palveluiden yhteen toimivuuden varmistaminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 19.)

Työllisyyden kuntakokeilut käynnistyivät 1.3.2021 ja ne päättyvät 30.6.2023. Kuntakokeilun tarkoituksena on sovittaa yhteen valtion ja kuntien resursseja, osaamista ja palveluja. Tällä tavoitellaan vahvempaa vaikuttavuutta työllisyyden edistämisessä. Asiakaslähtöisyyttä pyritään tehostamaan integroimalla työllisyys-, koulutus- sekä sosiaali- ja terveystyöpalvelut tiiviimmin yhteen. Palvelumalli on joustava, jolloin kunnille jää mahdollisuus kehittää palveluita juuri oman alueen työnhakijoiden ja työnantajien tarpeista käsin. Tavoitteena on sellaisten

työllistymistä tukevien palveluiden ja palvelumallien kehittäminen, joiden avulla voidaan entistä paremmin tunnistaa ja ratkaista asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet, työllistymisen esteet sekä osaamisen kehittämistarpeet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Työllisyyden kuntakokeiluun on osallistunut 25 kokeilualuetta ja 118 kuntaa. Kuntakokeilun asiakkaina ovat ne työttömät ja työvoimapalveluissa olevat työnhakijat, jotka eivät ole oikeutettuja ansiopäivärahaan. Kohderyhmään kuuluvat myös kaikki alle 30-vuotiaat työnhakijat sekä kaikki maahanmuuttajat ja vieraskieliset, jotka ovat joko työttömänä tai työvoimapalveluissa kokeilualueiden TE-toimistoissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Vuoden 2022 alkupuolella julkaistussa Työllisyyden kuntakokeilun arvioinnin ensimmäisessä väliraportissa tarkasteltiin kuntakokeilujen käynnistysvaiheen kokemuksia. Tarkastelussa oli pääosin viisi esimerkkialuetta, joita olivat Pirkanmaa, Oulu, Helsinki, Pori ja Etelä-Pohjanmaa. Arvioinnin mukaan kokeilujen aloittamisessa oli viivettä ja siksi toteutus oli suunniteltua myöhemmässä. (Aho ym. 2022, 8-18.) Esimerkkialueiden lisäksi viiveeseen liittyviä havaintoja tehtiin myös tapausesimerkkien ulkopuolella olevista alueista. Arvioinnin mukaan kokeilut pääsivät normaaliin vauhtiin syksyn 2021 aikana. Viive johtui muun muassa henkilöstön rekrytointihaasteista, suurista asiakasmääristä sekä vallitsevasta koronatilanteesta. Haasteina oli ollut myös henkilöstön osaamiskysymykset, uusien käytäntöjen sujuvuus sekä tietojärjestelmähaasteet. Asiakastyöhön ja palveluverkostoon nähden tämä vaikutti erityisesti palveluihin ohjaamisen viivästymiseen. (Aho ym. 2022, 34-39.)

Ahon ym. (2022, 34-37) mukaan pitkittyneen työttömyyden syyksi nähtiin osaamisen vajeet tai sosiaaliset ja terveydelliset ongelmat, minkä nähtiin asettavan haasteita työnhakijoiden kohtaamiselle. Kehittämisen kohteena esimerkkialueilla nähtiinkin asiakkaiden kohtaamisen tavoitteet ja laaja-alaisuus sekä asiakastyöntekijöiden osaaminen. Vertaiskeskusteluja työllisyyden kuntakokeiluista toteutettiin työpajamuotoisesti Työllisyysklinikoilla. Omavalmentajan työ oli yksi näistä teemoista. Omavalmentajan työnkuvan nähtiin laajentuneen kohti palvelujen koordinaatiota eli asiakkaan ja palveluekosysteemin välissä toimimista. Toimenkuvaan kuuluu rutiinitehtäviä, kuten työttömyysturvan hoitoa, mutta työn ydintä nähtiin olevan henkilökohtainen vuorovaikutus asiakkaan kanssa, kokonaisvaltainen kohtaaminen, asiakkaan rinnalla kulkeminen, aito kiinnostus, läsnäolo sekä muut hyvän asiakaskontaktin ja ohjauksen piirteet.

Oleellista omavalmennuksessa nähtiin olevan matala kynnys asiakaspalveluun, asiakkaan tilanteen monipuolinen ja asiakaslähtöinen ymmärtäminen, jonka pohjalta oikeiden toimenpiteiden ja jatkoreittien toteuttaminen olisi mahdollista entistä paremmin. Helsingin kokeilussa kehittämistä kaivattiin omavalmentajan ohjusosaamisen kehittämiseen ja koettiin, että asiakkaat pitäisi saada mukaan palveluiden suunnitteluun. Porin alueella koettiin, että asiakastyön seurantajärjestelmää tulisi kehittää ajanmukaisesti. Haasteeksi nähtiin myös kohtaamistyön

ja viranomaistyön yhdistelmä, jolloin työttömyysturvan portinvartijuus heijastuu väistämättä asiakaskohtaamisiin. (Aho ym. 2022, 24-42.)

Tarpeelliseksi koettiin vertaisoppiminen kokeiluhankkeiden välillä, jota työllisyysklinikoiden avulla toteutettiin. Tämä vertaisyhteistyö nähtiin tärkeänä ja suosituksena oli, että yhteistyötä jatketaan. Kaikille esimerkkikokeiluille yhteistä oli myös `yhden luukun kokemuksen` tuottaminen niin työnhakijoille kuin yrityksillekin. Uudenlaisia kohtaantoa kehittäviä malleja on suunnitteilla. (Aho ym. 2022, 40-42.)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2020) mukaan vuonna 2022 aletaan soveltaa pohjoismaista työvoimapalvelumallia sekä TE-toimistoissa että työllisyyden kuntakokeiluissa. Tämän myötä palveluiden painopiste siirtyy vahvemmin asiakaskohtaamisissa toteutettavaan monialaiseen palvelutarvearviointiin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 22.) Pohjoismainen työvoimapalvelumalli koostuu yksilöllisestä palvelutarpeen arvioinnista, tiivistä työnhaun tuesta ja muista palveluista sekä omatoimisesta työnhausta. Työnhakija on veloitettu hakemaan tiettyä määrää työmahdollisuuksia työttömyysturvan jatkumisen takaamiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022.)

Työvoimapalvelumallissa panostetaan erityisesti työnhaun vahvaan alkuun. Mallin mukaan asiakas ilmoittautuu työnhakijaksi yhden verkkoasiointikerran aikana. Tämän jälkeen asiakkaalle järjestetään henkilökohtainen tapaaminen viiden arkipäivän kuluessa. Työnhakijalle järjestään ensimmäisen kolmen kuukauden aikana intensiivinen haastattelujakso, joka koostuu alkuhaastattelun lisäksi kuudesta työnhakukeskustelusta. Näistä keskusteluista vähintään yksi tulisi toteuttaa kasvokkaisena tapaamisena TE-toimiston tai kunnan tiloissa. Mikäli työttömyys jatkuisi puoli vuotta, työnhakijalle järjestettäisiin uusi kuukauden kestävä jakso, jolloin keskusteluita olisi kahden viikon välein. Haastatteluiden yhteydessä tulisi arvioida työnhakijan palvelutarve ja hakuvelvoite, välittää ja tarjota töitä, tehdä palveluohjausta sekä varmistaa työnhakutaitojen ajantasaisuus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 23-36.)

Väliraportin mukaan pohjoismaisen työvoimapalvelumallin nähtiin vahvistavan asiakaskontakteja ja tehostavan vahvaa alkua sekä työllistymissuunnitelmien tekemistä. Kuitenkin malliin nähtiin liittyvän myös huolia. Raportissa pohdittiin, johtaako uusi malli yksilöllisen asiakaspalvelun unohtumiseen, joustavuuden menetykseen ja resurssien riittämättömyyteen. Mallia, jossa kaikki saavat samaa palvelua samassa tahdissa ei nähty järkeväksi resurssien käytöksi. (Aho ym. 2022, 21-36.)

2.1.3 Vuosien 2012-2015 Työllisyyden kuntakokeilun seurantatutkimuksen loppuraportin huomioita

Pitkäaikaistyöttömyyden alenemiseen tähtäävä työllisyyden kuntakokeilu toteutettiin myös vuosien 2012-2015 aikana (Kerminen 2015). Tämän kuntakokeilun seurantatutkimuksen loppuraportissa saatiin seuraavia tuloksia. Kuntakokeilussa paneuduttiin monipuolisesti alkuvaiheen palvelutarpeen ja työkyvyn arvioinnin menettelyihin sekä erilaisiin palvelureitteihin ja palveluihin, joita asiakkaille tarjottiin. Joissakin kunnissa oli kehitetty asiakasohjausta ja panostettu palvelujen koordinointiin. Nähtiin, että kuntakokeiluun osallistuminen oli edistänyt näitä asioita. Hyviä palvelukäytäntöjä näytti olevan riittävästi, mutta ne olivat vielä hajallaan. (Arnkil & Spangar & Jokinen & Tuusa & Pitkänen 2015, 13.)

Kokeiluhankkeissa rakennettiin asiakkaiden tarpeiden pohjalta lähteviä tavoitteellisia palveluprosesseja, panostettiin pitkäjänteiseen omatyöntekijän palveluohjaukseen ja työhönvalmennukseen sekä kehitettiin sosiaalisen kuntoutuksen malleja. Kuntakokeilulla on ollut aktivointiin ja työllistymiseen liittyviä positiivisia vaikutuksia (Arnkil ym. 2015, 14-17).

Raportin mukaan palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus, työttömien kouluttautumista tukevat palvelut, yritysyhteistyössä käytettävät palvelut, työttömien terveystalvet sekä työttömille tarkoitetut palvelukokonaisuudet kehittyivät kokeilukunnissa enemmän kuin muissa kunnissa. Tuloksia tuli myös asiakkaiden motivoitumisessa, tulevaisuuden suunnittelussa ja elämänhallinnan lisääntymisessä sekä asiakkaiden koulutus- ja työmarkkinasiirtymisissä. (Arnkil ym. 2015, 60.)

Seurantatutkimuksen mukaiset suositukset asiakaspalveluun ja asiakasprosesseihin liittyen olivat seuraavat. Tärkeäksi nähtiin asiakkaiden oikea kohtaaminen ja kuunteleminen sekä sellaisen tilan luominen, jossa asiakkaan kokemuspiiri, vaihtoehdot ja kontaktit rikastuvat. Suositusten mukaan asiakkaille olisi mahdollistettava omien voimavarojen koettelu ja löytäminen. Kahdenkeskisten asiakaskohtaamisten rinnalle suositeltiin vertais- ja ryhmämuotoisia menetelmiä. Tärkeäksi nähtiin asiakkaan aktivointi, jolloin hän itse pohtii niitä asioita, jotka ovat tärkeitä hänelle työelämään liittymisen kannalta. Oleellista oli myös kehittää asiakkaan kykyä käyttää voimavarojaan, kykyä hyödyntää epävirallista ja vertaisoppimista, kykyä tarttua tilaisuuksiin sekä neuvotella ja sopia asioista. (Arnkil ym. 2015, 136.)

2.2 Omavalmentajan yksilöohjaus, teoreettiset periaatteet ja käytännön sovellus

2.2.1 Omavalmentajan yksilöohjauksen sisältö

Työllisyyden kuntakokeilussa asiakas saa tuekseen omavalmentajan (Hämeenlinnan kaupunki 2021). Omavalmentaja on asiakkaan henkilökohtainen vastuutyöntekijä, joka kartoittaa asiakkaan nykytilannetta yhdessä hänen kanssaan. Kartoituksen lisäksi omavalmentaja ohjaa yksilöllisesti asiakkaan tarvittaviin palveluihin, työhön tai koulutukseen sekä varmistaa ja seuraa prosessin etenemistä. (Tampere 2021.) Omavalmentaja on asiakkaan rinnalla kulkija, joka vastaa palvelutarpeen ja monialaisten palveluiden koordinoinnista. Asiakkaalle tarjolla olevat palvelut koostuvat työllistymistä tukevista palveluista, osaamisen kehittämisen palveluista sekä työkykyä ja hyvinvointia edistävästä palveluista. (Rantanen 2021a.) Omavalmentajien tehtäväkuvaan kuuluvat myös työttömyysturvaan liittyvien asioiden hoitaminen (Aho ym. 2022, 26).

Omavalmennus lähtee liikkeelle kolmesta aihealueesta, joita ovat osaaminen ja valmius, motivaatio sekä aktiivisuus. Osaaminen ja valmius pitää sisällään valmiuksien, tietojen, taitojen ja kykyjen kartoituksen. Valmennuksessa pyritään tunnistamaan tämänhetkistä osaamista, työkokemusta, hankittua koulutusta sekä työelämätaitoja. Tämän osaamisen riittävyttä arvioidaan sekä pohditaan mahdollista täydennystarvetta. Lisäksi käydään läpi terveyteen ja hyvinvointiin, harrastuksiin ja vapaa-aikaan, talouteen, arjen hallintaan sekä sosiaalisiin suhteisiin liittyviä asioita. (Tampere 2021.)

Motivaatiota pyritään tukemaan kartoittamalla asiakkaan tavoitteita, toiveita, haaveita ja unelmia. Asiakkaan kanssa pohditaan, mitkä ovat hänen prioriteettinsa tänään ja tulevaisuudessa. Valmennuksessa pyritään selvittämään myös, mikä on asiakkaan halu ja kyky panostaa ja sitoutua prosessiin. Asiakkaan kanssa on tärkeää muistella hyviä kokemuksia ja onnistumisia menneisyydessä sekä vahvistaa asiakkaan itseluottamusta ja uskoa omiin mahdollisuuksiinsa. (Tampere 2021.)

Aktiivisuudessa korostuu yhdessä tekeminen ja asiakkaan oma rooli. Asiakkaan kanssa pohditaan, mitä hän tekee seuraavaksi itse ja miten valmentaja voisi häntä auttaa. Prosessi vaiheistetaan konkreettisiksi askeleiksi ja eteneminen tapahtuu askel kerrallaan. Yhdessä mietitään, miten etenemistä seurataan. Asiakkaan kanssa käydään myös läpi, onko olemassa asioita, jotka haittaavat tai hidastavat työskentelyyn tarttumista. Tarvittaessa pohditaan, millä keinoin aktivoitumista voidaan tukea. Tapaamisten yhteydessä sovitaan myös seuraava tapausmiskerta. (Tampere 2021.)

2.2.2 Itsemääräämisen teoria taustateoriana

Itsemääräämisen teorian kehittäminen alkoi vuonna 1969 Rochesterin yliopiston professoreiden Richard Ryanin ja Edward Decin toimesta. Ryanin ja Decin (2000) johtojatituksen mukaan ihminen on perusluonteeltaan aktiivinen. Ihminen nähdään lähtökohtaisesti elinvoimaisena, itseohjautuvana ja proaktiivisena siitakin huolimatta, että ympäristötekijät voivat tätä aktiivisuutta lannistaa (Ryan & Deci 2000; Martela 2014, 45-46).

Ihminen motivoituu sekä ulkoisista että sisäisistä seikoista. Ulkoiset seikat, kuten sosiaalisen hyväksynnän etsintä tai raha motivoi ihmistä. Tällöin henkilö tekee asian palkinnon toivossa, mutta itse tekeminen ei ole palkitsevaa. Sisäinen motivaatio on henkilön sisältä kumpuavaa motivaatiota, jolloin tekeminen itsessään innostaa eikä siitä odoteta ulkoisia palkkioita. Kasserin ja Ryanin (1993;1996) mukaan ulkoisten päämäärien tavoittelu ei lisää hyvinvointia, toisin kuin sisäisesti motivoidut tavoitteet. Itseohjautuvuusteoria asettaa vastakkaisiin ääripäihin motivaation täydellisen puutteen sekä sisäsyntyisen motivaation (Ryan & Deci 2000; Martela 2014, 46-47).

Ryanin ja Decin mukaan ihmisellä on kolme perustarvetta, jotka vaikuttavat hyvinvointiimme ja sisäiseen motivaatioomme sekä ovat välttämätön ehto terveelle psykologiselle kehitykselle (Ryan & Deci 2000; Martela 2014, 48). Nämä ihmisen psykologiset perustarpeet ovat autonomian eli itsemääräämisen tarve, kompetenssi eli kyvykkyys sekä liittyminen eli yhteisöllisyyden tarve. *Autonomia* on ihmisen kokemusta siitä, että hän on itse vaikuttamassa omaa elämänsä koskeviin päätöksiin ja valintoihin. (Ryan & Deci 2000; Ruutu & Salmimies 2021, 32.) Tekemisen juurisyy kumpuaa ihmisen sisältä, jolloin hän kokee asian omakseen (Ryan & Deci 2000; Martela 2014, 49).

Kyvykkyydellä tarkoitetaan ihmisen kokemusta osaamisesta, taidoista ja aikaansaamisesta. Tämä tarve on yhteydessä pystyvyysuskoon. (Ryan & Deci 2000; Ruutu & Salmimies 2021, 33.) Henkilö uskoo pystyvänsä suorittamaan hänelle annetut tehtävät menestyksekkäästi. Oppimisen kokemus nähdään myös tärkeänä osana kyvykkyys tarvetta. (Ryan & Deci 2000; Martela 2014, 49.) *Liittymisen tarve* on ihmisen halua olla yhteydessä toisiin ihmisiin sekä tulla hyväksytyksi ja välitetyksi (Ryan & Deci 2000; Ruutu & Salmimies 2021, 33). Kyseessä on lämpimän yhteyden kokeminen toisten ihmisten kanssa (Ryan & Deci 2000; Martela 2014, 49).

Martela ja Ryan ovat lisäksi pyrkineet yhteistyössä tutkimaan hyväntekemisen yhteyttä näihin perustarpeisiin. Hyväntekeminen tarkoittaa kokemusta siitä, että ihmisen toiminnalla on positiivinen vaikutus toisten ihmisten elämään ja siten, ettei hän toiminnallaan satuta muita. Martelan omat empiiriset tutkimukset ovat osoittaneet, että hyväntekemisellä olisi itsenäinen vaikutus ihmisten kokemaan psykologiseen hyvinvointiin ja merkityksellisyyteen. (Martela 2014, 50.)

Itsensä toteuttaminen voi synnyttää arvokasta elämää. Vapaaehtoisuuden kautta ihminen löytää ne asiat, jotka ovat hänelle itsessään arvokkaita ja merkityksellisiä. Samaan aikaan itsensä toteuttaminen vaatii sitä, että ihminen on kyvykäs saamaan tuloksia aikaan näillä itsensä toteuttamisen muodoilla. Arvokas elämä liittyy myös yhteenkuuluvuuteen. Tärkeää on, miten ihmiset meitä kohtelevat. Saadessaan olla osa arvostavaa yhteisöä, ihmisen arvokkuuden kokemus puhkeaa kukkaan. Lisäksi hyvien asioiden tekeminen toisille vaikuttaa elämän arvokkuuden kokemiseen. (Martela 2014, 52.)

Niemiecin, Ryanin ja Decin (2009) tekemän tutkimuksen mukaan sisäisesti motivoitunut ihmiset, jotka saavuttivat tavoitteitaan, olivat vuoden kuluttua selkeästi alkutilaa parempivointisempia. Jos motivaatio syntyi vapaudesta, työn innostavuudesta ja autenttisten ihmissuhteiden kaltaisista tekijöistä, lisäsi se hyvinvointia huomattavasti. Sen sijaan yksilöä motivoivien ulkoisten tekijöiden saavuttaminen ei lisännyt hyvinvointia ollenkaan. (Järvilehto 2014, 370.)

Decin ym. (2017) mukaan myös työssä voi täyttää psykologisia perustarpeita, kompetenssia, autonomiaa ja yhteenkuuluvuutta tuntemalla itsensä osaavaksi, autonomiseksi ja osaksi ryhmää. Kohentunut hyvinvointi, motivaatio ja työssä jaksaminen vaikuttavat organisaatioiden menestykseen ja kilpailukykyyn suotuisasti. (Ryynänen & Simonen & Karkkola 2020, 247.) Ryynänen ym. (2020, 247) toteavat, että psykologisia perustarpeita on mahdollista tukea kustannustehokkaasti arkisessa vuorovaikutuksessa ja työjärjestelyin. Näihin tarpeisiin panostaminen on myös kestävä sijoituskohde työyhteisöille, sillä niiden täyttyminen saa aikaan myönteisiä tuloksia niin yksilölle kuin organisaatiollekin.

Ruutu ja Salmimies (2021, 71-83) esittävät, että itsemääräämisen teorian osa-alueita voi vahvistaa ohjausprosessissa. Heidän mukaansa luottamuksellinen yhteistyösuhde edellyttää aitoa kohtaamista. Sellaisen ilmapiirin luominen, jossa liittyminen on mahdollista, luodaan luottamuksen rakentamisen, myötätunnon osoittamisen, aktiivisen kuuntelun ja läsnäolevan vuorovaikutuksen keinoin. Myös rehellinen ja avoin viestintä on tärkeää. Liittymiseen kuuluu myös ohjattavan oman asiantuntijuuden tunnistaminen (Ruutu & Salmimies 2021, 92).

Ruudun ja Salmimiehen (2021, 128) mukaan ohjaustyössä olennainen osa on pystyvyysuskon ja motivaation vahvistaminen. He näkevät, että pystyvyysuskon vahvistaminen on yhteydessä ohjattavan toimijuuden vahvistamiseen. Usko omaan kykyihin lisää motivaatiota työskentelyyn tavoitteiden saavuttamiseksi. Pystyvyysuskon vahvistamisen lisäksi ohjauksessa on tärkeää myönteisen palautteen ja tunnustuksen antaminen, vahvuuksien hyödyntäminen, motivoiva vuorovaikutus sekä realistisen optimismin vaaliminen. Pystyvyysuskoa voi kasvattaa esimerkiksi ratkaisukeskeisillä menetelmillä.

Zechmann ja Paul (2019, 641-657) käsittelevät tutkimuksessaan työllisyyden psykologista merkitystä. He tutkivat psykologisia tarvemekanismeja, jotka ennustavat psykologista kärsimystä työttömyyden ja uudelleentyöllistymisen aikana. Tutkimuksen mukaan

uudelleentyöllistyminen ennusti häden vähenemistä työttömien elämässä ja sillä oli myönteisiä vaikutuksia mielenterveyteen. Kollektiivisen tarkoituksen toteutuminen koettiin tärkeimmäksi piileväksi toiminnoksi. Myös köyhyyden nähtiin olevan tärkeässä asemassa työttömyyteen liittyvässä hädässä. Työllistymisen myötä häden väheneminen vaikutti myös ajan rakenteen, sosiaalisten kontaktien, aseman, kollektiivisen tarkoituksen, toiminnan ja osaamisen lisääntymiseen sekä taloudellisen rasituksen vähenemiseen.

2.2.3 Ratkaisukeskeisyys työtapana

Walterin ja Pellerin (2000) mukaan ratkaisukeskeinen malli keskittyy myönteisen uteliaaseen keskusteluun, reflektioon ja rohkaisuun. Berg ja Reuss (1998) toteavat, että ratkaisukeskeisyydellä pyritään etsimään asiakkaan omasta kokemuksesta voimavaroja, toiveita ja haaveita sekä pieniä askelia kohti parempaa. Lipposen (2014) mukaan ratkaisukeskeisyydessä aktiivinen kuuntelu ja kysymykset ovat tärkeässä osassa ohjatesaan keskustelua myönteisyyteen, toimivan löytämiseen ja tutkimiseen. Keskustelun teemojen on oltava ihmiselle tärkeitä ja keskeisiä, ja ne nousevat aina hänen todellisuudestaan. Ratkaisukeskeisyydessä ymmärretään, että ulkoapäin annetut yleiset totuudet hyvinvoinnin lisäämisestä toimivat harvoin. Ratkaisukeskeisyydessä ollaan kiinnostuneita myönteisyydestä ja vältetään patologisoimista sekä diagnosointia. Asiakkaan tulee kokea työskentely hyödylliseksi, jotta yhteistyö on asiakaslähtöistä. (Lipponen 2014, 201-215.)

McKergowin ja Kormanin (2009) mukaan ratkaisukeskeisyydelle on ominaista keskittyä siihen, mitä asiakas sanoo haluavansa ja miten tämä vaikuttaa heidän arkeensa. On oleellista kysyä, mikä auttaa etenemään asiakkaan toivomaan suuntaan, mitä jo tapahtuu ja mitä olisi hyvä tehdä lisää. Kieli on konkreettista ja se rakentuu asiakkaan omille kuvauksille. Asiakkaan tarkka kuuntelu on tärkeää. Ratkaisukeskeisyydessä uskotaan ratkaisun avainten löytyvän asiakkaasta itsestään. (Lipponen 2014, 206.)

Menneisyyden asioita voidaan lähestyä ratkaisukeskeisesti keskittymällä aiempiin onnistumisiin ja toimintamalleihin, jotka ovat auttaneet vaikeissa vaiheissa. Nykyhetken työskentelyssä pohditaan asioita, jotka kaikesta huolimatta ovat hyvin ja joiden toivoisi jatkuvan. Tulevaisuussuuntautuneisuudessa suunnataan huomio siihen, miten asiakas toivoisi asioiden tulevaisuudessa olevan. Tällaisen työskentelytavan tuloksena asiakkaalle syntyy myönteisiä tunteita menneisyydestään, tilanteestaan ja tulevaisuudestaan. Myös omien taitojen tiedostaminen ja uusien mahdollisuuksien ja näkökulmien huomaaminen lisääntyy. Näiden keskusteluiden pohjalta on hyvä rakentaa yhdessä tavoitteita ja askeleita, joilla voidaan vaikuttaa paremman tulevaisuuden syntyyn. Ratkaisukeskeinen vuorovaikutus ja toiminta saa lyhyessä ajassa aikaan myönteisiä yksilön sisäisiä kokemuksia, jotka heijastuvat osaltaan yksilön vuorovaikutukseen ympäristönsä kanssa. Lipponen (2014) pohtii, onko työntekijän tapa luoda ja ylläpitää

myönteisiä tunteita perusteena tuloksekkaalle ratkaisukeskeiselle työskentelylle. (Lipponen 2014, 211-212.)

Vuonna 2012-2014 toteutettiin Työurien jatkamisen tuki (JAMIT) - hanke Kuntoutussäätiöllä. Tämän pohjalta laadittiin opas, jonka pääteemana oli ratkaisukeskeisen lähestymistavan hyödyntämisessä asiakastyössä. Opas syntyi hankkeen yhteistyötahojen, työterveyshuollon, kuntoutustoimijoiden ja asiakkaiden yhteisen kokeilun ja kehittämistyön tuloksena. Oppaan mukaan tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmiset toivovat eniten kokonaisvaltaista apua. Tärkeää on yhtäältä selvittää asiakkaan toiveet, vahvuudet, osaaminen ja kyvyt sekä toisaalta räätälöidä ja mukauttaa työtä työkykyä vastaavaksi. Tavoitteellinen ja ratkaisuihin keskittyvä työote nähdään edellytyksenä asiakkaiden tukemiseen. Myös Kuntoutussäätiön vuosina 2007-2011 toteuttama masennuksen jälkeisen työhön paluun kokeilu- ja kehittämishanke osoitti, että asiakkaiden intensiivisen, ratkaisuihin pyrkivän ja voimavaroihin keskittyvän tuen avulla on hyödyllinen merkitys. (Tiainen 2014, 4-8.)

Oppaan mukaan ratkaisukeskeinen työskentely tarvitsee onnistuakseen hyvää yhteistyötä, luovuutta ja toiveikkuutta. Hyvä yhteistyö syntyy myönteisestä ja kunnioittavasta kontaktista. Sille on ominaista kokemus siitä, että ”me” yhdessä teemme asioita. Oppaan mukaan luottamusta voi rakentaa luovuuden kautta yhteisen keskustelun, vaihtoehtojen hakemisen, hyvien ideoiden tuottamisen ja avoimen sekä humoristisen ilmapiirin avulla. Toiveikkuus on luottamusta mahdollisuuksiin ja tulevaisuuteen. Kannustus ja vahvuuksien, edistymisen ja onnistumisen huomaaminen lisäävät rohkeutta. (Tiainen 2014, 24.)

Ratkaisukeskeisyys työvälineenä sisältää myös ratkaisukeskeisiä kysymyksiä, jotka voivat liittyä esimerkiksi tilanteisiin, ratkaisuvaihtoehtoihin, eroavaisuuksiin ongelman esiintymisessä tai asiakkaan omiin selviytymiskeinoihin (Tiainen 2014, 23).

Vuonna 2019 Juujärvi ja Salin tutkivat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten itsearviointia ohjausosaamisestaan motivoivan haastattelun ja ratkaisukeskeisen ohjauksen suhteen. Sote-ammattilaisten arvioinnin kohteena olivat niin ohjauksen osaaminen kuin osaamistarpeetkin. Kohderyhmänä olivat ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijat, joilta edellytetään vähintään kolmen vuoden työkokemus sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinnon jälkeen (Juujärvi & Salin 2019, 76-81.)

Tutkimustulosten perusteella ohjaustaidot koostuivat asiakaslähtöisyydestä, voimavaraistamisesta ja sanoman selventämisen taidoista. Näistä voimavaraistamisen taidot arvioitiin vahvimiksi, kun taas asiakaslähtöisyyden taidot heikoimmiksi. Lisäksi strateginen ajattelu määriteltiin keskeiseksi osaamiseksi ohjaustaitojen rinnalla. Voimavaraistamisessa osaamiseksi koettiin konkreettiset keinot asiakkaan voimavarojen vahvistamiseksi, kuten kannustus, vahvuuksien etsiminen tai pienet askeleet kohti tavoitteita. Lisää osaamista tälle osa-alueelle kaivattiin voimavarojen ja kykyjen etsimiseen, tutkimiseen ja vahvistamiseen sekä toiveikkuuden

ylläpitämiseen. Asiakaslähtöisyydessä osaamiseksi koettiin erityisesti kiireettömän ilmapiirin luomisen taito. Kehittymistä kaivattiin lisää erityisesti asiakkaan tilanteen kuvaamiseen asiakkaan näkökulmasta ilman ammatillista tulkintaa sekä erityyppisten kysymysten käyttämiseen asiakkaan motivoimiseksi. (Juujärvi & Salin 2019, 76-85.)

Juujärven ja Salinin (2019, 85) tutkimuksen mukaan strategisen ajattelun osaaminen liittyi yksilöllisyyden ja autonomian kunnioittamiseen, vahvuuksien arvostamiseen, toivon ja positiivisen korostamisen tärkeyteen sekä tasavertaisen yhteistyön, suvaitsevaisuuden ja asiakaslähtöisyyden tavoitteluun. Osallistujat raportoivat myös tuntevansa ratkaisukeskeisyyden, voimavara- ja lähtöisen työskentelyn tai motivoivan haastattelun periaatteita ja teorioita. Osaamistarpeet liittyivät tämän teoreettisen osaamisen syventämiseen, asiakkaan maailmankuvan ja todellisuuskäsityksen ymmärtämiseen ja kunnioittamiseen, ennakkoluulottomaan kohtaamiseen, sekä toivon, ilon tai onnistumisen hyödyntämiseen.

Tutkimuksen mukaan vastaajista puolet koki, että heillä on edistyneitä, pääosin ratkaisukeskeisen ohjauksen taitoja. Suurimmiksi osaamistarpeiksi koettiin motivoivan haastattelun perustaidot sekä edistyneet taidot. Vain harva oli opiskellut ratkaisukeskeistä ohjausta tai motivoivaa haastattelua aiemmin, mutta yli puolet kertoi, että on tietämättään soveltanut näitä taitoja työssään. Lisää osaamista kaivattiin kuitenkin ratkaisukeskeisen työotteen soveltamiseen käytännössä esimerkiksi poikkeuskysymysten tekemiseen. Tutkimuksen johtopäätöksinä todettiin, että sote-alan opiskelijoille tulisi opettaa ratkaisukeskeisen ja motivoivan haastattelun perusteita. Lisäksi työtavoissa olisi turvattava rakenteet kiireettömän asiakaskohtaamisen rakentamiselle motivoivan ohjauksen ja siten palvelun vaikuttavuuden lisäämiseksi. (Juujärvi & Salin 2019, 86-88.)

2.2.4 Teoreettisten periaatteiden käytännön sovellus Hämeenlinnan seudulla

Omaavalmennuksen yksilöohjaus pohjautuu itsemääräämisen teorian (Ryan & Deci 2008, 2013; Martela 2015) periaatteisiin (Rantanen 2021a). Näiden psykologisten perustarpeiden pohjalta Hämeenlinnan kaupungin työllisyyspalveluiden työntekijät olivat koonneet yhteen ideoita paikallisen omaavalmennuksen toteuttamiseen ja palveluiden kehittämiseen liittyen (Rantanen 2021b).

Autonomian kokemuksen tukemisessa tärkeää on asiakkaan rauhallinen ja kärsivällinen kuuntelu. Valmennuksessa pyritään selkeyttämään asiakkaan omia ajatuksia, toiveita ja suunnitelmia. Tavoitteet pyritään konkretisoimaan ja asiakas otetaan mukaan päätöksentekoon ja suunnitteluun. Asiakkaalle annetaan selityksiä ja perusteluja ja yhdessä etsitään vaihtoehtoja. Joustavuus ja valinnanvapaus ovat tärkeitä. Asiakasta ei painosteta, vaan häntä rohkaistetaan ottamaan vastuuta elämästään ja päätöksistään. (Rantanen 2021a.)

Osallisuuden kokeminen omavalmentajan yksilöohjauksessa edellyttää, että asiakas tulee kohdatuksi ja hyväksytyksi sellaisena kuin hän on. Tärkeää on kiireettömyys ja ajan antaminen sekä asiakkaan ystävällinen kohtelu ja aito kiinnostus. Valmennuksessa pyritään tunnistamaan ja hyväksymään asiakkaan huolenaiheet, osoittamaan ymmärrystä ja välttämään tuomitsemista. Turvallinen ja luotettava vuorovaikutusilmapiiri on edellytys onnistuneen valmennuksen takaamiseksi. Asiakasta tuetaan myös liittymään sosiaalisiin ryhmiin ja menemään mukaan erilaisiin tapahtumiin. (Rantanen 2021a.)

Osaamisen kokemuksen tukemista omavalmennuksessa toteutetaan auttamalla asiakasta realististen tavoitteiden asettamisessa sekä rohkaisemalla etenemään askel kerrallaan. Asiakasta tuetaan antamalla myönteistä ja informatiivista palautetta sekä tunnustusta ponnisteluista, ei pelkästään tuloksista. Asiakkaalle tarjotaan osaamista lisäävää apua, selkeää tietoa ja vinkkejä. Omaan kyvykkyyden tunteeseen liittyvät positiiviset kokemukset vahvistavat asiakkaan itsetuntoa ja myönteistä minäkuvaa. Motivaation vahvistuminen edellyttää, että asiakas kokee pystyvänsä selviytymään annetuista tehtävistä. (Rantanen 2021a.)

Hämeenlinnan kaupungilla ratkaisukeskeisyys valmennuksessa syntyy tavoitteista ja tavoitteellisuudesta. Eteneminen tapahtuu pienin askelin onnistumisen kokemusten kautta. Oikea suunta on vauhtia tärkeämpää. Keskeistä on ohjaus, vuorovaikutus, palvelut ja toiminnallisuus. (Rantanen 2021a.) Sen lisäksi, että ratkaisukeskeisyys on tulevaan suuntautuva pohjalla oleva työtapo, työssä käytetään myös toisinaan erityisiä ratkaisukeskeisiä kysymyksiä (Luukkonen 2022).

Ratkaisukeskeisessä valmennusprosessissa kartoitetaan asiakkaan haaveita, kiinnostuksen kohteita ja vahvuuksia sekä haasteita ja kehittämiskohteita. Näiden pohjalta tutkitaan mahdollisuuksia ja eri vaihtoehtoja. Vaihtoehtojen tarkastelun jälkeen laaditaan realistiset tavoitteet ja osatavoitteet, valitaan palvelut sekä lähdetään aktiivisesti toimimaan. Prosessia seurataan ja annetaan palautetta. (Rantanen 2021a.)

Hämeenlinnan seudulla omavalmentajan ohjausta on tarjolla tapauskohtaisesti henkilöstöä ja tarpeista riippuen. Osa ohjattavista on tiiviin ohjauksen piirissä ja toiset toimivat itsenäisemmin. (Luukkonen 2022.)

2.3 Psykososiaalinen toimintakyky

Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä toiminnoista jokapäiväisessä elämässä. Näitä toimintoja ovat työ, opiskelu, vapaa-aika ja harrastukset sekä itsestä ja toisista huolehtiminen. Toimintakyky on myös tasapainotila kykyjen, elin- ja toimintaympäristön sekä omien tavoitteiden välillä. Ihmisen toimintakykyyn vaikuttavat ympäristön myönteiset tai kielteiset asiat. Toimintakykyä ja arjessa selviytymistä voidaan tukea ja parantaa asuin- ja elinympäristöön liittyvillä tekijöillä, muiden ihmisten tuella sekä erilaisilla palveluilla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Toimintakyvyn osa-alueiden katsotaan kytkeytyvän toisiinsa, ympäristön vaatimuksiin ja edellytyksiin sekä yksilön terveydentilaan ja muihin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Toimintakyky on jaettu seuraaviin osa-alueisiin: fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Näiden osa-alueiden toimivuus ja niitä tukeva ympäristö auttavat ihmistä voimaan hyvin, löytämään paikkansa yhteiskunnassa, jaksamaan työelämässä sekä selviytymään itsenäisesti arjessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Fyysinen toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen tärkeistä arjen tehtävistä ja se ilmenee kykyä liikkua ja liikuttaa itseään. Myös aistitoimintojen ajatellaan kuuluvan fyysiseen toimintakykyyn. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Psyykkinen toimintakyky tarkoittaa ihmisen voimavaroja, joiden avulla selviytyminen arjen haasteista ja kriisitilanteista onnistuu. Se on myös elämänhallintaa, mielenterveyttä ja psyykkistä hyvinvointia. Psyykkiseen toimintakykyyn liittyy tuntemiseen ja ajatteluun liittyviä toimintoja. Näitä ovat kyky vastaanottaa ja käsitellä tietoa, kyky tuntee, kyky kokea ja muodostaa käsityksiä omasta itsestä ja ympäröivästä maailmasta sekä kyky suunnitella elämäänsä ja tehdä sitä koskevia ratkaisuja ja valintoja. Realistinen ja luottavainen suhtautuminen tulevaisuuteen ja ympäröivään maailmaan, selviytyminen sosiaalisen ympäristön haasteista sekä persoonallisuus ovat osa hyvää psyykkistä toimintakykyä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Kognitiivinen toimintakyky on tiedonkäsittelyn eri osa-alueiden yhteistoimintaa, jonka tehtävänä on mahdollistaa ihmisen suoriutuminen arjessa. Kognitiiviset toiminnot koostuvat tiedon vastaanottoon, käsittelyyn, säilyttämiseen ja käyttöön liittyvistä osa-alueista. Näitä ovat esimerkiksi muisti, oppiminen, keskittyminen, tarkkaavaisuus, hahmottaminen, orientaatio, tietojen käsittely, ongelmien ratkaisu, toiminnanohjaus sekä kielellinen toiminta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Sosiaalinen toimintakyky muodostuu yksilön, sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön ja yhteiskunnan välisissä vuorovaikutussuhteissa. Tämä toimintakyky ilmenee esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa, sosiaalisena aktiivisuutena ja osallisuuden kokemuksina. Siihen sisältyy

kaksi osa-aluetta: ihminen vuorovaikutussuhteissaan sekä ihminen aktiivisena toimijana, osallistujana yhteisöissä ja yhteiskunnassa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Hult, Saaranen ja Pietilä (2016, 108-114) tutkivat työttömien henkilöiden kokemuksia terveydestään ja hyvinvoinnistaan haastattelemalla 14 työtöntä pääkaupunkiseudulla. Tulokset liittyivät arjen kokemuksiin ja näkemyksiin tulevaisuudesta. Tulosten mukaan työttömyys aiheutti päivärytmin menetyksen, jolloin saamattomuus ja väsymys kasvoi. Psykkiseen hyvinvointiin vaikutti sosiaalisten kontaktien väheneminen. Osallistujat kokivat itsensä yksinäisemmiksi ja kaipasivat keskustelua työtoverien kanssa. He kokivat myös arvottomuuden tunteita, sillä työn puute vaikutti kokemukseen yhteiskunnallisesta hyödyllisyydestä. Häpeän tunne syntyi itsensä vertailusta työssä käyviin. Osallistujat myös kuvasivat työttömyyden aiheuttavan taloudellista ahdinkoa ja masentunutta mielialaa.

Hultin ym. (2016, 113-116) mukaan työttömyyden myönteisinä puolina nähtiin helpotus kuormittavan työn loppumisesta sekä mahdollisuus itsensä kehittymiselle, toteuttamiselle ja tärkeiden asioiden harrastamiselle. Osallistujien näkökulmat tulevaisuuden osalta nähtiin liittyvän kuntoutumiseen, kehittymiseen, työssä selviytymisen kokeilemiseen sekä kokemuksiin soveltumattomuudesta työmarkkinoille ja työkyvyttömyyseläkkeelle jäämisen haluun. Tutkimuksessa todettiin, että työttömien terveyden, elintapojen ja itsetunnon paranemiseen tähtäävät interventiot ovat tärkeässä osassa työllistymisen kannalta. Hyvinvoinnin edistämiseen voi liittyä myös elämänhallinnan ja arjen taitojen opettelua.

3 Opinnäytetyön toteuttaminen

3.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia asiakkaiden kokemuksia työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumisesta sekä osallistumisen merkityksestä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta. Lisäksi tahdottiin kuulla asiakkaiden näkemyksiä siitä, miten yksilöohjaus oli tukenut asiakkaiden kohdalla itsemääräämisen teoriassa esitettyjen psykologisten perustarpeiden toteutumista ja millä tavoin yksilöohjausta voitaisiin kehittää edelleen.

Opinnäytetyön tavoitteisiin pyrittiin vastaamaan seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

1. Mitä asiakkaat kertovat kokemuksistaan kuntakokeilun omavalmentajan yksilöohjauksessa?
2. Miten osallistuminen on tukenut asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä?
3. Miten omavalmentajan yksilöohjaus on tukenut asiakasta itsemääräämisen teorian näkökulmasta?

4. Millaisia kehitysehdotuksia asiakkaila on omavalmentajan yksilöohjaukseen liittyen?

3.2 Arviointi menetelmällisenä strategiana

Robsonin (2001, 24-29) mukaan arvioinnilla viitataan jonkin asian arvoon tai ansioon. Arvioinnin tarkoituksena on esimerkiksi selvittää, vastaako palvelu asiakkaiden tarpeisiin tai kuinka palvelu toimii. Palvelun vaikutusten tai tehokkuuden arviointi sekä palvelun parantaminen tai pyrkimys ymmärtää, miksi palvelu toimii tai ei toimi, voivat myös olla selvittelyn kohteena. Robson painottaa korkealaatuisen arvioinnin edellytyksenä olevan hyvin harkittu tutkimusasetelma sekä havaintoaineistojen keruu, analyysi ja tulkinta. Oleellista on sellaisen tiedon tuottaminen, joka vastaa parhaiten arviointikysymykseen.

Asianosaisia arvioinnissa Robsonin (2001, 32-37) mukaan ovat kaikki ne, joilla on osuus, panos tai intressi arviointia kohtaan. Asianosaisarvioinnissa perimmäinen vastuu suunnittelusta ja toteutuksesta on arvioijalla ja hänen tehtävänä on sellaisen arviointitutkimuksen toteuttaminen, jonka tuloksia hyödynnetään tulevaisuudessa. Muiden osallisten rooli nähdään neuvoa antavana ja konsultoivana.

Robson (2001, 34-36) painottaa, että arvioinnissa eniten vaikutusta on toimintaan osallistuvien asiakkaiden mielipiteillä. Johtohenkilöiden mukana olemisella on käytännöllinen merkitys arvioinnin toteutuksessa sekä sen tulevan käytön kannalta. Johdon hyväksynnän lisäksi on tärkeää selvittää myös palvelun käytännön toteutuksesta vastaavan henkilöstön kanta arvioinnin toteuttamisen suhteen. Arvioinnilla saattaa olla merkitystä myös sellaisille ryhmille tai organisaatioille, joiden voidaan nähdä olevan lähellä arviointikohdetta joko alueellisesti, organisatorisesti tai poliittisesti.

Eettisyyden näkökulmasta katsottuna arviointitutkimuksen keskeiset kysymykset liittyvät suostumukseen, yksityisyyteen, luottamuksellisuuteen sekä riskeihin suhteessa hyötyyn. Arviointitutkimukseen osallistuessaan asiakkaalla tulee olla kaikki sellainen tieto, jota hän tarvitsee päättääkseen osallistumisestaan. Suostumuksen varmistamiseksi asiakkaalle voidaan lähettää suostumuslomake tai kertoa nimettömyydestä ja henkilötietoihin liittyvästä luottamuksellisuudesta suullisesti. Jos tutkimuksesta on helppo kieltäytyä, kuten postikyselyssä, muodollista suostumusta ei ole tarpeen pyytää. Arvioinnissa on myös muistettava, että henkilöillä tulee olla oikeus kieltäytyä osallistumasta. (Robson 2001, 50-55.)

Arvioinnin hyödyiksi Robson (2001, 59-63) näkee esimerkiksi sen, että saatu tieto voi syventää ymmärrystä ongelmista tai palvelua voidaan parantaa ja kehittää tutkimustulosten perusteella. Mikäli arviointi tuottaa positiivisia tuloksia, voi luottamus palveluun kasvaa. Myös pelkästään tieto siitä, että palvelu on arvioinnin kohteena, saattaa lisätä palvelun kehittämistä. Yhtenä arviointiin liittyvänä riskitekijänä nähdään olevan tulosten väärinkäyttö tai

virheellinen tulkinta. Lisäksi vaikka tutkimukseen osallistumiseen ei liittyisi todellista riskiä, on hyvä ymmärtää, että osallistuminen on saattanut aiheuttaa vaivaa tai stressiä osallistujissa.

Opinnäytetyössä arvioinnin tavoitteet liittyivät sen selvittämiseen, kuinka omavalmentajan yksilöohjaus toimii, ohjauksen vaikutusten arviointiin asiakkaiden elämässä sekä ohjauksen kehittämisen näkökulmaan. Tarkoituksena oli saada sellaisia tuloksia, jotka ovat hyödynnettävissä tulevaisuudessa. Opinnäytetyö toteutettiin asianosaisarviointina, jossa päävastuu arvioinnin suunnittelusta ja toteutuksesta oli opinnäytetyön tekijällä.

Arvioijan lisäksi asianosaisia opinnäytetyössä olivat ensisijaisesti asiakkaat sekä Hämeenlinnan kaupungin työllisyyspalveluiden edustajat. Asiakkaiden pääasiallinen tehtävä oli tuottaa tietoa kyselylomakkeen (liite 1) vastausten sekä haastatteluiden kautta. Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden edustajien rooli liittyi opinnäytetyössä tutkimusluvan myöntämiseen, paikallisen tiedon välittämiseen, kyselylomakkeen tekniseen toteutukseen ja sen kysymysten ymmärrettävyyden arviointiin sekä tulosten toimittamiseen opinnäytetyön tekijälle. Omavalmentajat eivät olleet mukana aktiivisesti opinnäytetyön toteuttamisessa, mutta he olivat tietoisia tästä arviointitutkimuksesta.

Muita arvioinnista kiinnostuneita voidaan ajatella olevan muiden työllisyyden kuntakokeilukuntien henkilökunta, päättäjät ja poliitikot kuntatasolla ja mahdollisesti valtion tasolla työllisyysasioiden hoidossa sekä työllisyyspalveluiden asiakkaat tulevaisuudessa. Opinnäytetyössä saadut tulokset saattavat vaikuttaa palvelun laatuun ja kehittämiseen ja sitä kautta opinnäytetyön voidaan katsoa vaikuttavan myös edellä mainittuihin tahoihin joko palvelun asiakkaan, työtä tekevien tai päätöksiä tekevän tahon roolissa.

Arviointitutkimuksen eettisyys huomioitiin suostumukseen, yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen liittyvissä asioissa sekä pohdittiin riskejä suhteessa hyötyihin. Kyselylomakkeen saatteena oli sähköpostiviesti (liite 2), jossa pyydettiin henkilöitä osallistumaan kyselyyn, kerrottiin kyselyn tavoitteista sekä vastausten hyödynnettävyydestä opinnäytetyössä. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Lisäksi kerrottiin mahdollisuudesta osallistua vapaaehtoiseen haastatteluun, luottamuksellisuudesta ja nimettömyydestä haastattelussa sekä haastattelun käytännön toteuttamisesta. Viestissä oli myös opinnäytetyön tekijän yhteystiedot. Sähköpostiviesti koostettiin Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden edustajan ja opinnäytetyön tekijän kirjoittamista osuuksista.

Haastatteluun suostuneille lähetettiin erillinen sähköpostiviesti (liite 3), jossa kerrottiin luottamuksellisuudesta ja tunnistamattomuudesta sekä tarkemmin haastattelusta sekä aineiston hävittämisestä analyysivaiheen jälkeen. Viestissä pyydettiin osallistujaa antamaan suostumuksensa haastattelun nauhoitukseen analysoinnin helpottamiseksi. Hyväksyntä tapahtui vastamalla sähköpostiviestiin. Samalla osallistuja sai päättää, tahtooko nauhoittaa haastattelun

videoyhteydellä vai ilman. Lisäksi haastattelujen aluksi kerrottiin osallistujalle suullisesti, että hän voi keskeyttää haastattelun halutessaan, milloin vain syytä kertomatta.

Hyödyiksi opinnäytetyön aiheen käsittelyssä nähtiin erityisesti ymmärryksen lisääntyminen palvelun sisällöstä ja laadusta, sen merkityksestä työttömän hyvinvointiin sekä palvelun kehittyminen ja luottamuksellisuuden lisääntyminen palvelun toimivuutta kohtaan. Hyötyinä voitiin myös nähdä laajemmat vaikutukset tulosten myötä muissa työllisyyden kuntakokeilukunnissa ja työllisyyden hoidossa laajemminkin.

Opinnäytetyön riskit nähtiin liittyvän osallistujien vaivannäköön ja mahdolliseen stressiin vastaamisajan löytämiseksi sekä haastattelun toteuttamiseksi. Lisäksi pohdittiin, voiko haastatteluun osallistuminen aiheuttaa henkilössä ahdistusta tai muuta negatiivista tunnetilaa, kun käsitellään työttömyyteen ja hyvinvointiin liittyviä asioita. Pohdinta otettiin huomioon haastattelutilanteessa siten, että alussa haastateltavalle painotettiin vapaaehtoisuutta myös aiheiden käsittelyssä. Haastateltavalle kerrottiin, että hän voi jättää vastaamatta sellaisiin kysymyksiin tai aihepiireihin, joihin hän ei tahdo vastata.

3.3 Monimenetelmäisyys arvioinnissa

Hurmerinnan ja Nummelan (2020, 309-312) mukaan monimenetelmätutkimuksessa yhdistyy laadullisen ja määrällisen aineiston keruu, analysointi tai molemmat, joko yhdessä tai useammassa tutkimusprosessin vaiheessa. Monimenetelmätutkimus voidaan toteuttaa itsenäisenä, yhdistettynä tai integroituna kokonaisuutena. Yhdistetyllä monimenetelmätutkimuksella tarkoitetaan, että ensimmäinen osa antaa aiheen jälkimmäiselle osalle, mutta kummallakin osalla on myös itsenäinen rooli. Osilla voi olla tasavahva rooli tutkimuksessa tai toinen osio voi hallita tutkimusta. Ajallisesti jompikumpi osio voidaan toteuttaa ensin tai toteutus voi olla samanaikaista.

Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella pyritään antamaan yleinen kuva muuttujien eli mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista ja eroista. Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin, kuinka moni, kuinka paljon ja miten usein. Tietoa tarkastellaan numeerisesti ja olenainen numerotieto tulkitaan ja selitetään sanallisesti. Tietojen perusteella kuvataan, millä tavoin eri asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toistensa suhteen. (Vilka 2007, 13-14.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimustavassa ollaan kiinnostuneita tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kokemuksista, ajatuksista, tunteista ja merkityksistä, joita henkilöt tutkimuksen kohteena olevalle asialle antavat (Juuti & Puusa 2020, 9). Tavoitteena voi olla uuden tiedon hankinta, ilmiön kuvaaminen tai tulkitseminen, ymmärryksen syventäminen, teoreettisesti mielekkään tulkinnan tekeminen tai kyseenalaistaminen (Puusa & Juuti 2020, 77). Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun menetelmänä eniten käytettyjä ovat erilaiset

haastattelutyypit. Haastattelun kuvataan olevan tavoitteellista keskustelua, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja toteutuu vuorovaikutuksessa osapuolten vaikuttaessa toisiinsa. (Puusa 2020, 103.)

Opinnäytetyössä sovellettiin monimenetelmäistä laadullista ja määrällistä tutkimusotetta. Käytännössä tiedonkeruumuotoina käytettiin sekä kyselyä että haastattelua yhdistettynä kokonaisuutena. Kysely sisälsi sekä määrällisen että laadullisen osion. Haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua.

Opinnäytetyön kysymyksenasettelu liittyi arviointitutkimukselliseen lähestymistapaan. Monimenetelmäisen tutkimusotteen hyödyntämisellä opinnäytetyössä haluttiin saada kattava kuva vastaajien ajatuksista ja kokemuksista oman hyvinvointinsa kannalta omavalmentajan yksilöohjaukseen liittyen. Tavoitteena oli saada yleistä arvioivaa palautetta omavalmentajan yksilöohjauksesta sekä kartoittaa ja saada tietoa, jota voitiin vertailla taustamuuttujien valossa.

Avoimilla kysymyksillä kyselylomakkeessa haluttiin saada vahvempaa tietoa joihinkin asteikkoväittämiin liittyen ja ymmärryksen lisäämiseksi. Haastatteluiden avulla pyrittiin lisäämään ymmärrystä sekä saamaan kokemuksellista, syventävää ja täydentävää tietoa tietoperustasta ja kyselylomakkeesta nouseviin asioihin ja vertailun vuoksi. Haastatteluissa haluttiin kuulla henkilöiden ajatuksia, kokemuksia, tunteita ja merkityksiä omavalmentajan yksilöohjaukseen ja omaan hyvinvointiinsa liittyen.

Molemmat monimenetelmäisyyden osiot olivat opinnäytetyössä tasavahvasti läsnä aineiston keruu -vaiheessa. Osioiden kysymyksenasettelua ja keskusteltavan teeman asettelua ohjasi tietoperustasta nousevat aiheet ja asiat sekä tutkimuskysymykset. Ajallisesti määrällinen tutkimus toteutettiin ennen laadullista tutkimusta. Kyselyaineisto käytiin läpi ennen haastatteluiden toteuttamista, mutta varsinainen tulosten analysointi tehtiin myöhemmin, kun kaikki aineisto oli kasassa. Aineiston analyysissä isompi rooli oli laadullisen aineiston tulokinnassa. Asteikkoväittämiä vastauksia tulkittiin suppeammin kaikkien vastaajien ja taustamuuttujien osalta keskiarvoja ja osittain vaihteluvälejä vertailemalla. Monimenetelmäisyyttä hyödynnettiin aineiston keruuvaiheen lisäksi analyysivaiheessa sekä johtopäätösten teon yhteydessä.

3.4 Kysely tiedonkeruumenetelmänä

Kysely on aineistonkeruumuoto, jossa kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla (Vilka 2007, 27). Vilkan (2007, 51) mukaan perusjoukolla viitataan kohdejoukkoon, josta tutkimuksessa halutaan tehdä päätelmiä. Kokonaistutkimuksessa kaikki perusjoukkoon kuuluvat havaintoyksiköt mitataan. Kato viittaa tietojen puuttumiseen. Havaintoyksiköllä taas tarkoitetaan tutkittavaa kohdetta (Vilka 2021, 98). Kanasen (2008, 18) mukaan muuttujaksi kutsutaan ominaisuutta, jota mitataan.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2015, 195-196) mukaan kyselytutkimus nähdään tehokkaana tutkimustapana, jonka avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Verkkokyselyn etuna on aineiston nopea ja vaivaton saanti. Kyselytutkimuksen heikkoudet voivat liittyä aineiston pinnallisuuteen ja suureen katoon. Kyselytutkimuksessa on myös mahdollista varmistua siitä, ovatko vastaajat pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti kysymyksiin tai ovatko vastausvaihtoehdot olleet onnistuneita vastaajien näkökulmasta katsottuna. Kyselytutkimuksessa ei voida olla varmoja, ovatko vastaajat olleet selvillä alueesta, josta kysymyksiä esitetään.

Hirsjärvi ym. (2015, 197-201) jatkavat, että kyselylomakkeiden avulla voidaan kerätä tietoa tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä sekä mielipiteistä. Monivalintakysymyksissä on laadittu valmiiksi vastausvaihtoehdot, joista vastaaja rastittaa itselleen sopivan vaihtoehdon. Asteikkoihin perustuvassa kysymystyypissä esitetään väittämiä, joista vastaaja valitsee, miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä asiasta. Asteikkona käytetään yleisimmin Likertin asteikkoa, jossa vaihtoehdot muodostavat nousevan tai laskevan skaalan. Avoimien kysymysten avulla voidaan saada perusteluja toiminnoille, mielipiteille tai vakaumuksille. Ne sallivat vastaamisen omin sanoin, jolloin saadaan selville, mikä on keskeistä tai tärkeää vastaajan ajattelussa.

Hirsjärvi ym. (2015, 198-204) toteavat, että tutkimuksen onnistumista voidaan tehostaa lomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla. Huomiota tulisi kiinnittää ulkoasun selkeyteen, kysymysten ymmärrettävyyteen sekä niiden määrään ja järjestykseen. Kyselyn täyttämiseen ei saisi mennä liikaa aikaa. Lomakkeen kokeilu nähdään tärkeänä, jotta kyselylomakkeen näkökohtia voi tarkistaa ja mahdollisesti korjata kysymysten muotoilua ennen varsinaista tutkimusta. Lomakkeen ohessa lähetettävässä kirjelmässä on hyvä kertoa kyselyn tarkoituksesta, tärkeydestä ja sen merkityksestä vastaajalle sekä rohkaista vastaamaan.

Kyselytutkimus valittiin tutkimusmenetelmäksi siksi, että sitä kautta haluttiin saada vastaajien kokemuksiin, mielipiteisiin ja tyytyväisyyteen liittyviä tietoja helposti vertailtavaan muotoon taustamuuttujien valossa. Lisäksi haluttiin avoimilla kysymyksillä lisätä ymmärrystä asteikkoväittämiin. Kysymykset laadittiin tutkimuskysymysten ja tietoperustan pohjalta.

Opinnäytetyön kyselyn perusjoukoksi valittiin Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden kuntakokeilun asiakkaat, jotka olivat osallistuneet omavalmentajan yksilöohjaukseen ja joihin oli mahdollista saada yhteys sähköpostilla. Perusjoukko koostui 112 henkilöstä. Opinnäytetyö tehtiin kokonaistutkimuksella, jolloin otantaa ei käytetty.

Jokaiselle perusjoukkoon kuuluvalle lähetettiin kysely, sillä haluttiin antaa kaikille tasapuolinen mahdollisuus osallistua vastaamiseen ja saada mahdollisimman monipuolista tutkimusmateriaalia. Kyselylomakkeen ohessa vastaajille lähetettiin sähköpostiviesti, joka sisälsi tietoa kyselystä, sen tarkoituksesta ja hyödynnettävyydestä sekä vastaamisen merkityksestä

palvelun kehittämisen kannalta. Lisäksi viestissä oli tietoa luottamukselliseen haastatteluun osallistumisesta, tieto kyselyn palautuspäivämäärästä, linkki vastaamiseen sekä kiitokset vastaamisesta.

Opinnäytetyötä varten laadittu kyselylomake sisälsi asteikkoväittämiä, avoimia kysymyksiä sekä monivalintakysymyksiä. Näistä asteikkoväittämät ja avoimet kysymykset jaoteltiin koskemaan seuraavia muuttujia eli aihealueita: kysymykset asiakkaan hyvinvointiin liittyen, palaute omaavalmmentajalle, yleinen palaute omaavalmmentajan yksilöohjauksesta sekä yleisarvosana ja kehittäminen. Asteikkoväittämillä pyrittiin kartoittamaan, kuinka moni vastaaja oli väittämän kanssa samaa tai eri mieltä. Asteikkoväittämien vastausvaihtoehdot laadittiin Likertin asteikkoa hyväksi käyttäen. Vastausvaihtoehtojen arvot olivat seuraavat: 1 = täysin eri mieltä / huono, 2 = osittain eri mieltä / melko huono, 3 = en osaa sanoa / ei hyvä eikä huono, 4 = osittain samaa mieltä / hyvä, 5 = täysin samaa mieltä / erittäin hyvä.

Avoimia kysymyksiä oli yhteensä 11 ja ne sijoitettiin alun perin yksittäin asteikkoväittämien perään aiheen mukaan. Niiden avulla haluttiin kuulla vastaajien ajatuksista kysymysten ”mitä, mikä, mitkä, miten” avulla. Yhtä aihetta kohti avoimia kysymyksiä oli 2-3 kappaletta. Kyselyn lähettämisen yhteydessä Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden edustaja niputti yhtä aihepiiriä koskevat avoimet kysymykset yhteen, jolloin niihin pystyi vastaamaan vain yhteen laatikkoon. Tällä pyrittiin kyselylomakkeen lyhentämiseen. Kyselyn muistutuskierroksen yhteydessä kysymykset palautettiin kuitenkin yksittäisiksi, jotta vastausten tulkinta olisi luotettavampaa.

Taustamuuttujia kartoitettiin kysymyksiin valittiin monivalintatyypiset kysymykset, joissa vastausvaihtoehdot koostuivat ryhmistä kysyttävän aiheen sisällä. Taustamuuttujiksi valittiin ikä, sukupuoli ja työttömyyden kesto. Vastausvaihtoehdot jaoteltiin ryhmiin seuraavasti: ikä alle 30 v, 31-45 v, yli 45 v; sukupuoli nainen, mies, muu, en halua kertoa; työttömyyden kesto alle 6 kk, 6-12 kk, yli 12 kk. Lomakkeen lopussa oli kysymys haastatteluun suostumisesta vastausvaihtoehdoilla: kyllä; ei. Mikäli henkilö suostui haastatteluun, pyydettiin häntä kirjoittamaan sähköpostiosoitteensa avoimeen kenttään.

Kyselylomake laadittiin Webropol-alustalle Hämeenlinnan työllisyyspalveluiden jo olemassa olevaa palautelomaketta muokaten. Webropol on kysely- ja raportointisovellus, joka sisältää useita tiedonkeruumenetelmiä ja joustavia toimintoja mahdollistaen kattavien online-kyselytutkimusten tekemisen (Webropol 2021). Kyselylomakkeen laati opinnäytetyön tekijä omista tutkimuskysymyksistään käsin. Muokkauksen Webropol-lomakkeelle sekä kyselylomakkeen kysymysten asettelun osalta teki Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden edustaja. Kysymykset järjesteltiin alkaen vastaajan hyvinvointia koskevilla kysymyksillä edeten kohti yleisempää arviointia ja taustamuuttujia. Tämä järjestys valikoitui, koska ajateltiin vastaajien innostuvan

paremmin kyselystä, mikäli alussa ollaan kiinnostuneita hänen henkilökohtaisista kokemuksistaan.

Kyselylomake pyrittiin laatimaan siten, että se olisi selkeä, helposti täytettävä ja sopivan pituinen. Tavoitteena oli, että kysymykset olisivat ymmärrettäviä ja kyselyyn vastaamiseen menisi korkeintaan 15 minuuttia. Kyselylomaketta ei testattu etukäteen perusjoukolla, koska ajateltiin, että se heikentää vastaajien voimavaroja ja motivaatiota vastata varsinaiseen kyselyyn. Kyselylomakkeen rakennetta ja ymmärrettävyyttä käytiin kuitenkin läpi opinnäytetyötä ohjaavan opettajan kanssa sekä konsulttoitiin Hämeenlinnan työllisyyspalveluiden edustajaa kysymysten ymmärrettävyydestä. Hän teki myös joitakin muutoksia kyselyssä käytettyihin käsitteisiin sen varmistamiseksi, että ne olivat osuvia omavalmentajan työn tutkimiseksi.

3.5 Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Hirsjärvi ym. (2015, 204-205) määrittelevät haastattelun tiedonkeruumenetelmäksi, jossa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelun etuna on joustavuus aineistoa kerätessä. Ihminen nähdään haastattelutilanteessa aktiivisena osapuolena ja merkityksiä luovana. Hän on tutkimustilanteessa subjekti, joka voi kertoa aiheesta laajemmin, kuin tutkija on osannut ennakoida. Haastattelussa saadaan syventävää tietoa ja lisäkysymysten avulla on mahdollista selventää haastateltavan vastauksia.

Hirsjärven ym. (2015, 206-207) mukaan haastatteluun voi sisältyä myös virhelähteitä, jotka aiheutuvat haastattelijasta ja haastateltavasta sekä itse tilanteesta kokonaisuudessaan. Haastateltava saattaa kokea tilanteen uhkaavaksi ja pelottavaksi tai hän saattaa antaa sosiaalisesti hyväksytyjä vastauksia. Haastattelutilanne on myös konteksti- ja tilannesidonnainen, jolloin haastateltava saattaa puhua haastattelutilanteessa toisin kuin jossakin toisessa tilanteessa.

Haastattelun nähdään Hirsjärven ym. (2015, 207-208) mukaan olevan systemaattista tiedonkeruuta, jolloin tavoitteiden kautta pyritään saamaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja. Tutkimushaastattelun muotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Teemahaastattelulle on ominaista, että haastattelun aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymyksiä ei esitetä tarkassa muodossa ja järjestyksessä.

Puusa (2020, 112-113) on todennut teemahaastattelun menetelmänä korostavan haastateltavien subjektiivisia käsityksiä asioista ja heidän asioille antamia merkityksiä. Olettamuksena on, että haastateltavat ovat läpikäyneet tietyn asian tai prosessin, josta tutkija on selvittänyt olennaiset asiat itselleen huolellisesti aiemmin. Haastattelun tarkoituksena on syventää tutkijan ymmärrystä ilmiöstä ja teemojen tulisi perustua pääasiallisesti teoreettiseen viitekehykseen.

Puusan (2020, 112-113) mukaan teemahaastattelu on vapaamuotoinen ja joustava menetelmä, jossa tutkittavaa kannustetaan puhumaan aiheesta vapaasti. Teemahaastattelussa eteneminen tapahtuu etukäteen valittujen teemojen ja niitä koskevien tarkentavien kysymysten avulla. Haastateltavien vastaukset sekä halu ja tapa kertoa asioista ovat erilaisia. Tästä johdetaan, että kysymisen tapa ja sananmuodot sekä järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta riippuen, vaikka haastattelussa käydään läpi kaikki valitut teemat. Teemahaastattelun etuna Tuomi ja Sarajärvi (2018, 88) kuvailevat olevan sen, että kysymyksiä voidaan tarkentaa ja syventää haastateltavien vastauksiin perustuen.

Haastattelutilanteessa Häkkisen (2020, 21-22) mukaan on tärkeää luottamuksen rakentaminen haastattelijan ja haastateltavan välille. Täysi läsnäolo haastattelutilanteessa luo perustan jokaiselle kohtaamiselle. Turvallisuuden kokemus ja riittävä häiriöttömyys on tärkeää. Robson (2001, 144) toteaa, että laadullisen haastattelun tekemistä helpottaa haastatteluiden tallentaminen nauhoittamalla.

Opinnäytetyön tiedonkeruumuodoksi valittiin teemahaastattelu. Tavoitteena oli lisätä ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista sekä merkityksistä omavalmentajan yksilöohjaukseen liittyen ja oman hyvinvoinnin kannalta. Joustavalla haastattelumuodolla haluttiin varmistaa, että tutkimuskysymysten mukaisesti teemoihin saadaan vastauksia. Lisäksi haastateltaville haluttiin antaa mahdollisuus kertoa teemoista vapaasti monipuolisemman materiaalin saamiseksi.

Haastattelun teemoiksi (liite 4) valittiin seuraavat aiheet: taustatiedot, kokemuksia omavalmentajan yksilöohjauksesta, hyvinvoinnin ja psykososiaalisen toimintakyvyn näkökulma, itsemääräämisen teorian näkökulma sekä omavalmentajan yksilöohjauksen kehittäminen. Haastattelut toteutettiin Microsoft Teams - yhteyden välityksellä, joka on yhtenäinen viestintä- ja yhteistyöalusta (Wikipedia 2022).

Opinnäytetyön haastatteluihin suostuneille henkilöille lähetettiin sähköpostia kyselylomakkeen yhteystietojen mukaisesti. Sähköposti sisälsi kiitoksen kyselyyn vastaamisesta ja haastatteluun suostumisesta, tietoa opiskelijasta ja opintojen sekä opinnäytetyön sisällöstä, tarkempaa informaatiota haastattelutilanteesta ja haastatteluiden nauhoituksen tärkeydestä sekä tietoa luotettavuudesta, nimettömyydestä ja aineiston tuhoamisesta analysointivaiheen jälkeen. Lisäksi pyydettiin suostumusta haastattelun nauhoittamiseen ja annettiin ohje suostumuksen hyväksymiseksi sekä pyydettiin tietoa siitä, tahtooko osallistuja toteuttaa haastattelun videoyhteydellä vai ilman. Vastajia pyydettiin myös ilmoittamaan itselleen kaikki sopivat haastatteluajat ehdotetuista vaihtoehdoista.

Kun kaikilta haastateltavilta oli saatu vastaus, laati opinnäytetyön tekijä haastatteluajoista henkilökohtaiset ehdotukset, jotka haastateltavat hyväksyivät. Kaikki haastateltavat antoivat luvan nauhoitukseen ja nauhoitus toteutettiin hyödyntämällä Microsoft Teams- palvelun omaa nauhoitustapaa. Haastatteluista kaksi toteutettiin videoyhteydellä ja yksi täysin ilman

videokuva. Yhdessä haastattelutilanteessa videoyhteys pidettiin päällä alussa ja lopussa ja yhdessä videokuva oli päällä ennen tallennuksen aloittamista. Haastattelutilanteessa minkään ei haluttu häiritsevän keskittymistä, joten muistiinpanoja ei tehty. Haastatteluiden yhteydessä kiinnitettiin kuitenkin huomiota nauhoituksen jatkumiseen keskeytyksettä.

Haastattelulle varattiin aikaa enintään kaksi tuntia haastateltavaa kohden keskittymiskyvyn turvaamiseksi. Haastateltaville kerrottiin, että mikäli teemat saadaan käsiteltyä lyhyemmässä ajassa, haastattelun voi päättää ennen kuin kaksi tuntia on täynnä. Käytännössä haastattelut kestivät 1-2 tuntia henkilöstä riippuen. Kaikki teemat käsiteltiin keskustellen vapaasti sekä joitakin etukäteen suunniteltuja kysymyksiä hyväksi käyttäen. Opinnäytetyön tekijä varmisti etukäteen, että hänellä itsellään oli häiriötön tila haastatteluiden ajan. Myös haastateltavia pyydettiin etukäteen huomioimaan, että haastattelutilanne olisi rauhallinen ja häiriötön.

Teemahaastattelun aluksi opinnäytetyön tekijä esittäytyi lyhyesti ja kiitti haastateltavaa kyselyyn vastaamisesta ja suostumuksesta haastatteluun. Haastateltavalta varmistettiin vielä uudelleen halukkuutta toteuttaa haastattelu videoyhteydellä tai ilman. Hänelle kerrottiin teemat, joita haastattelussa oli tarkoitus käsitellä ja rohkaistiin vapaaseen kerrontaan aiheiden puitteissa. Nauhoitus aloitettiin kertomalla siitä haastateltavalle. Ennen teemojen käsitelyä käytiin läpi haastattelun keskeyttämiseen ja vastaamatta jättämiseen liittyvät asiat. Haastateltavalle kerrottiin, että hän voi koska tahansa keskeyttää haastattelun halutessaan, ilman syyntä kertomista ja mikäli hän ei tahdo vastata johonkin aiheeseen tai kysymykseen, hänen ei tarvitse niin tehdä. Taustamuuttujina kysyttiin henkilöiden ikää ikähaitarilla alle 30 v, 31-45 v ja yli 45 v sekä sukupuolta ja työttömyyden ja omavalmennuksen kestoa vapaasti.

Kaikkien haastateltavien osalta teemat saatiin käsiteltyä ja henkilöt olivat aktiivisia keskustelijoita. Joissakin haastattelutilanteissa opinnäytetyön tekijä esitti enemmän kysymyksiä ja toisissa tilanteissa haastateltava kertoi asioista oma-aloitteisemmin. Teemojen käsittelyn jälkeen pyydettiin haastateltavalta palautetta kyselylomakkeeseen ja haastatteluun liittyen. Yhden haastattelun osalta palaute pyydettiin sähköpostilla jälkikäteen, mutta siihen ei saatu vastausta. Lisäksi haastateltavalle kerrottiin, mistä ja milloin opinnäytetyö on luettavissa. Haastateltavien kanssa sovittiin, että linkki valmiiseen opinnäytetyöhön lähetetään heille sähköpostilla. Haastattelu päätettiin kiitokseen osallistumisesta ja toivotettiin hyvää jatkoa.

Luottamuksellisen suhteen rakentumiseen haastateltavan ja opinnäytetyön tekijän välillä pyrittiin sekä informatiiviseen että kohtaamisen taitoon liittyvillä asioilla. Informointi ja kommunikointi oli avointa, rehellistä, selkeää ja ystävällistä. Haastattelutilanteessa luottamuksellista suhdetta pyrittiin vahvistamaan täydellisellä läsnäololla, aktiivisella kuuntelulla ja sen osoittamisella myös nonverbaalisesti sekä aidolla kiinnostuksella haastateltavia ja heidän kokemuksiaan kohtaan. Kysymyksiin annettiin selkeitä vastauksia. Haastattelutilanne pyrittiin

pitämään rentona ja tunnelmaltaan jutustelevana. Molemminpuolinen kunnioitus oli kaikissa haastattelutilanteissa läsnä.

3.6 Kohderyhmä ja tiedonkeruun toteuttaminen

Kohderyhmänä olivat Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden kuntakokeilun asiakkaat, jotka olivat osallistuneet omavalmentajan yksilöohjaukseen, ja jotka oli mahdollista tavoittaa sähköpostitse.

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi 1.9.2021 ja sen tekemiseen varattiin aikaa kuusi (6) kuukautta. Opinnäytetyön tekijä otti oman kiinnostuksensa perusteella yhteyttä Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluihin kysyäksään mahdollisuutta yhteistyöhön opinnäytetyön tiimoilta. Työllisyyspalveluiden edustajat suhtautuivat myönteisesti opinnäytetyön tekijän alustavaan suunnitelmaan opinnäytetyön aiheeksi ja aiheen tarkempi suunnittelu ja rajaus alkoi.

Syyskuun aikana laadittiin opinnäytetyön aiheanalyysi sekä sen pohjalta opinnäytetyön suunnitelma, jotka hyväksyttiin ohjaavalla opettajalla. Suunnitelmat sisälsivät päätökset sekä alustavan perehtymisen opinnäytetyön aiheesta, tietoperustasta sekä käytettävistä tutkimusmenetelmistä. Työllisyyspalveluiden edustajien kanssa sovittiin myös opinnäytetyön aikataulusta sekä kyselylomakkeen käytännön toteutuksesta. Tutkimuslupaa (liite 5) haettiin sähköisesti Hämeenlinnan kaupungilta 29.9.2021 ja se myönnettiin 30.9.2021. Tutkimusluvan saamisen jälkeen opinnäytetyön otsikko muotoutui vielä, mutta tutkittava aihe pysyi samana.

Tutkimussuunnitelmaa täydennettiin lokakuussa 2021 ja varsinaisen opinnäytetyön kirjoitusprosessi alkoi syvemmällä perehtymisellä aiheen tietoperustaan. Lokakuussa opinnäytetyön tekijä suunnitteli ja laati kyselylomakkeen tietoperustan aiheisiin liittyen sekä Hämeenlinnan työllisyyspalveluiden jo olemassa olevan palautelomakkeen pohjalta. Suunnittelun aikana konsultoitii ohjaavaa opettajaa sekä työllisyyspalveluiden edustajaa kysymysten ymmärrettävyyden arvioimiseksi. Valmiit kysymykset lähetettiin työllisyyspalveluille, jossa heidän edustajansa muokkasi kysymykset Webropol- kyselyn muotoon ja lähetti kyselylinkin sekä sähköpostiviestin valitulle kohderyhmälle. Vastausaika oli kaksi (2) viikkoa ja se päättyi 29.10.2021.

Vastausajan sulkeuduttua työllisyyspalveluiden edustaja toimitti vastaukset opinnäytetyön tekijälle salatulla sähköpostiyhteydellä 1.11.2021. Saatuaan vastaukset, opinnäytetyön tekijä havainnoi työllisyyspalveluiden edustajan muokanneen alkuperäistä kyselyä siten, että yksittäisiksi kysymyksiksi tarkoitetut avoimet kysymykset (2-3 kappaletta) oli niputettu aiheen mukaan yhdeksi kysymyskokonaisuudeksi, jolloin vastaukset olivat yhden laatikon sisällä.

Vastausten ja haastatteluun suostuneiden määrän vähyyden vuoksi päätettiin lähettää muistutusviesti kyselystä vastaajamäärän lisäämiseksi. Samalla työllisyyspalveluiden edustajan kanssa sovittiin, että hän palauttaisi kyselylomakkeelle avoimet kysymykset jälleen

yksittäisiksi, jotta vastausten tulkinta olisi luotettavampaa. Muutokset tehtiin ja muistutusviesti asiakkaille lähetettiin 4.11.2021. Vastausaikaa annettiin yksi viikko ja se päättyi 12.11.2021. Samalla kyselyä mainostettiin työllisyyspalveluiden Facebook - sivuilla.

Vastausajan umpeutumisen jälkeen työllisyyspalveluiden edustaja lähetti uuden raportin 15.11.2021 opinnäytetyön tekijälle, jossa oli yhdistettynä kaikkien osallistujien vastaukset. Marraskuussa tietoperustan kirjoitus ja aiheen työstö jatkui. Myös kyselylomakkeen vastauksia tarkasteltiin alustavasti ja kartoitettiin haastatteluun suostuneiden henkilöiden määrä ja yhteydetiedot. Koska haastatteluun suostuneita oli viisi, ei ollut tarvetta karsia heistä ketään pois.

Joulukuun 1. päivänä lähetettiin haastatteluun suostuneille henkilökohtaisesti sähköpostia tarkemman informaation kertomiseksi, haastatteluajan sopimiseksi sekä luvan saamiseksi haastattelujen nauhoitusta varten. Haastattelua varten hahmoteltiin haastattelurunko tietoperustasta nousevien teemojen ympärille sekä muutamia apukysymyksiä keskustelun kannattelun tukemiseksi. Haastattelurunko hyväksyttiin ohjaavalla opettajalla.

Luvat haastattelujen nauhoitukseen saatiin henkilöstä riippuen aikavälillä 1.12-20.12. 2021. Haastattelut toteutettiin viikoilla 50 ja 51 Microsoft Teams- yhteyden välityksellä. Haastattelujen jälkeen niiden litterointi aloitettiin. Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluista pyydettiin kyselylomakkeen raportit taustamuuttujien valossa ja ne saatiin 27.12.2021.

Aineiston litterointia jatkettiin ja se saatiin valmiiksi tammikuun 2022 aikana. Opinnäytetyön toteuttamiseen liittyvien menetelmätekstien sisältöä ja käytäntöä tässä opinnäytetyössä täydennettiin. Lisäksi kyselylomakkeiden ja haastatteluiden tulosten tarkastelu, analysointi, tulkinta sekä johtopäätösten ja kehittämisehdotusten pohdinta toteutettiin tammi-helmikuun 2022 aikana.

Opinnäytetyö on tarkoitus lähettää Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden edustajille, jotka tallentavat sen sovitusti omille sivuilleen. Opinnäytetyön keskeiset tulokset myös esiteltiin yhteistyökumppanille työyhteisön tiimipalaverissa maaliskuussa 2022. Lisäksi opinnäytetyö lähetetään linkkinä haastatteluun osallistuneille.

Tiedonkeruun etenemisprosessi on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1: Tiedonkeruun etenemisprosessi

3.7 Aineiston analyysi

Hirsjärven ym. (2015, 224-230) mukaan aineiston analyysitavat jaetaan kahteen lähestymistapaan, joita ovat selittämiseen ja ymmärtämiseen pyrkivät lähestymistavat. Näistä ensimmäiseen käytetään yleensä tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa ja jälkimmäiseen laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Tulosten tulkinnalla pyritään pohtimaan analyysivaiheessa esiin nousseita merkityksiä, kirkastamaan vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja laatimaan johtopäätöksiä.

3.7.1 Kyselyaineiston analyysi

Kyselyaineiston tutkimusmateriaali analysoitiin sekä selittämiseen että ymmärtämiseen pyrkivillä lähestymistavoilla. Selittämistä käytettiin asteikkoväittämien analyysissä ja avoimien kysymysten vastauksia pyrittiin ymmärtämään.

Määrällinen aineisto saatiin Webropol-alustalta valmiina raportteina Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluilta. Erilliset raportit saatiin kaikkien vastaajien vastauksista sekä jokaisen kolmen taustamuuttujan mukaan. Vastaajien yksittäisiä vastauksia ei ollut mahdollista kyselystä eritellä, joten perinteistä tutkimusaineiston käsittelyä tilastollisella tietokoneohjelmalla ei tehty. Raportit sisälsivät asteikkoväittämien keskiarvotiedot palkkikuvioin esitettyinä. Lisäksi raportissa oli taulukkomuodossa eriteltynä asteikkoväittämien yksittäisten vastausarvojen prosenttiosuudet, keskiarvo ja mediaani sekä sanalliset vastaukset avoimiin kysymyksiin.

Kyselyaineiston työstäminen alkoi raporttien läpi käymisellä. Koska kyselyn vastausajan umpeuduttua vastauksia oli tullut vähäisesti, päätettiin kyselystä lähettää muistutusviesti materiaalin kattavuuden lisäämiseksi. Vastauksia tuli lopulta yhteensä 30 henkilöltä ja näin ollen kato opinnäytetyössä oli suuri.

Kyselylomakkeista tarkistettiin vastaajien määrät asteikkoväittämiin, taustamuuttujiin sekä avoimiin kysymyksiin. Kaikkiin asteikkoväittämiin ja taustatietoihin oli saatu vastaukset koko vastaajajoukolta, joten lomakkeita ei tarvinnut niiden osalta hylätä.

Avoimia kysymyksiä tarkastellessa havaittiin, että jokaista aihepiiriä koskevista kysymyksistä eniten oli vastattu ensimmäisiin kysymyksiin. Yhteistyöorganisaatiolta pyydettiin tietoa siitä, miten aiemmin yhteen niputettujen kysymysten vastaukset ja muistutusviestin lähettämisen yhteydessä muokatut yksittäisten kysymysten vastaukset asettuivat raportteihin. Selvisi, että aiemmin niputettujen kysymysten vastaukset olivat tallentuneet raporteissa aihepiirien ensimmäisten kysymysten vastausten kohdalle. Tämän seurauksena luotettavuutta avointen kysymysten käyttämisestä pohdittiin ja päädyttiin siihen, että kaikkia vastauksia ei tarvitse hylätä tämän vuoksi. Alkuperäistä raporttia ja uusia raportteja verrattiin keskenään ja eroteltiin niputetut vastaukset sekä yksittäiset vastaukset toisistaan.

Erilaisia vaihtoehtoisia käsittelytapoja mietittiin ja lopulta avointen kysymysten osalta analyysia päätettiin tehdä tarkastelemalla yhden aihepiirin kaikkien kysymysten vastauksia kokonaisuutena. Vastauksista tehtiin luokittelua yleisellä tasolla. Analyysissä käytettiin sellaisia luokkia, joiden alle oli mahdollista koota yksittäisten kysymysten vastaukset yhdistettynä. Aineistoa tarkasteltiin sen osalta, oliko vastauksissa sellaisia asioita, joita ei voisi luokitella yleisellä tasolla ja ne tulisi hylätä. Yhtään sellaista vastausta ei ollut, joten kaikki vastaukset päätyivät mukaan analyysivaiheeseen.

Osa vastauksista oli sellaisia, joista pystyi päättämään suoraan, mihin yksittäiseen kysymykseen oli vastattu. Nämä vastaukset liittyivät erityisesti yleisarvioinnin ja kehittämisen kysymyksiin, jolloin näistä vastauksista tehtiin analyysiä kysymyskohtaisesti. Avointen kysymysten vastauksista muodostettiin taulukot ja vastauksia esiteltiin myös sanallisesti. Kaikki vastaukset avoimiin kysymyksiin olivat ymmärrettäviä lausemuodoiltaan. Jotkut vastaukset olivat tulkinnanvaraisia sen suhteen, oliko vastaus tarkoitettu kritiikiksi vai vastasiko se kysyttyyn aiheeseen. Kyseisten vastausten tulkinnanvaraisuudesta mainitaan sanallisesti tulosten käsittelyn yhteydessä.

Kyselyn analyysin kautta haluttiin saada tietoa yhden muuttujan jakaumasta kutakin aihealuetta kohtaan. Lisäksi haluttiin tietää, onko muuttujien keskiarvoissa eroja aiheiden sisällä sekä mikä on suurin vaihteluväli taustamuuttujaryhmän sisällä. Vastauksia analysoitiin keskiarvotietoja ja vaihteluvälejä hyväksi käyttäen. Nummenmaan (2006) mukaan keskiarvo tarkoittaa havaintoarvojen keskimääräistä suuruutta. Vaihteluvälillä tarkoitetaan Mattilan (2006), Nummenmaan (2006) ja Heikkilän (2004) mukaan pienimmän ja suurimman havaintoarvon väliä, kun havaintojen arvot on asetettu suuruusjärjestykseen. Vilka esittää, että vaihteluväli saadaan vähentämällä suurimmasta havaintoarvosta pienin havaintoarvo. (Vilka 2007, 122-124.)

Raporttien pohjalta asteikkoväittämistä laadittiin Exceliä avuksi käyttäen keskiarvotietoja vertailevat palkkikuviot kaikkien muuttujien kesken sekä piirakkakuviot taustamuuttujista prosenttiosuuksien mukaan. Yleisarvosanan vertailun esitystapana oli pylväskuvio. Pylväskuvioilla voidaan esittää muuttujien tunnuslukuja toisistaan erillisinä pylvinä, jotka kuvaavat havaintojen määrää luokassa. Piirakkakuvion avulla saadaan yleiskuva kunkin muuttujan suhteellisesta osuudesta koko aineistossa. (Vilka 2007, 134.) Tuloksia tulkittiin vertailemalla keskiarvotietoja kaikkien vastaajien sekä taustamuuttujien osalta. Vertailua tehtiin kaikkien muuttujien vastausten välillä, taustamuuttujaryhmän sisällä sekä väittämien vertailulla tyytyväisimmän vastaajaryhmän mukaan.

Lomakkeen avoimet kysymykset analysoitiin luokittelumenetelmällä. Luokittelussa aineistosta määritellään luokkia ja lasketaan, kuinka monta kertaa jokainen luokka esiintyy aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105). Ensin aineisto luettiin läpi ja yhdisteltiin samantyyllisistä vastauksista luokkia sekä laskettiin vastausten määrät kutakin luokkaa kohtaan. Avointen kysymysten vastaukset taulukoitiin ja selitettiin sanallisesti.

3.7.2 Haastatteluaineiston analyysi

Haastatteluaineiston analyysissä käytettiin ymmärtämiseen pyrkivää lähestymistapaa. Aineistosta haluttiin löytää tutkimuskysymysten pohjalta laadittuja haastattelu-teemoja kuvaavia näkemyksiä ja ilmeistä sisältöä. Analyysimenetelmäksi valittiin teoriaohjaava sisällönanalyysi.

Tuomen ja Sarajärven (2018, 117) mukaan sisällönanalyysin tavoitteena on saada tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty ja yleisessä muodossa oleva kuvaus. Tällä menetelmällä etsitään tekstien merkityksiä. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 133-142) kuvailevat, että sisällönanalyysiprosessissa tehdään päätös, mistä ollaan kiinnostuneita, tutustutaan aineistoon, tehdään muihinpanoja ja kerätään yhteen oleelliset asiat. Alkuperäisistä ilmauksista muodostetaan pelkistettyjä ilmauksia, minkä jälkeen niistä muodostetaan alaluokkia, yläluokkia ja lopulta ko koava käsite. Teoriaohjaavassa analyysissä teoreettiset yläluokan käsitteet tuodaan valmiina ja ne muodostuvat ilmiöstä jo tiedetyistä asioista. Alaluokat synnytetään aineistolähtöisesti.

Haastattelujen toteuttamisen jälkeen aineisto tarkastettiin ja litteroitiin. Haastattelujen nauhoitukset olivat selkeitä ja puheen epäselvyyksiä oli vain hieman. Epäselvyydet eivät kuitenkaan vaikuttaneet oleellisesti sisällön ymmärtämiseen, joten nauhoituksia ei tarvinnut hylätä. Litterointi tehtiin koko aineiston osalta sanatarkasti puheen ja taukojen osalta, mutta ilman ylimääräisten äännähdysten tai sanojen painotusten merkitsemistä. Nauhoitettu haastattelu toistettiin tietokoneelta ja vieressä oleva tietokone tallensi haastattelua Wordin sanelutoimintoa hyväksi käyttäen. Samalla tekstiä muokattiin käsin sanelun virheiden korjaamiseksi. Lopuksi litteroitu ja muokattu teksti käytiin läpi ja otsikoitiin mahdollisuuksien mukaan haastatteluteemojen alle. Materiaali lähetettiin tietokoneiden välillä sähköpostista toiseen ja tallennettiin, minkä jälkeen materiaali tuhottiin toiselta tietokoneelta.

Haastatteluaineiston käsittely jatkui aineiston lukemisella ja sen tarkistamisella, puuttuiko aineistosta jotain oleellisia tietoja, joihin oli hyvä saada täsmennystä haastateltavilta. Yhden haastattelun osalta lähetettiin jälkikäteen selvennyspyyntö omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumisen tarkempaan keston liittyen, mutta vastausta ei saatu. Vastaamatta jättäminen ei kuitenkaan vaikuttanut tulosten luotettavuuteen.

Koska analyysimenetelmänä oli teoriaohjaava analyysi, valittiin aineiston yläluokiksi etukäteen aiheet, jotka ohjasivat haastattelua ja jotka oli laadittu tietoperustan ja tutkimuskysymysten pohjalta. Aiheet liittyivät vastaajien kokemuksiin omavalmennuksesta, hyvinvoinnin ja psykososiaalisen toimintakyvyn näkökulmaan, itsemääräämisen teorian näkökulmaan sekä omavalmennuksen yleisarviointiin ja kehittämiseen. Toimintakyvyn sekä itsemääräämisen teorian näkökulmat jaettiin aiheen sisällä vielä kahteen erilliseen luokkaan. Tulokulmana toisessa luokassa oli haastatteluun osallistuneen toimintakyky tai itsemääräämisen teorian osa-alueiden toteutuminen työttömyyden aikana. Toisessa luokassa tarkasteltiin omavalmentajan yksilöohjauksen vaikutuksia näihin asioihin.

Aineiston lukemisen yhteydessä etsittiin tekstistä asioita, joita haastateltavat olivat nähneet yläluokkien aiheisiin liittyen sanoneet. Nämä tekstikohdat koottiin yhteen yläluokkien mukaan kunkin vastaajan osalta. Koonnit käytiin läpi ja poimittiin aineistosta oleellisimmat asiat, joista tehtiin yhteenveto. Näiden yhteenvetojen perusteella valituista alkuperäisilmauksista

tehtiin tiivistetyt ilmaukset, jotka koottiin alaluokiksi aiheiden mukaisesti ja sijoitettiin etukäteen valittuihin yläluokkiin. Kokoavana käsitteenä oli ”Asiakkaiden kokemukset Omaavamentajan yksilöohjaukseen osallistumisesta”.

Taulukossa 1 on kuvattu esimerkki haastattelun sisällönanalyysin käytännön toteutuksesta.

Alkuperäinen ilmaisu	Tiivistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
<p>”Ei oo kauheesti ollu muilla sananvaltaa siihen, millasia päätöksiä mä teen”</p> <p>”Niin mä en ole oikein uskaltanut tehdä mitään...että jos te-toimisto saa vihiä, että sitten mä joudun tekemään jotain lisäselvityksiä...Juuri tuossa tilanteessa niinku nimenomaan tulee se autonomian tunteen menetys, että sä olet ihan täysin sen järjestelmän armoilla.”</p> <p>”Vähän niinku tuuripeliä, et kuka sen sieltä nyt sitten sattuu nappaamaan semmoinen sadastakuudestakymmenestä hakijasta sen mun cvn”</p> <p>”Sit toki rahatilanne ja tietenkkin taloudellinen tilanne on niinku huono, niin silloinkin tietenkkin sitäkin kautta ehkä vaikuttaa”</p>	<p>Omat päätökset ja valinnat</p> <p>Te-toimiston asiakkuus asettaa ehtoja</p> <p>Työnsaannin epävarmuus</p> <p>Heikko taloudellinen tilanne</p>	Autonomian toteutumisen	
<p>”No mä mä luulen, että oon oikeasti ihan hyvä tyyppi ja teen työtä tunnollisesti ja tiedän, että mulla on hyvät valmiudet...ja tuota tiedän, että minulla on hyvät mahdollisuudet ja hyvää potentiaalia.”</p> <p>”Tosiaan sitä alkaa uskomaan sitä, että en mä varmaan osaa enää mitään, et kauhee, jos mä pääsisin johonkin töihin, niin mitäs sitten. Se jotenkin se, että ihan niinku se osaaminen ja se tausta vietäs jotenki pois, se on aika pelottava ajatus toki.”</p> <p>”Että kun tietää, että on koulutusta ja tota työkokemusta ja ei pääse siltikään, niin joo semmoinen syö aina jotenkin sitä itse-tuntoo.”</p>	<p>Pohjimmainen luottamus omiin kykyihin</p> <p>Itseluottamus horjuu</p> <p>Hylkäykset työhaussa syövät itsetuntoa</p>	Kyvykkyyden kokemus	Itsemääräämisen teorian osa-alueiden toteutuminen työttömän elämässä
<p>”Mulle se on aina ollut, että olin mä opiskelemassa tai töissä, niin se, et kuuluu johonkin instituuttiin tai johonkin tämmöseen..et välillä kaipaisi niitä työkavereita.”</p> <p>”No mulla on niitä aina ollut niitä sosiaalisia kontakteja.”</p> <p>”Suhteet on pysynyt niinku ennallaan kyllä, mutta nää on semmoisia yleisiä, ehkä sitten semmoisia sosiaalisia suhteita niin kuin tavallaan oman alan niinku ihmisiin, niin..ne on ehkä vähän vähentynyt.”</p> <p>”Mä oon tajunnut sen, että mä olen vieraantunut ihmisistä tosi paljon ja tämä vaikuttaa nyt sitten siihen työnhakuun tietysti silleen, että mua vähän jännittää palata ihmisten pariin.”</p>	<p>Halu kuulua johonkin</p> <p>Sosiaaliset suhteet ennallaan</p> <p>Suhteiden määrän kapeneminen</p> <p>Ihmistä vieraantuminen, yhteys jännittää</p>	Sosiaalisen liittymisen tarve	

Taulukko 1: Esimerkki haastattelun sisällönanalyysin toteuttamisesta

Tämän työskentelyn jälkeen analyysia tarkasteltiin lisää. Tarkastelun perusteella tulosten kirjoittamisen yhteydessä, yläluokkia yhdisteltiin vielä sen mukaan, mitkä aiheet kietoutuivat toisiinsa. Tämän yhdistelyn perusteluna oli tulosten esittelyn ymmärrettävyyden ja selkeyden lisääminen. Lopullisia yläluokkia olivat seuraavat: *Haastatteluun osallistuneiden lähtökohdat hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja itsemääräämisen teorian osa-alueiden toteutumisessa; Oma- valmentajan ja yksilöohjauksen merkitys haastatteluun osallistuneille sekä Yleisarviointi ja kehittämistarpeet oma- valmentajan yksilöohjauksessa.*

Opinnäytetyöhön tulokset kirjoitettiin näistä yläluokista muodostettujen alaotsikoiden alle. Aineistoa pyrittiin tulkitsemaan etsimällä merkityksellisiä asioita tutkimuskysymyksiin liittyen sekä nostettiin esiin myös muita näkökulmia haastateltavien kerrontaan perustuen.

4 Tulokset

Kysely lähetettiin 112 Hämeenlinnan seudun kuntakokeilun asiakkaalle. Vastausajan sulkeuttua vastauksia kyselyyn oli saapunut 25 henkilöltä, joista kolme (3) oli antanut suostumuksensa haastatteluun. Asiakkaille lähetettiin kyselystä muistutusviesti, minkä seurauksena vastauksia tuli vielä viisi (5) lisää. Näistä kaksi (2) ilmoitti halukkuutensa tulla haastateltavaksi. Kyselyn lopullinen vastaajamäärä oli 30 henkilöä, joista 5 suostui haastatteluun.

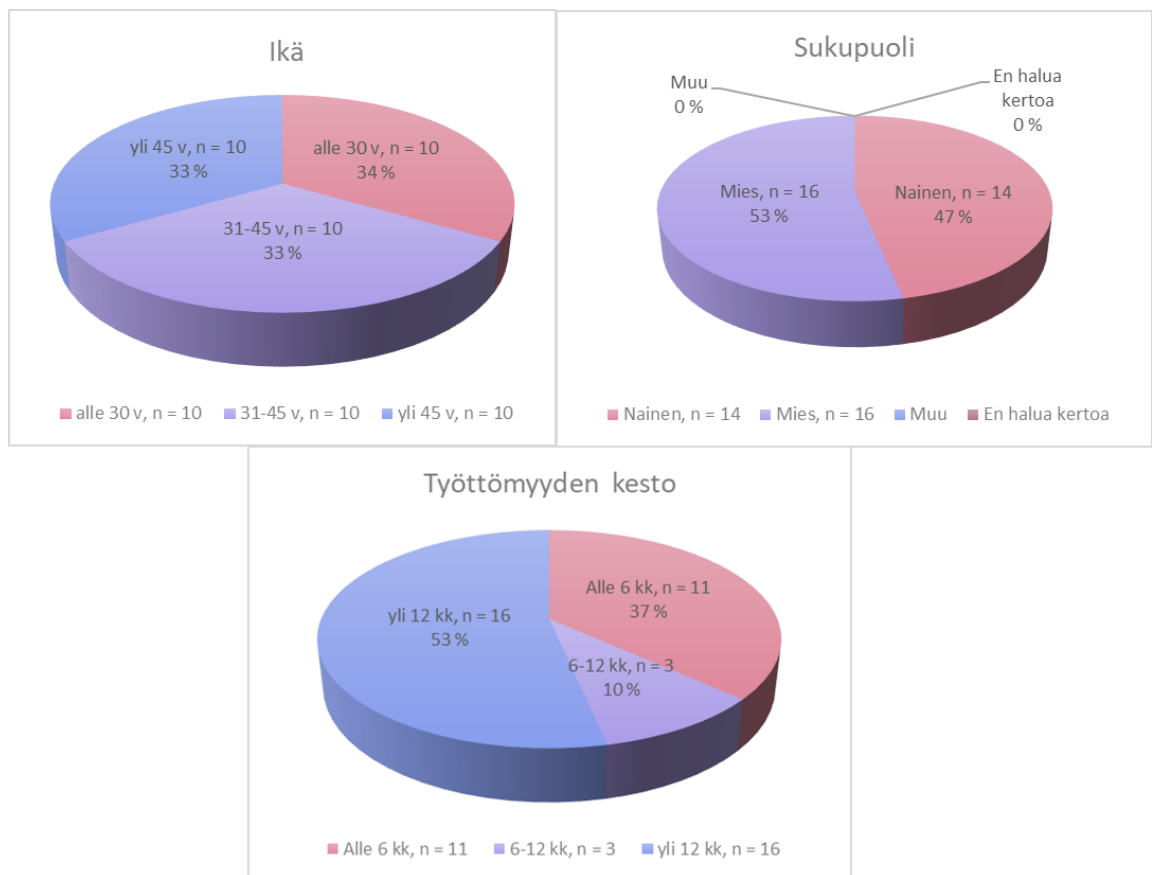
4.1 Kyselyn tulokset

Kyselyn tulokset esitellään aihepiireittäin siten, että jokainen aihepiiri sisältää sekä asteikkoväittämien että avointen kysymysten vastaukset. Asteikkoväittämien vastaukset sisältävissä kuvioissa on koottu yhteen kaikkien vastaajien tulokset sekä tulokset taustamuuttujien valossa. Lisäksi palkkikuvioita selitetään sanallisesti.

Avoimia kysymyksiä esitellään sekä taulukkomuodossa että sanallisesti aihepiireittäin kokonaisuutena siten, että kaikkien aihepiirin kysymysten vastaukset ovat yhdessä. Yleisarviointiin ja kehittämiseen liittyviä vastauksia käsitellään kuitenkin yksittäin. Avoimiin kysymyksiin liittyvien taulukoiden esitettyjen vastaajien lukumäärissä on huomioitava, että yhden henkilön vastauksessa on saattanut olla asioita useampaan aihealueeseen. Näin ollen vastaajien kokonaislukumäärät ja taulukossa esitettyjen vastaajien määrät eivät välttämättä täsmää.

4.1.1 Yleistä tietoa kyselyyn osallistuneista

Kaikki kyselyyn vastanneet 30 henkilöä vastasivat asteikkoväittämiin sekä taustatietoihin. Avoimiin kysymyksiin vastasi kaikista vastaajista 2-16 henkilöä kysymyksestä riippuen. Vastajat jakautuivat ikäryhmiin tasaisesti siten, että kaikista ikäryhmistä oli 10 vastaajaa. Miehä oli vastaajissa hieman naisia enemmän. Muita sukupuolia ei vastauksissa mainittu. Suurin osa (53 %) vastaajista oli ollut työttömänä yli 12 kuukautta. Toiseksi eniten vastaajissa oli alle 6 kuukautta työttömänä olleita ja vähiten 6-12 kuukautta työttömänä olleita. Kuvio 2 kertoo vastausten jakautumisen taustamuuttujien kohdalla.



Kuvio 2: Taustamuuttujat, kysely

4.1.2 Asiakkaan hyvinvointiin liittyvät kysymykset

Asiakkaan hyvinvointiin liittyvät väittämät pohjautuivat itsemääräämisen teorian osa-alueisiin sekä kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Väittämiä oli kahdeksan (8) ja ne olivat seuraavat:

Sain itse vaikuttaa omia suunnitelmiani koskeviin päätöksiin ja valintoihin. / Olin motivoitunut ohjauksessa tapahtuvaan työskentelyyn. / Motivaationi kasvoi ohjaukseen osallistumisen myötä. / Olin itse aktiivinen toimija ohjauksen aikana. / Tunnistin omia vahvuksiani ohjauksen myötä. / Ohjaukseen osallistuminen vahvasti tunnettani omasta pystyvyydestäni ja osaavuudestani. / Ohjaukseen osallistuminen oli minulle merkityksellistä. / Hyvinvointini ja tyytyväisyyteni elämään on parantunut ohjauksen myötä.

Asiakkaan hyvinvointiin liittyvien väittämien vastausten keskiarvoksi saatiin ka 3,6. Pyöristettynä arvo lähimpään numeroon, saatiin luku 4, joten sanallinen keskiarvo aiheeseen liittyen oli ”osittain samaa mieltä / hyvä”. Korkeimman keskiarvon (ka 4) saivat väittämät ”*Sain itse vaikuttaa omia suunnitelmiani koskeviin päätöksiin ja valintoihin.*” sekä ”*Olin itse aktiivinen toimija ohjauksen aikana.*” Matalimman keskiarvon (ka 3,1) sai väittämä ”*Hyvinvointini ja tyytyväisyyteni elämään on parantunut ohjauksen myötä.*” Vastausvälit vaihtelivat hyvinvointin kaikkien kysymysten ja ryhmien suhteen keskiarvosta 2,7 keskiarvoon 4,3.

Kaikkia väittämiä koskevassa vertailussa taustamuuttujaryhmien sisällä nähtiin seuraavia tuloksia. Ikäryhmissä pääsääntöisesti tyytyväisimpiä hyvinvointiin liittyviin asioihin olivat alle 30 - vuotiaat vastaajat. Yli 45-vuotiaiden nähtiin kuitenkin olleen muita ikäryhmiä aktiivisempia toimijoita ohjauksen aikana. Pystyvyyden ja osaavuuden tunteen vahvistumisen osalta yli 45-vuotiaat ja alle 30-vuotiaat olivat suhteellisen tasoissa keskiarvojen suhteen, kun taas 31-45 - vuotiaat olivat arvioineet tämän väittämän alemmin arvosanoin.

Sekä alle 30-vuotiaat että yli 45-vuotiaat arvioivat matalimmin arvosanoin väittämän ”*Hyvinvointini ja tyytyväisyyteni elämään on parantunut ohjauksen myötä*”. Ikäryhmän 31-45-vuotiaat matalin keskiarvo annettiin väittämälle ”*Tunnistin omia vahvuksiani ohjauksen myötä*”. Nuorin ikäryhmä oli tyytyväisin väittämään ”*Sain itse vaikuttaa omia suunnitelmiani koskeviin päätöksiin ja valintoihin*”. Muut ikäryhmät olivat eniten samaa mieltä väittämän ”*Olin itse aktiivinen toimija ohjauksen aikana*” kanssa.

Suurin keskiarvojen vaihteluväli ikäryhmien kesken oli omien vahvuuksien tunnistamiseen (ero 0,9 yksikköä) sekä hyvinvoinnin ja tyytyväisyyden parantumisen kokemukseen (ero 0,8 yksikköä) liittyvissä väittämässä. Selkeästi eniten omia vahvuuksiaan oli omavalmentajan yksilöohjauksessa tunnistanut alle 30-vuotiaat. Hyvinvoinnin ja tyytyväisyyden parantumiseen liittyvän väittämän osalta eniten samaa mieltä olivat alle 30-vuotiaat ja vähiten yli 45-vuotiaat.

Sukupuolten vastausten välisessä vertailussa naiset olivat pääsääntöisesti aavistuksen tyytyväisempiä kuin miehet. Miehet olivat kuitenkin arvioineet olleensa aktiivisia toimijoita ohjauksen aikana naisia enemmän. Naiset olivat tyytyväisimpiä väittämään ”*Sain itse vaikuttaa omia suunnitelmiani koskeviin päätöksiin ja valintoihin.*” ja miehet väittämään ”*Olin itse aktiivinen toimija ohjauksen aikana.*” Matalimman keskiarvon molemmilta sukupuolilta sai väittäjä ”*Hyvinvointini ja tyytyväisyyteni elämään on parantunut ohjauksen myötä*”. Vastaukset olivat suhteellisen tasaisia ja suurin keskiarvojen vaihteluväli oli vain 0,3 yksikköä.

Työttömyyden keston mukaan vastaukset vaihtelivat ryhmien välillä väittämiin liittyen. Pääsääntöisesti kuitenkin yli 12 kuukautta työttömänä olleet arvioivat väittämät matalammin arvoin kuin muut ikäryhmät, lukuun ottamatta motivoituneisuutta ohjaustyöskentelyä kohtaan sekä kokemusta ohjauksen vaikutuksista pystyvyyden ja osaavuuden vahvistumiseen. Näiden kohdalla keskiarvot olivat suhteellisen tasaiset.

Väittäjä ”*Hyvinvointini ja tyytyväisyyteni elämään on parantunut ohjauksen myötä*” arvioitiin kaikkien työttömyyden keston ryhmien osalta matalimmin arvosanoin. Lisäksi työttömänä 6-12 kuukautta olleet antoivat matalimman arvion väittämiin ”*Tunnistin omia vahvuksiani ohjauksen myötä*” ja ”*Ohjaukseen osallistuminen vahvisti tunnettani omasta pystyvyydestäni ja osaavuudestani*”. Alle 6 kuukautta työttömänä olleet olivat eniten samaa mieltä väittämän ”*Olin itse aktiivinen toimija ohjauksen aikana*”. Sekä 6-12 kuukautta työttömänä olleet että yli 12 kuukautta työttömänä olleet olivat eniten yhtä mieltä väittämien ”*Sain itse vaikuttaa omia suunnitelmiani koskeviin päätöksiin ja valintoihin*” ja ”*Olin itse aktiivinen toimija ohjauksen aikana*”. Lisäksi 6-12 kuukautta työttömänä olleet olivat tyytyväisiä väittämään ”*Ohjaukseen osallistuminen oli minulle merkityksellistä*”.






Suurin keskiarvojen vaihteluväli työttömyyden keston ryhmien kesken oli ohjauksen merkityksellisyuden kokemisessa (ero 1,0 yksikköä). Merkityksellisimmäksi ohjauksen arvioi 6-12 kuukautta työttömänä olleet, kun taas vähiten ohjausta merkityksellisenä pitivät yli 12 kuukautta työttömänä olleet.

Vertailtaessa väittämiä tyytyväisimmän vastaajaryhmän mukaan, saatiin seuraavia tuloksia. Eniten omia suunnitelmia koskeviin päätöksiin ja valintoihin kokivat saaneensa vaikuttaa alle 30-vuotiaat sekä työttömänä 6-12 kuukautta olleet vastaajat. Alle 30-vuotiaat vastaajat olivat myös motivoituneimpia ohjauksessa tapahtuvaan työskentelyyn sekä kokivat motivaation kasvaneen ohjaukseen osallistumisen myötä. Myös alle 6 kuukautta työttömänä olleet kokivat motivaation kasvaneen.

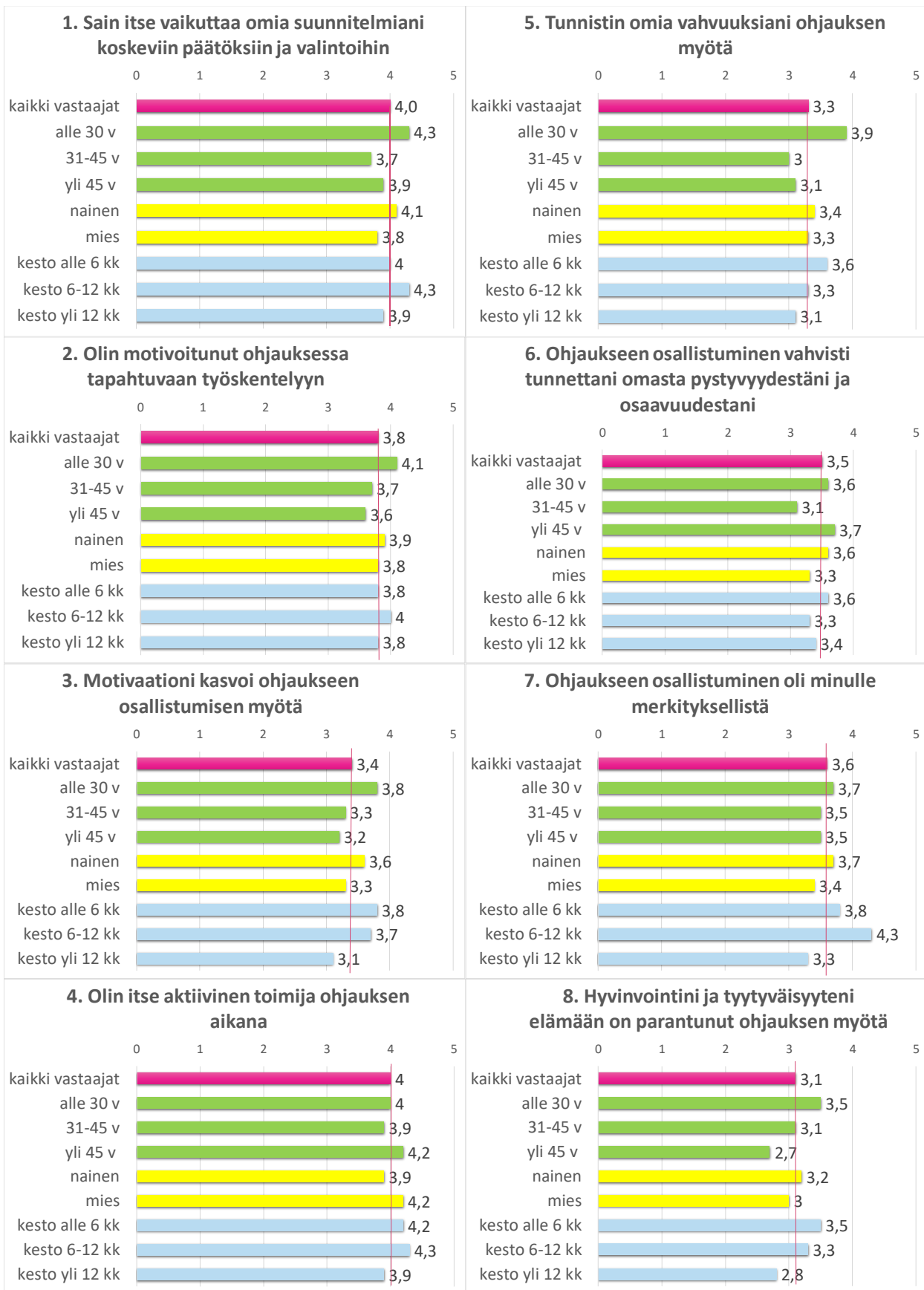
Aktiiviseksi toimijaksi ohjauksen aikana itsensä kokivat eniten 6-12 kuukautta työttömänä olleet. Omia vahvuksiaan tunnustivat ohjauksen myötä parhaiten alle 30-vuotiaat. Oman pystyvyyden ja osaavuuden tunteen vahvistumista kokivat eniten yli 45-vuotiaat. Merkityksellisimmäksi ohjauksen arvioivat 6-12 kuukautta työttömänä olleet. Alle 30-vuotiaat ja alle 6

kuukautta työttömänä olleet kokivat eniten hyvinvointinsa ja tyytyväisyytensä elämään parantuneen ohjauksen myötä.

Kuviossa 3 on esitetty kyselyn kuvioihin liittyvä selite. Kuviossa 4 esitellään tulokset hyvinvointiin liittyviin väittämiin kaikkien vastaajien ja taustamuuttujien osalta.

	= Yhden kysymyksen vastausten keskiarvo	1 = täysin eri mieltä/huono
	= Kaikki vastaajat, n=30	2 = osittain eri mieltä/melko huono
	= Ikä, taustamuuttuja	3 = en osaa sanoa/ei hyvä eikä huono
	= Sukupuoli, taustamuuttuja	4 = osittain samaa mieltä/hyvä
	= Työttömyyden kesto, taustamuuttuja	5 = täysin samaa mieltä/erittäin hyvä

Kuvio 3: Kyselyn kuvioihin liittyvä selite, asiakkaan hyvinvointi



Kuvio 4: Asiakkaan hyvinvointi (keskiarvo 3,6)

Asiakkaan hyvinvointiin liittyvän aihealueen kohdalla vastaajia pyydettiin kuvailemaan seuraavia asioita:

Kuvaile, mitkä tekijät ovat motivoineet sinua työskentelyssä.

Kuvaile, millä keinoin löysit omia vahvuuksiasi.

Kuvaile, miten ohjauksen saaminen on parantanut hyvinvointiasi.

Asiakkaan hyvinvointiin liittyviin kysymyksiin vastasi 15 henkilöä. Vastausten perusteella nämä tekijät voitiin jakaa viiteen aihealueeseen, jotka liittyivät vastaajan omaan toimintaan, oma-avalmentajan toimintaan, työhön liittyviin tekijöihin, ulkoisiin tekijöihin sekä kritiikkiin.

Omaan toimintaan liittyvät tekijät sisälsivät voimavaroihin, itsearvostukseen, työnhakuun sekä ruokavalioon liittyviä asioita. Oma-avalmentajan toimintaan liittyvät tekijät jaettiin kohtaamisen taitoon sekä aktiiviseen ohjaukseen liittyviin asioihin. Tärkeäksi kohtaamistaidoissa koettiin aito kiinnostus, kokonaisvaltaisuus, ymmärrys, kyky kuunnella, kannustus sekä saatavilla olevan tunteen herättäminen asiakkaassa. Aktiivinen ohjaus koostui asiantuntijuudesta ja yhteistyöstä, herättelystä, neuvoista, ideoinnista, työnhakuohjauksesta sekä omien urasuunnitelmien vahvistamisesta.

Työhön liittyviä tekijöitä mainittiin olevan työpaikan löytyminen keikkatyön kautta, työkaverit, työn mielekkyys, kokemus itsestä ahkerana työntekijänä, halu maksaa veroja ja ryhmien kanssa työskentelyn mukavuus. Ulkoisina tekijöinä nähtiin ulkopuolisten palveluiden kautta saatu apu, palautteet ihmisiltä, uskonnollinen vakaumus ja itsearvostus sekä tapaamisten merkittävyys oma-avalmentajan kanssa. Aiheen kritiikki liittyi hyödyllisten kontaktien vähyyteen, ohjauksen laatuun sekä vaikuttavuuteen hyvinvoinnin ja motivoitumisen kannalta.

Tärkeimmiksi työskentelyssä motivoivista yksittäisistä tekijöistä koettiin aito kiinnostus, asiakkaan tilanteen ymmärtäminen ja kannustus, ideoiden löytäminen sekä muut asiakasta tukevat palvelut, joihin oma-avalmentaja ohjasi.

Taulukossa 2 on kuvattu vastaajien näkemyksiä työskentelyssä motivoiviin tekijöihin, vahvuuksien tunnistamiseen ja hyvinvoinnin paranemiseen liittyen sekä vastaajien määrät aiheiden mukaan.

Omaan toimintaan liittyvät tekijät: (4 vastaajaa)

- omien voimavarojen ja arvojen tunnistus, itsearvostuksen lisääntyminen omia taitoja kohtaan (1)
- oivallus omien vahvuuksien käyttämisestä (1)
- työpaikan löytäminen itsenäisesti (1)
- terveellinen ruokavalio (1)

Omavalmentajan toimintaan liittyvät tekijät: (7 vastaajaa)

Taito kohdata (3):

- aito kiinnostus (3), ymmärrys (2), kyky kuunnella (1), kokonaisvaltaisuus (1)
- tunne, että omavalmentaja on oikeasti käytettävissä (1)
- kannustus ja kannustava puhe, uskon valaminen / vahvistaminen (2)

Aktiivinen ohjaus (5):

- asiantuntijuus ja yhteistyö (1)
- työnhakuohjaus (1), neuvo vahvuuksien käyttämisestä työhaussa (1)
- ajattelemaan herättely (1)
- suunnitelman tarkentuminen (1)
- ideoiden löytäminen (2)
- omien urasuunnitelmien vahvistaminen (1)

Työhön liittyvät tekijät: (4 vastaajaa)

- työkaverit (1)
- työn mielenkiintoisuus (1), ryhmien kanssa työskentelyn mukavuus (1)
- keikkatyön saaminen ja sitä kautta työpaikan löytäminen (1)
- halu maksaa veroja (1)
- kokemus itsestä ahkerana työntekijänä (1)

Ulkoiset tekijät: (5 vastaajaa)

- muut asiakasta tukevat palvelut, joihin omavalmentaja ohjasi (2)
- palautteet ihmisiltä (1)
- uskonnollisen vakaumuksen tuoma voima ja sitä kautta itsensä hyväksyminen (1)
- kokemus siitä, että on ollut ainakin yksi merkittävä merkintä kalenterissa omavalmentajan tapaamisen vuoksi (1) ja on olemassa joku, johon voi aina ottaa yhteyttä (1)
- vahvuudet ovat löytyneet aiemmin muiden palveluiden avulla (1)

Kritiikki: (6 vastaajaa)

- pari puhelinsoittoa ei ollut ohjausta eikä niistä ollut mitään hyötyä (1)
- ohjaus ei voi vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin vaan hyvinvointi on itsestä kiinni (1)
- mikään ei motivoinut (1)
- hyvinvointi ei ole muuttunut ohjauksen myötä (1)
- työllistymistä hyödyttäviä kontakteja ei ollut, työnhaku ei etene, kaikki ei ole päätettävissä vaan joutuu odottamaan (1)
- kokemus, että itsellä ei ole vahvuuksia (1)

Taulukko 2: Työskentelyssä motivoivat tekijät, vahvuuksien tunnistaminen ja hyvinvoinnin parantaminen (15 henkilöä)

4.1.3 Palaute omavalmentajalle

Omavalmentajan palautteeseen liittyvät väittämät koostuivat omavalmentajan asiantuntijuuteen, kohtaamistaitoon sekä konkretiaan viittaavista asioista. Väittämiä oli kuusi (6) ja ne olivat seuraavat: *Valmentaja oli asiantunteva. / Omavalmentaja ymmärsi juuri minun tilannettani. / Omavalmentaja tarjosi minulle henkilökohtaista tukea. / Omavalmentaja auttoi minua jatkosuunnitelman tekemisessä tai työllistymisessä. / Omavalmentaja sai minut tuntemaan itseni hyväksytyksi ja arvokkaaksi. / Vuorovaikutus omavalmentajan kanssa toimi hyvin.*

Omavalmentajan palautteeseen liittyvien väittämien kaikkien vastausten keskiarvoksi saatiin ka 4,1. Keskiarvo pyöristettiin lähimpään numeroon, jolloin saatiin luku 4. Sanallinen keskiarvo aiheeseen liittyen oli ”osittain samaa mieltä / hyvä”. Korkeimman keskiarvon (ka 4,4) sai väittämä ”*Omavalmentaja ymmärsi juuri minun tilannettani*”. Matalimman keskiarvon (ka 3,9) saivat väittämät ”*Omavalmentaja auttoi minua jatkosuunnitelman tekemisessä tai työllistymisessä*” ja ”*Omavalmentaja sai minut tuntemaan itseni hyväksytyksi ja arvokkaaksi*”. Vastaukset vaihtelivat omavalmentajan palautteeseen liittyvien kysymysten ja ryhmien suhteen keskiarvosta 3,3 keskiarvoon 4,8.

Kaikkia väittämiä koskevassa vertailussa taustamuuttujaryhmien sisällä nähtiin seuraavia tuloksia. Ikäryhmissä huomattavasti tyytyväisimpiä omavalmentajan toimintaan olivat alle 30-vuotiaat. Tämän ikäryhmän vastausten keskiarvot vaihtelivat keskiarvosta 4,2 keskiarvoon 4,8. Vastaavasti muiden ikäluokkien keskiarvojen vaihteluvälit olivat ka 3,3 - ka 4,2 (31-45v) sekä ka 3,4 - ka 4,3 (yli 45v).

Sekä alle 30-vuotiaat että yli 45-vuotiaat arvioivat matalimmin arvosanoin väittämän ”*Omavalmentaja sai minut tuntemaan itseni hyväksytyksi ja arvokkaaksi*”. Ikäryhmän 31-45-vuotiaat matalin keskiarvo annettiin väittämälle ”*Omavalmentaja auttoi minua jatkosuunnitelman tekemisessä tai työllistymisessä*”. Sekä alle 30-vuotiaat että yli 45-vuotiaat olivat tyytyväisimpiä väittämään ”*Valmentaja oli asiantunteva*”. Lisäksi yli 45-vuotiaat olivat tyytyväisimpiä väittämään ”*Omavalmentaja ymmärsi juuri minun tilannettani*”. Keskimäinen ikäryhmä oli eniten samaa mieltä väittämän ”*Vuorovaikutus omavalmentajan kanssa toimi hyvin*” kanssa.

Suurin keskiarvojen vaihteluväli ikäryhmien kesken oli väittämässä, joka liittyi omavalmentajan apuun jatkosuunnitelman tekemisessä tai työllistymisessä (ero 1,1 yksikköä). Eniten apua kokivat saaneensa alle 30-vuotiaat ja vähiten 31-45-vuotiaat.

Sukupuolten vastausten välisessä vertailussa naiset olivat hieman miehiä tyytyväisempiä omavalmentajan palautteeseen liittyviin asioihin. Naiset olivat tyytyväisimpiä väittämiin ”*Omavalmentaja ymmärsi juuri minun tilannettani*” ja ”*Omavalmentaja tarjosi minulle henkilökohtaista tukea*”. Niin ikään miehet olivat tyytyväisiä omavalmentajan ymmärtäväisyyteen.

Lisäksi miehet arvioivat korkeammin arvosanoin väittämät ”*Valmentaja oli asiantunteva*” ja ”*Vuorovaikutus omavalmentajan kanssa toimi hyvin*”.

Matalimman keskiarvon naisilta sai väittämä ”*Oma-
valmentaja auttoi minua jatkosuunnitelman tekemisessä tai työllistymisessä*” ja miehiltä väittämä ”*Oma-
valmentaja tarjosi minulle henkilökohtaista tukea*”. Suurin keskiarvovaihtelu sukupuolten välillä oli väittämässä, joka liittyi kokemukseen omavalmentajan tarjoamasta henkilökohtaisesta tuesta, jonka naiset arvioivat miehiä korkeammalle 0,8 yksikköä.

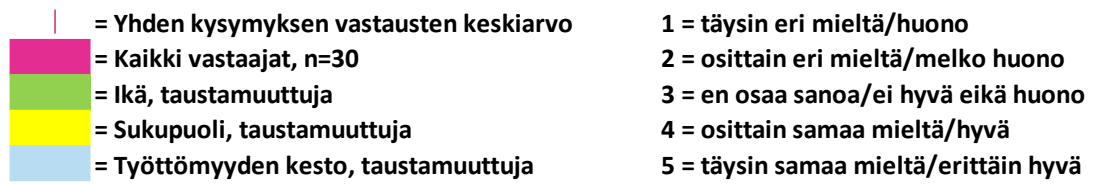
Työttömyyden keston mukaan keskiarvot vaihtelivat ryhmien välillä väittämiin liittyen. Vastauksista oli kuitenkin nähtävissä, että yli 12 kuukautta työttömänä olleet olivat antaneet muita ryhmiä matalammat keskiarvot kaikille omavalmentajan palautteeseen liittyville väittämille.

Alle 6 kuukautta työttömänä olleet arvioivat matalimmin arvosanoin väittämän ”*Oma-
valmentaja auttoi minua jatkosuunnitelman tekemisessä tai työllistymisessä*”. Väittämä ”*Oma-
valmentaja sai minut tuntemaan itseni hyväksytyksi ja arvokkaaksi*” sai matalimmat keskiarvot muilta työttömyyden keston ryhmiltä. Sekä alle 6 kuukautta työttömänä olleet että 6-12 kuukautta työttömänä olleet olivat eniten samaa mieltä väittämän ”*Valmentaja oli asiantunteva*” kanssa. Lisäksi sekä 6-12 kuukautta että yli 12 kuukautta työttömänä olleet olivat eniten samaa mieltä väittämien ”*Oma-
valmentaja ymmärsi juuri minun tilannettani*” ja ”*Vuorovaikutus omavalmentajan kanssa toimi hyvin*” kanssa.

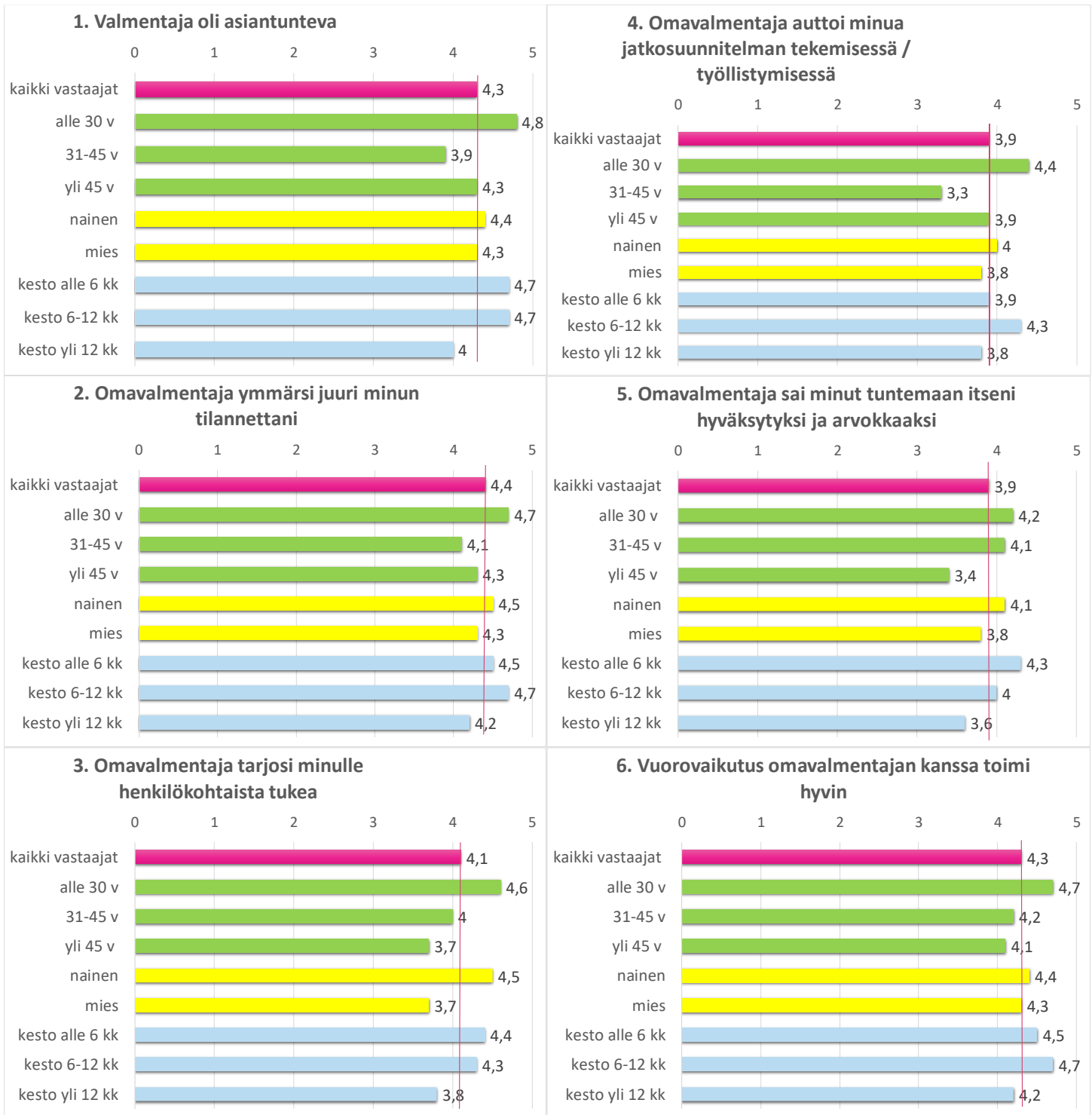
Suurin keskiarvoväli työttömyyden keston ryhmien välillä oli väittämissä ” *Valmentaja oli asiantunteva*” sekä ”*Oma-
valmentaja sai minut tuntemaan itseni hyväksytyksi ja arvokkaaksi*”. Valmentajan asiantuntijuuden arvioi korkeimmalle alle 6 kuukautta ja 6-12 kuukautta työttömänä olleet. Hyväksynnän ja arvostuksen tunteita omavalmentajan taholta koki eniten alle 6 kuukautta työttömänä olleet ja vähiten yli 12 kuukautta työttömänä olleet.

Vertailtaessa väittämiä tyytyväisimmän vastaajaryhmän mukaan, saatiin seuraavia tuloksia. Valmentajan asiantuntevaksi kokivat muita enemmän alle 30-vuotiaat vastaajat. He kokivat myös muita ryhmiä enemmän valmentajan henkilökohtaista tukea tarjoavaksi sekä auttavaksi jatkosuunnitelman tekemisessä ja työllistymisessä. Lisäksi alle 30-vuotiaat sekä työttöminä 6-12 kuukautta olleet arvioivat omavalmentajan ymmärryksen juuri hänen tilannettaan kohtaan sekä vuorovaikutuksen toimivuuden muita korkeammalle tasolle. Itsenä hyväksytyksi ja arvokkaaksi omavalmentajan toimesta kokivat muita enemmän alle 6 kuukautta työttömänä olleet.

Kuviossa 5 on esitetty kyselyn kuvioihin liittyvä selite. Kuviossa 6 esitellään tulokset omavalmentajan palautteeseen liittyviin väittämiin kaikkien vastaajien ja taustamuuttujien osalta.



Kuvio 5: Kyselyn kuvioihin liittyvä selite, palaute omavalmentajalle



Kuvio 6: Palaute omavalmentajalle (keskiarvo 4,1)

Omaavalmentajan palautteeseen liittyvät avoimet kysymykset olivat seuraavat:

Kuvaile, mikä vuorovaikutuksessa omaavalmentajan kanssa oli toimivaa tai mikä ei toiminut.

Kuvaile, millä tavoin omaavalmentajan toiminta tuki hyvinvointiasi.

Vuorovaikutuksen toimivuuteen omaavalmentajan kanssa sekä hyvinvointia tukeviin asioihin vastasi 14 henkilöä. Kaikki vastaajat kuvailivat vuorovaikutuksen toimivuutta positiivisin ilmauksin. Yhden (1) henkilön vastaus sisälsi myös ajatuksen siitä, mikä vuorovaikutuksessa ei toiminut ja yksi (1) arvioi omaa hyvinvointiaan verrattuna edelliseen. Lisäksi yksi (1) muu vastaus sisälsi myös tulkinnanvaraisen osion sen suhteen, oliko osa vastaajan vastauksesta tarkoitettu positiiviseksi palautteeksi vai kritiikiksi.

Vastaajien kokemukset vuorovaikutuksessa toimivista sekä hyvinvointia tukevista asioista voitiin aiheiden perusteella jakaa seuraavasti: toimeen tuleminen ja yleinen ilmapiiri, työskentely ja asiantuntijuus sekä muut asiat. Vastaajien mukaan kommunikointi ja samalla aaltopiituudella oleminen, kuulluksi tuleminen sekä omaavalmentajan olemus ja toiminta oli hyvää. Työskentelyyn ja asiantuntijuuteen liittyen tärkeäksi nähtiin yhteistyöhön, auttamiseen, neuvoihin ja työskentelyn etenemiseen liittyvät asiat. Muut asiat pitivät sisällään omien ajatusten vahvistumisen, ulkopuoliselta palvelutuottajalta saadun avun sekä kokemuksen siitä, että kaikki sujui hyvin.

Yhden (1) vastaajan mielestä vuorovaikutuksessa toimimatonta oli hänen oma valmistautumattomuutensa ohjauskerroille ja yksi (1) henkilö koki, että hyvinvointi on yhtä huono kuin ennenkin syksyisin. Muu (1) tulkinnanvarainen vastaus liittyi vastaajan kokemukseen omaavalmentajan osoittamasta ymmärryksestä ja auttamattomuudesta.

Tärkeimmiksi yksittäisiksi tekijöiksi vuorovaikutuksen toimivuudessa omaavalmentajan kanssa sekä hyvinvointia tukeviksi tekijöiksi koettiin omaavalmentajan olemus ja toiminta sekä kommunikointi ja sujuva vuorovaikutus.

Taulukossa 3 on esitetty vastaajien ajatuksia vuorovaikutuksen toimivuuteen ja hyvinvointia tukeviin asioihin liittyviin seikkoihin sekä vastaajien määrät kunkin aiheen kohdalla.

Toimiva vuorovaikutus ja hyvinvointia tukevat asiat: (14 vastaajaa)

Toimeen tuleminen ja yleinen ilmapiiri: (8 vastaajaa)

- yleinen ilmapiiri (1)
- kommunikointi ja vuorovaikutus, helppo jutella (4)
- kuulluksi tulemisen kokemus (1)
- omavalmentajan olemus ja toiminta (6): rohkeaseva ja kannustava (1); myötätuntoinen, mukava ja huumorintajuinen (1); rento (1); ymmärsi asiakkaan tilanteen (2); tuki (1)
- luonteiden samankaltaisuus, synkkaaminen (1)

Työskentely ja asiantuntijuus: (5 vastaajaa)

- yhteistyössä pohtiminen ja suunnan etsiminen, ideoiden jakaminen, ei mielipiteiden jyräämistä (2)
- omavalmentajan asiantuntevuus ja kyky auttaa (2)
- omavalmentaja osasi neuvoa eteenpäin, vaikka ei tuntenut asiakkaan työalaa (1)
- nopeasti asian ytimeen pääseminen ja työskentelyn eteneminen (1)
- apu myös muuhun kuin työhakemuksen ja cv:n muokkaamiseen (1)

Muut asiat: (3 vastaajaa)

- vahvistuksen saaminen omille ajatuksille, mukavat hetket yhdessä (1)
- konkreettinen apu ulkopuolisen palveluntuottajan avulla (1)
- kaikki sujui hyvin (1)

Kritiikki: (2 vastaaja)

- vastaajan kokemus, että ei itse ollut aina tarpeeksi valmistautunut valmennuksiin (1)
- hyvinvointi on yhtä huono, kuin ennenkin syksyisin (1)

Tulkinnanvarainen vastaus: (1 vastaaja)

- ”Ymmärsi ongelmani mutta ei luvannut auttaa”

Taulukko 3: Vuorovaikutus omavalmentajan kanssa ja hyvinvointia tukevat asiat (14 vastaajaa)

4.1.4 Yleinen palaute omavalmentajan yksilöohjauksesta

Yleisen palautteen väittämät liittyivät yksilöohjauksen arviointiin palveluna sekä sen vaikuttavuuteen tulevaisuuden työllistymisen tai kouluttautumisen kannalta. Väittämiä oli seitsemän (7) ja ne olivat seuraavat: *Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani / Omavalmentajan ohjaus oli hyödyllistä. / Ohjaus oli organisoitu hyvin toimivaksi. / Ohjaus tuki omaa aktiivisuuttani. / Ohjaus oli innostava. / Tulevaisuudensuunnitelmani selkiytyivät ohjauksen aikana. / Ohjaus on parantanut mahdollisuuksiani työllistyä tai hakeutua koulutukseen.*

Yleinen palaute omavalmentajan yksilöohjauksesta sai keskiarvoksi 3,7. Keskiarvo pyöristettiin lähimpään numeroon, jolloin saatiin luku 4. Sanallinen keskiarvo aiheeseen liittyen oli ”osittain samaa mieltä / hyvä”. Tyytyväisimpiä vastaajat omavalmentajan yksilöohjauksessa olivat väittämään ”*Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani*” (ka 4,1). Matalimman arvon sen sijaan sai väittämä ”*Ohjaus on parantanut mahdollisuuksiani työllistyä tai hakeutua koulutukseen*” (ka 3,3). Vastausten keskiarvot vaihtelivat yksilöohjauksen yleisen palautteen kaikkien kysymysten ja ryhmien suhteen keskiarvosta 2,9 keskiarvoon 4,5.

Kaikkia väittämiä koskevassa vertailussa taustamuuttujaryhmien sisällä nähtiin seuraavia tuloksia. Ikäryhmien välisessä vertailussa tyytyväisimpiä kaikkiin yleisen palautteen väittämiin olivat alle 30-vuotiaat. Kaikki ikäryhmät antoivat matalimman arvion väittämään ”*Ohjaus on parantanut mahdollisuuksiani työllistyä tai hakeutua koulutukseen*”. Lisäksi matalimman arvion sai yli 45-vuotiailta väittämä ”*Tulevaisuudensuunnitelmani selkiytyivät ohjauksen aikana*”.

Sekä alle 30-vuotiaat että yli 45-vuotiaat olivat eniten samaa mieltä väittämän ”*Ohjaus oli organisoitu hyvin toimivaksi*” kanssa. Nuorin ikäryhmä oli tyytyväisin myös väittämään ”*Omavalmentajan ohjaus oli hyödyllistä*”. Ikäryhmä 31-45-vuotiaat olivat eniten samaa mieltä väittämän ”*Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani*” kanssa. Suurin keskiarvojen vaihteluväli ikäryhmien kesken oli väittämässä, joka liittyi hyvin organisoituun ohjaukseen. Parhaimman arvion antoi alle 30-vuotiaiden ja heikoimman 31-45-vuotiaat.

Sukupuolten vastausten välisessä vertailussa naiset olivat pääsääntöisesti miehiä hieman tyytyväisempiä lukuun ottamatta tulevaisuudensuunnitelmien selkiytymistä ohjauksen aikana, jonka molemmat sukupuolet olivat arvioineet samoin. Molempien sukupuolten kohdalla matalimman arvon oli saanut väittämä ”*Ohjaus on parantanut mahdollisuuksiani työllistyä tai hakeutua koulutukseen*” ja korkeimman arvon väittämä ”*Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani*”. Vastaukset olivat suhteellisen tasaisia ja hajontaa oli naisten ja miesten vastausten välillä enintään 0,4 yksikköä.






Työttömyyden keston mukaan keskiarvot vaihtelivat ryhmien välillä väittämiin liittyen. Vastauksista oli kuitenkin nähtävissä, että yli 12 kuukautta työttömänä olleet antoivat muita

ryhmiä matalimmat keskiarvot lähes kaikille ohjauksen yleiseen palautteeseen liittyviin väittämiin. Poikkeuksena oli väittämä ”*Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani*”, joka sai matalimman arvion 6-12 kuukautta työttöminä olleilta. Tasaisimmin samaa mieltä oltiin yksilöohjauksen hyödyllisyyteen sekä organisoituun ohjaukseen liittyvien väittämien kanssa.

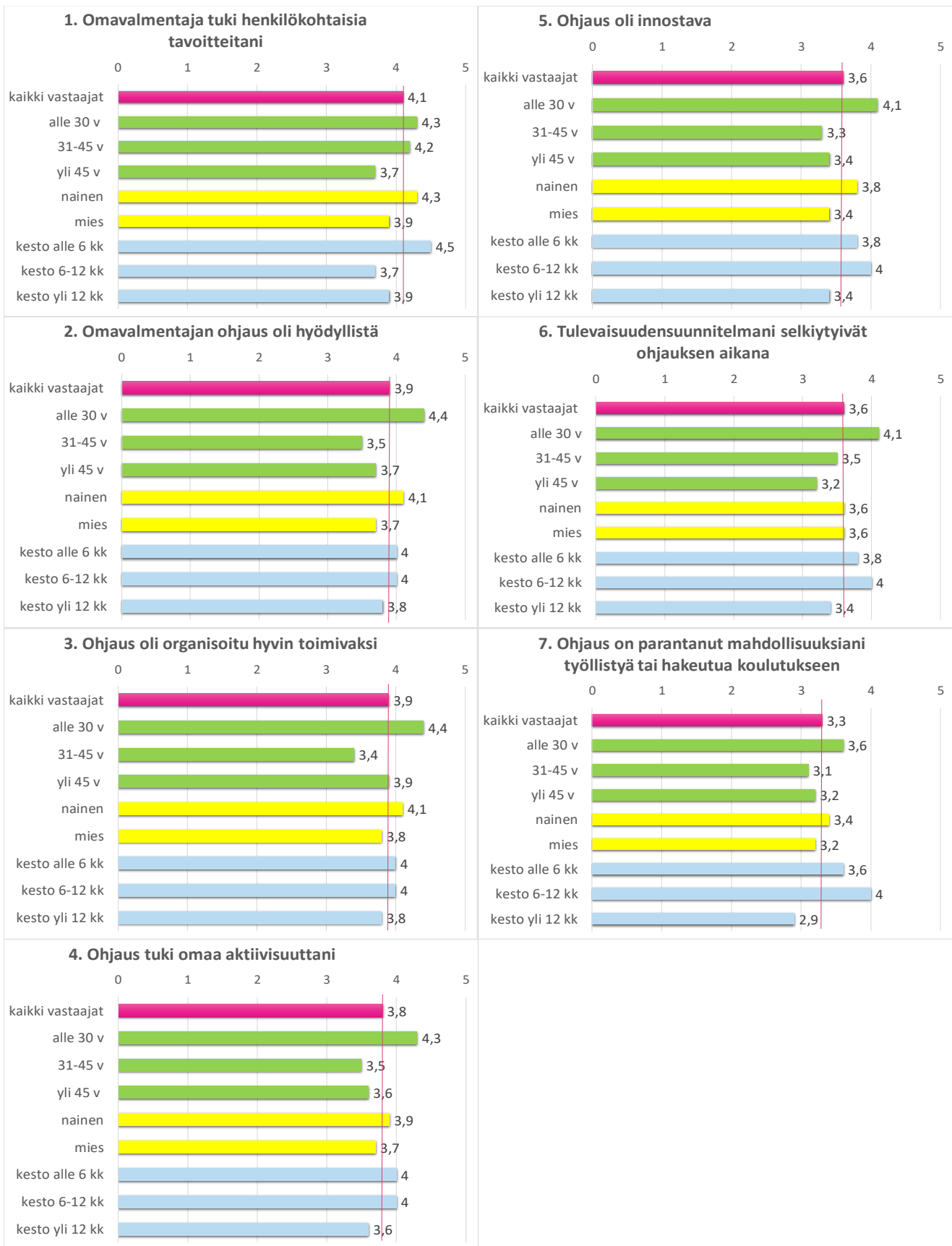
Sekä alle 6 kuukautta että yli 12 kuukautta työttömänä olleet antoivat matalimman arvion väittämälle ”*Ohjaus on parantanut mahdollisuksiani työllistyä tai hakeutua koulutukseen*” sekä korkeimman arvion väittämälle ”*Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani*”. Työttömänä 6-12 kuukautta olleet arvioivat aiemmin mainitun väittämän ”*Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani*” keskiarvolle 3.7 ja kaikki muut väittämät keskiarvolle 4. Suurin keskiarvojen vaihteluväli työttömyyden keston ryhmien välillä oli henkilökohtaisten tavoitteiden tukemiseen liittyvässä väittämässä. Eniten tukea tavoitteisiin oli kokenut saaneensa alle 6 kuukautta työttömänä olleet ja vähiten 6-12 kuukautta työttömänä olleet.

Vertailtaessa väittämiä tyytyväisimmän vastaajaryhmän mukaan, saatiin seuraavia tuloksia. Tyytyväisimpiä omavalmentajan tukeen henkilökohtaisissa tavoitteissa olivat työttömänä alle 6 kuukautta olleet vastaajat. Omavalmennuksen ohjauksen hyödyllisyyden arvioivat muita korkeammalle keskiarvolle alle 30-vuotiaat. Tämä ikäryhmä koki myös muita enemmän, että ohjaus oli organisoitu hyvin toimivaksi, ohjaus tuki omaa aktiivisuutta, ohjaus oli innostavaa ja että tulevaisuudensuunnitelmat selkiytyivät ohjauksen aikana. Väittämä ”*Ohjaus on parantanut mahdollisuksiani työllistyä tai hakeutua koulutukseen*” sai parhaimman keskiarvon työttömänä 6-12 kuukautta olleilta vastaajilta.

Kuviossa 7 on esitetty kyselyn kuvioihin liittyvä selite. Kuviossa 8 esitellään tulokset omavalmentajan yksilöohjauksen yleiseen palautteeseen liittyviin väittämiin kaikkien vastaajien ja taustamuuttujien osalta.

	= Yhden kysymyksen vastausten keskiarvo	1 = täysin eri mieltä/huono
	= Kaikki vastaajat, n=30	2 = osittain eri mieltä/melko huono
	= Ikä, taustamuuttuja	3 = en osaa sanoa/ei hyvä eikä huono
	= Sukupuoli, taustamuuttuja	4 = osittain samaa mieltä/hyvä
	= Työttömyyden kesto, taustamuuttuja	5 = täysin samaa mieltä/erittäin hyvä

Kuvio 7: Kyselyn kuvioihin liittyvä selite, yleinen palaute omavalmentajan yksilöohjauksesta



Kuvio 8: Yleinen palaute omavalmentajan yksilöohjauksesta (keskiarvo 3,7)

Yleinen palaute omavalmentajan yksilöohjauksesta sisälsi seuraavat avoimet kysymykset:

Kuvaile, miten omavalmentajan tarjoama ohjaus tuki omaa aktiivisuuttasi.

Kuvaile, miten ohjaukseen osallistuminen on parantanut mahdollisuuksiasi työllistymisen / kouluttautumisen osalta?

Mitä konkreettisia työkaluja sait työllistymisen / kouluttautumisen / hyvinvointisi tueksi omavalmentajan tarjoaman tuen ja ohjauksen avulla?

Omavalmentajan yksilöohjauksen yleiseen palautteeseen liittyviin kysymyksiin vastasi 13 henkilöä. Heistä yhdeksän (9) vastaajaa koki omavalmentajan yksilöohjauksella olleen positiivisia vaikutuksia joko aktiivisuuteen, työllistymis- tai kouluttautumismahdollisuuksiin tai konkreettisten työkalun saamiseen. Kaksi (2) vastaajaa esitti kriittisen näkökulman. Muita vastauksia kysymykseen tuli neljä (4). Näistä kahden (2) vastaajan vastaus oli tulkinnanvarainen sen osalta, tarkoittiko henkilö vastauksellaan aktiivisuutta tukevia tekijöitä vai oliko vastaus tarkoitettu kritiikiksi. Kahden (2) muun vastaajan vastaukset eivät lisänneet ymmärrystä kysytyä asiaa kohtaa.

Omavalmentajan yksilöohjauksen kautta saadut positiiviset tekijät voitiin vastausten perusteella jakaa kolmeen osa-alueeseen: konkreettisiin tekijöihin, omaan vahvistumiseen sekä omavalmentajan tukeen. Konkreettiset tekijät liittyivät tietoon ja ohjaukseen, työnhakua tukeviin tehtäviin ja valmisteluihin, työnhakuun sekä ulkopuolisen palveluntuottajan konkreettiseen apuun. Oman vahvistumisen osa-alue sisälsi vastaajien kokemuksia palkkatukityöpaikkojen tarjoamista oppimiskokemuksista, varmuuden, aktivoitumisen ja henkisen vahvuuden lisääntymisestä sekä omien ura-ajatusten vahvistumisesta. Omavalmentajan tuki koostui rohkaisusta ja kannustuksesta.

Kritiikkinä esitettiin, että omavalmentajan ohjaus ei tukenut vastaajan aktiivisuutta (1) eikä lisännyt työllistymis- tai kouluttautumismahdollisuuksia ja tarjonnut konkreettisia työkaluja (1). Tulkinnanvaraisissa vastauksissa pohdittiin aktiivista työnhakua verrattuna toivottomuuden tunteeseen (1) sekä oman aktiivisuuden vähentämistä (1).

Tärkeimmät omavalmentajan yksilöohjauksen positiiviset yksittäiset tekijät olivat tiedon saaminen sekä ohjaus eteenpäin (3 vastaajaa).

Taulukossa 4 on esitelty tarkemmin vastaajien ajatuksia sekä vastaajien määriä omavalmentajan yksilöohjauksen vaikutuksiin aktiivisuuteen ja työllistymis- tai kouluttautumismahdollisuuksiin sekä konkreettisiin työkaluihin liittyen.

Omavalmentajan yksilöohjauksen positiiviset vaikutukset: (9 vastaajaa)

Konkreettiset tekijät: (6 vastaajaa)

- tieto ja ohjaus eteenpäin: kurssi, palkkatukityöpaikka, muu itselle sopiva oikea suunta (3)
- cv:n muokkaaminen ja työhakemuksen tekeminen yhdessä (1)
- ohjausten väliajalle suunniteltujen tehtävien tekeminen (1)
- itsenäisesti haettu ja saatu työpaikka (1)
- ulkopuolisen palveluntarjoajan konkreettinen apu (1)

Oma vahvistuminen: (4 vastaajaa)

- työskentely palkkatukityöpaikoissa tarjosi haasteita ja sitä kautta oppimiskokemuksia (1)
- varmuuden lisääntyminen (1)
- aktivoituminen työpaikkojen etsinnässä lisääntyi (1)
- henkinen vahvistuminen tulevaisuuden suunnitelmista puhuessa ja niitä järjestellessä (1)
- omien ajatusten vahvistuminen urasuuntautumisessa ja jatko-opintojen pariin hakeutuminen (1)

Omavalmentajan tuki: (2 vastaajaa)

- omavalmentajan rohkaisu tutustua itselle vieraisiin aloihin (1)
- omavalmentajan kannustavuus (1)

Kritiikki: (2 vastaaja)

- omavalmentajan ohjaus ei tukenut vastaajan aktiivisuutta (1)
- työllistymis- tai kouluttautumismahdollisuudet eivät ole muuttuneet eikä konkreettisia työkaluja ole saatu (1)

Tulkinnanvaraiset vastaukset: (2 vastaajaa)

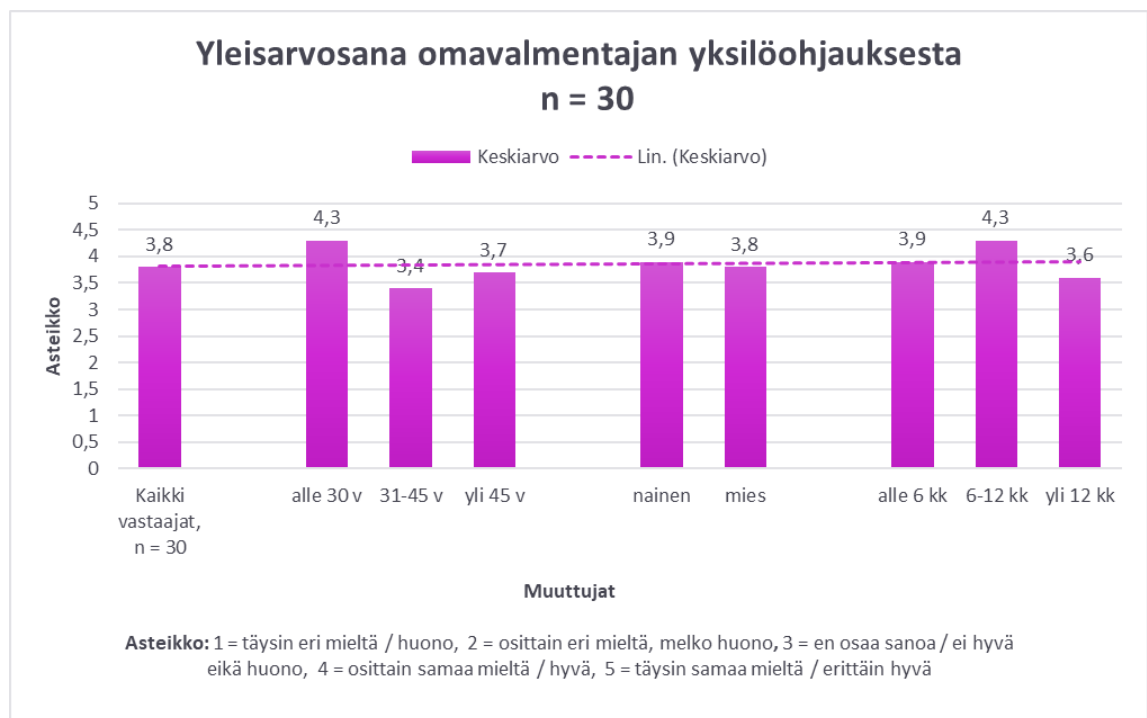
- kokemus lähes ainoana antina siitä, että pitäisi jaksaa jatkaa aktiivista työnhakua toivotomuuden tunteesta huolimatta (1)
- vastaaja, joka on ollut aina aktiivinen, sai viestiä omavalmentajalta, että jotain voisi vähentää (1)

Taulukko 4: Omavalmentajan yksilöohjauksen vaikutukset aktiivisuuteen ja työllistymis- tai kouluttautumismahdollisuuksiin sekä konkreettiset työkalut (13 vastaajaa)

4.1.5 Yleisarvosana ja kehittäminen

Omavalmentajan yksilöohjauksen saama yleisarvosana kaikkien vastaajien kesken oli keskiarvoltaan 3,8. Keskiarvo pyöristettiin lähimpään numeroon, jolloin saatiin luku 4. Sanallinen keskiarvo omavalmennuksen yksilöohjauksesta oli ”osittain samaa mieltä / hyvä”.

Parhaimman yleisarvosanan omavalmentajan yksilöohjauksesta antoivat alle 30-vuotiaat sekä 6-12 kuukautta työttömänä olleet (ka 4,3). Naisten ja alle 6 kuukautta työttömänä olleiden vastausten keskiarvoksi saatiin 3,9 sekä miesten vastausten keskiarvoksi 3,8. Matalin yleisarvosana 3,4 muodostui 31-45-vuotiaiden vastauksista. Kaikkien vastaajien keskiarvon alapuolelle jäivät myös yli 45-vuotiaiden vastaukset (ka 3,7) sekä yli 12 kuukautta työttömänä olleiden vastaukset (ka 3,6). Kuvio 9 kuvaa omavalmentajan yksilöohjauksen saamaa yleisarvosanaa sekä kaikkien vastaajien että taustamuuttujien vastausten mukaan.



Kuvio 9: Yleisarvosana omavalmentajan yksilöohjauksesta (keskiarvo 3,8)

Omavalmennuksen yleisarviointiin ja kehittämiseen liittyen kysyttiin seuraavaa:

Mikä ohjauksessa oli hyvää?

Miten ohjausta voisi kehittää?

Mitä muuta haluaisit sanoa?

Omavalmennuksen yleisarviointiin liittyviin kysymyksiin vastasi yhteensä 13 henkilöä. Heistä yhdeksän (9) henkilöä kuvaili hyviä asioita ohjauksessa. Kolmen (3) henkilön vastauksissa oli luettavissa kehitysehdotus joko suoraan tai kritiikin muodossa. Muita vastauksia oli neljä (4). Heistä yhden (1) henkilön vastaus oli tulkinnanvarainen sen suhteen, oliko pohdinta tarkoitettu kehittämisehdotukseksi omavalmentajan yksilöohjaukselle vai oliko se yleistä pohdintaa asiakastyöstä. Yhden (1) henkilön kritiikki liittyi kyselylomakkeen kysymyksiin. Kahdessa (2) vastauksessa kiiteltiin avusta ja mukavasta kokemuksesta.

Hyväksi koetut asiat voitiin vastausten perusteella jakaa kahteen osa-alueeseen: kohtaaminen ja yhteistyö sekä tieto ja käytännön apu. Kohtaamisessa ja yhteistyössä tärkeänä nähtiin positiivisuus, kommunikaatio, omaan itseen keskittyminen sekä yhteistyö. Käytännön apu koostui avusta, neuvoista, tiedosta ja konkreettisista toimista. Omavalmennuksen kritiikki liittyi palvelun epämääräisyyteen omavalmentajan yhteystiedoista ja henkilöllisyydestä sekä ohjauksen keskeyttämisestä. Lisäksi omavalmennuksen kehittämiseksi ehdotettiin voimauttavan valokuvauksen työskentelytapaa itsetunnon vahvistamiseksi ja arjen hallinnan keinoksi.

Muiden asioiden kohdalla kahdessa (2) vastauksessa kiitettiin mukavasta kokemuksesta ja avusta sekä yhdessä (1) vastauksessa esitettiin kritiikki kyselylomakkeen kysymyksiä kohtaan ja pohdintaa ohjauksen strukturoidusta luonteesta. Tulkinnanvarainen pohdinta (1) sisälsi ajatuksia moniammatillisuuden haasteista sekä auttamisketjujen vaikuttavuudesta yleisesti.

Tärkeimmiksi yksittäisiksi asioiksi omavalmentajan yksilöohjauksessa nousivat avun ja neuvon saaminen, tieto työllistymistä tukevista palveluista ja piilotyöpaikoista, konkreettinen apu, kommunikaation toimivuus, positiivisuuden lisääminen ja kannustus sekä hyvä ja paneutunut toiminta.

Taulukossa 5 esitellään tarkemmin vastaajien näkemyksiä yleisarviointiin ja kehittämiseen liittyviin kysymyksiin sekä vastaajien määriä kuhunkin aiheeseen liittyen.

Hyviä asioita ohjauksessa: (9 vastaajaa)

Kohtaaminen ja yhteistyö: (7 vastaajaa)

- kommunikaatio, valmentaja ja vastaaja puhuivat "samaa kieltä" (2)
- positiivisuuden lisääminen ja kannustus (2)
- ohjaus mahdollisesti hetkellisesti keskittymisen omaan itseen ja suuntasi ajatuksia työelämään siirtymisestä (1)
- yhteinen sparrailu ja suunnittelu oli virkistävää ja rohkaisi (1)
- hyvää ja paneutunutta toimintaa (2)

Tieto ja käytännön apu: (5 vastaajaa)

- avun ja neuvojen saaminen (4)
- tieto uusista työllistymistä tukevista palveluista ja piilotyöpaikoista (2)
- konkretia (2): cv:n teko, työpaikkoihin soittaminen, paperityöt (1); aikataulun laatiminen ja vinkit etenemiseen (1)

Kritiikki ja kehittämis ehdotukset: (3 vastaajaa)

Epämääräisyys: (2 vastaajaa)

- omavalmentajille pitäisi olla selkeät ja suorat puhelinnumerot; epätietoisuus kuka oli vastaajan omavalmentaja (1)
- ohjaus loppui kuin seinään, vaikka ohjaustyöskentely oli vasta päässyt alkamaan (1)

Voimauttava valokuvaus: (1 vastaaja)

- voimauttava valokuvaus: voisi kohentaa pitkäaikaistyöttömän alhaista itsetuntoa auttamalla häntä näkemään omat vahvuudet, työkalujen saaminen arjen hallinnan keinoiksi (1)

Muut asiat: (3 vastaajaa)

- Kyselyn kysymykset olivat liian abstrakteja. Niiden ohessa olisi voinut olla konkreettisia esimerkkejä, mitä kysymyksellä ja käsitteillä tarkoitetaan. Vaikeus hahmottaa, mikä yhteistyössä omavalmentajan kanssa oli ohjausta. Vastaaja pohtii, onko ohjausta saanut, jos ei tunnista sitä ja ehkä valmennus ei ollut strukturoitua, jos ei hahmota sitä. (1)
- vastaaja kiittää mukavasta kokemuksesta ja avusta (2)

Tulkinnanvarainen pohdinta: (1 vastaaja)

- moniammatillisuus ihmisten auttamiseksi on haaste, johon ei ole helppoja vastauksia
- vaihtolovelvollisuus, tiedonkulun ja kohtaamisen haasteet koituvat joskus päällekkäiseksi työksi
- pohdinta, miten auttamisketjuista saataisiin vaikuttavia ja elämää muuttavia
- pohdinta, milloin paperilla olevat hyvät tavoitteet johdattavat päämääriin

Taulukko 5: Omavalmennuksen yleisarviointi ja kehittäminen (13 vastaajaa)

4.2 Haastatteluiden tulokset

Tulokset esitellään analyysin perusteella yläluokkien aiheista muodostettujen alaotsikoiden alla. Kuvailussa käytetään sanallista kerrontaa sekä esimerkkejä haastateltavien kommentista.

4.2.1 Yleistä tietoa haastatteluun osallistuneista

Haastatteluun osallistui viisi (5) henkilöä, joista yksi (1) oli mies ja loput neljä (4) naisia. Haastateltavista yksi (1) oli iältään alle 30-vuotias, kolme (3) 31-45-vuotiaita sekä yksi (1) yli 45-vuotias. Yksi (1) haastateltavista oli ollut työttömänä ennen omavalmennusta alle 6 kuukautta ja neljä haastateltavaa (4) yli 12 kuukautta. Yli 12 kuukautta työttömänä olleista osa kertoi tehneensä myös pätkätöitä valmennuksen aikana.

Haastateltujen kertoman mukaan omavalmmentajan yksilöohjauksen kestot vaihtelivat kahdesta viikosta yli vuoteen. Haastatellut kertoivat yksilöohjauksen loppuneen työpaikan tai työtarjouksen saamisen myötä, omavalmmentajan työpaikan vaihdoksen myötä tai syystä, jonka haastateltava uskoi liittyvän palvelun tarjoamisen ennalta määrättyihin tunteihin.

4.2.2 Haastatteluun osallistuneiden lähtökohdat hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja itsemääräämisen teorian osa-alueiden toteutumisessa

Haastatteluissa kartoitettiin henkilöiden kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä itsemääräämisen teorian osa-alueiden toteutumista työttömyyden ajalta ja keskusteltiin siitä, millä tavalla omavalmmentajan yksilöohjaus on vaikuttanut näihin asioihin heidän elämässään.

Kaikki haastateltavat kokivat fyysisen toimintakykynsä olleen hyvällä tasolla eivätkä nähneet, että omavalmennuksella olisi ollut merkitystä tämän osa-alueen parantumisella. Näkökulmia kognitiivisen toimintakyvyn osa-alueeseen ei juurikaan nostettu esiin. Haastatellut kertoivat kuitenkin olleensa lähtökohtaisesti aktiivisia ja osaavia työllisyysasioiden hoidossa ja heidän puheenvuorojensa perusteella voidaan olettaa, että kognitiivinen toimintakyky oli kaikilla lähtökohtaisesti vahvaa tai suhteellisen vahvaa. Mahdollisesti omavalmennuksen myötä kognitiiviset taidot kuitenkin kehittyivät, kun henkilöt saivat vinkkejä esimerkiksi työhakemusten ja ansioluetteloiden tekemiseen sekä tukea ja neuvoja työpaikoille soittamiseen.

Työttömyyden pituudesta riippumatta kaikki kertoivat eriasteisista psyykkisen toimintakyvyn ja kyvykkyyden kokemuksen haasteista työttömyyden seurauksena. Haastatellut kertoivat työttömyyden olevan henkisesti raskasta ja jotkut kertoivat tulevaisuuden pelottavan. Koettiin, että luotto omaan osaamiseen, kykyihin ja tulevaisuuteen oli heikentynyt ja työnhaussa saadut hylkäykset vaikuttivat tuntemuksiin negatiivisesti. Osa koki työttömyyden tuoneen uupumusta, mikä ei vielä ole helpottanut ja osa kertoi työttömyyden aiheuttaneen

syrytyneisyyden tunnetta ja ihmisistä vieraantumista. Myös yksinäisyys työnhakuprosessissa koettiin raskaaksi.

Jotkut kokivat, että epävakaasta elämäntilanteesta huolimatta halu työllistyä oli kova ja oma suunta selvillä. Haasteista huolimatta osalla haastatelluista tuntui toisaalta olevan realistinen ja luottavainen suhtautuminen tulevaisuuteen, ja osa oli päässyt jo eteenpäin työllistymisen tai kouluttautumisen osalta. Myös luonteenpiirteillä nähtiin olevan merkitystä työttömyyden haasteiden kanssa selviytymisessä. Lannistumaton ja omiin selviytymismahdollisuuksiin luotava persoonallisuus ja asenne sekä pohjimmainen kokemus omasta kyvykkyydestä helpotti haasteissa.

”Kyllä vähän harmittaa, niinku sisälläni tuntuu, että tota ehkä minua pelottaakin, että tämä aika menee hukkaan, mä teen jotain muuta, kuin mitä mun olisi pitänyt tehdä.. Ala kehittyä koko ajan ja pitää pysyä siinä mukana ja sitten mua pelottaa sekin, että jos tämä aika pitenee, niin sitten rupeaa jotkut asiat unohtumaan ja pelkään sitäkin, että tota.. no ei ehkä motivaatio mutta... kuitenkin yleisesti ottaen pelkään, että et jos menee takaisin, niin ei mene samalla... voimalla ja motivaatiolla, kuin silloin, kun valmistuin.” haastateltava 2

”Tokihan siis työttömyysaika on henkisesti raskasta.. että sitä jopa ehkä vähän vähätellään.. että se, että tulee vähän semmoinen, että...että en ole, en osaa mitään, enkä pysty mihinkään, enkä pääse enää koskaan töihin.. sehän tulee tosi nopeasti.. ja sit varsinkin, jos tulee semmoisia niinku hylkäysjuttuja siinä matkan varrella, eli kiitos mutta ei kiitos, tosi monta ..vaikuttaa siis todella paljon siihen fiilikseen.” haastateltava 5

”Mä koen pikkuisen itseni semmoiseksi väsyneeksi ja uupuneeksi nytkin... Siihen henkiseen puoleen se vaikuttaa hirveästi se, että oonko mä työtön vai en ole...silleen, että se pitää mun pään kyllä ihan kassassa se, että mulla on töitä.” haastateltava 4

”Kaiken kanssa on saanu olla aika yksinään ja ottaa niinku itse selvää asioista.” haastateltava 1

”Mulla on niinku ylipäätään itsestäni siis semmoinen käsitys, että mä selviän mistä tahansa ...mä luulen, että tää ajatus niinku kantaa minua juuri minkä tahansa tilanteen läpi.” haastateltava 3

Haastatteluun osallistuneet toivat esille näkökulmia myös työn merkityksellisyydestä sekä sosiaalisen liittymisen tarpeesta ja osittaisesta suhteiden kapenemisesta. Työllä nähtiin olevan iso merkitys henkiseen hyvinvointiin. Koettiin, että työ toisi elämään päivärytmiä ja rutiineja, taloudellisen tilanteen kohenemista, tunnetta johonkin kuulumisesta sekä tarpeellisuuden kokemusta oman ammattitaidon käyttämisen myötä. Jokaisella haastattelulla oli elämässään sosiaalisia suhteita perhesiteiden, ystävien tai harrastustoiminnan kautta. Kuitenkin he kaipaivat työkavereita ja kontakteja oman alan ihmisiin sekä kertoivat halusta olla osa työyhteisöä. Toisaalta joku pohti, osaako enää olla ihmisten kanssa pitkän työttömyyden jälkeen. Sosiaalisten suhteiden kapeneminen nähtiin olevan seurausta myös työnhakuprosessiin keskittymisestä, jolloin muuhun sosiaaliseen elämään ei jäänyt aikaa tai energiaa.

”Rutiinit ja se että semmoinen päivärytmi tulee ja silleen, että on jossakin kiinni..kuuluu johonkin ja... totta kai toi elinehto silleen, taloudellinen tilanne kohenee ...Ja silleen saada käyttää sitä omaa ammattitaitoa hyväksi... että tuntee olevansa silleen tarpeellinen sitten myös työpaikoilla...et välillä kaisi niitä työkavereita esimerkiksi, niin kyllä se on kiva semmoinen työyhteisökin.” haastateltava 4

”Et on niinku yks asia, mikä mun täytyy, nyt pitäisi hoitaa ja kaikki muu odottaa, niin tavallaan elämä on vähän jäissä silloin, kun on työtön...niinku muu elämä.” haastateltava 5

”Tää on varmaan koko ajan semmoinen jonkinlainen mentaalinen kamppailu myös tässä työnhaussa, että tavallaan mä koko ajan takaraivossa tiedän, että mulla on ne sosiaaliset taidot niinku ihan ja tästä mä oon saanut ihan hirveästi kiitosta.. mut samaan aikaan mua niinku jännittää, että valehtelenko mä.. että entä, jos mä en niinku enää osaakaan olla ihmisten kanssa, kun mä en ole ollut niin pitkään aikaan.” haastateltava 3

Autonomia oli toteutunut haastatteluun osallistuneiden elämässä byrokratian varjossa. Haastatellut kokivat, että elämässä yleisesti autonomia toteutuu ja he tekevät itsenäisiä päätöksiä ja valintoja. Autonomian koettiin toteutuneen myös työnhaussa sekä työnhakutaitojen kehittämisessä. Haasteeksi autonomian toteutumisessa koettiin työttömyyden tuomat vaateet Työvoimatoimiston byrokratian taholta, minkä vuoksi jotkut kokivat joutuneensa olemaan itselleen epätavallisella tavalla epäaktiivisia sanktioiden pelossa. Myös työpaikan saaminen ja työttömän heikko taloudellinen tilanne koettiin asioiksi, joihin ei itse voi vaikuttaa.

”Joo todellakin, mä oon aina tota..tehnyt sitten niitä omia päätöksiä ihan niinku oman, niin kun tavallaan halun mukaan.” haastateltava 2

”Tämä on vaikuttanut mun tekemisiin ja päätöksiin siis sillä tavalla.. että mä oon ollu tosi epäaktiivinen.. siis sillä tavalla epäaktiivinen, mähän on siis lähtökohtaisesti niinku tosi aktiivinen ja mä oon utelias ja mä haluan tehdä uusia asioita, oppia koko ajan uutta... niin mä en ole oikein uskaltanut tehdä mitään.. että jos te- toimisto saa vihiä, että sitten mä joudun tekemään jotain lisäselvityksiä...juuri tuossa tilanteessa niinku nimenomaan tulee se autonomian tunteen menetys, että sä olet ihan täysin sen järjestelmän armoilla.” haastateltava 3

”Yritin niinku sillee kehittää myös tätä mun työnhakua ..ja sitten kun teet sen kaiken, mutta sitten tää, että silti on ihan niinku, vähän niinku tuuripeliä, et kuka sen sieltä nyt sitten sattuu nappaamaan, semmoinen sadastakuudestakymmenestä hakijasta, sen mun cvn... Sit toki rahatilanne ja tietenkin taloudellinen tilanne on niinku huono, niin silloinkin tietenkin sitäkin kautta ehkä vaikuttaa semmoseen.” haastateltava 5

4.2.3 Omavalmentajan yksilöohjauksen merkitys haastatteluun osallistuneille

Haastatteluiden perusteella omavalmentajan yksilöohjauksella nähtiin olevan yhteiskunnallinen ja yksilökohtainen merkitys. Haastatellut kertoivat aiemman työllisyydenhoitamisen olleen yksinäistä ja siksi rankkaa. Yhteiskunnallisella tasolla jotkut haastatellut pohtivat asiakasta tukevien palveluiden merkityksellisyyttä. Yhteisöllisyyden puuttuessa ihmiset painivat asioiden kanssa yksin. Yhteiskunnan nähtiin muuttuneen ja vaatimusten yksilöä kohtaan kasvaneen. Pitkäaikaistyöttömälle työrintamalla nähtiin olevan paljon uusia asioita, joihin pitää perehtyä. Asiakasta tukevat palvelut nähtiin siis hyvin merkityksellisiksi.

Omavalmentajan yksilöohjaus koettiin asiakasystävälliseksi ja miellyttäväksi työllisyyden hoidon tavaksi, kasvottoman virkamiespalvelun sijaan, ja tämän nähtiin lisäävän haastateltujen hyvinvointia. Kokemus siitä, että ei olekaan enää yksin vaan vieressä on rinnalla kulkija, oli oleellinen. Omavalmennus synnytti kokemuksen siitä, että työntekijät ovat aidosti kiinnostuneita nuorten työllistymisestä. Tärkeäksi nähtiin hyvinvoinnin kannalta myös se, että palvelu oli yksilöllistä eikä asiakkaita tasapäistetty.

Ihmisen lähtötilanteen kartoitus ennen omavalmennusta nähtiin tärkeäksi, jotta osattaisiin ohjata asiakas juuri oikealle omavalmentajalle. Lisäksi pohdittiin, että median luoma kuva pitkäaikaistyöttömästä täysin elämästä syrjäytyneenä on yksipuolinen ja nähtiin, että henkilö voi olla muuten hyvin pärjäävä, mutta kokea silti olevansa syrjäytynyt pitkäaikaistyötön. Tämän näkökulman huomioiminen palveluja rakentaessa olisi tärkeää. Omavalmennussuhteen myötä emotionaalisen turvallisuuden nähtiin lisääntyneen, mutta toisaalta se toi mukanaan byrokraattisen epävarmuuden lain mukaisten asioiden hoidon suhteen. Tämä siitä syystä, että koettiin työttömältä vaadittavien tehtävien tekemisen jäävän asiakkaan vastuulle eri tavoin kuin Työvoimatoimiston asiakkuudessa.

”No siis silleen mä näkisin, että sillä omavalmentajalla todella on merkitystä siihen, koska se on se henkilö, joka kulkee sun kanssa sitä reittiä ja ohjaa ja neuvoo sua, kun siihen asti ollaan oltu niinku aika yksin...ihan kaiken kanssa...”

Sitten kun me ollaan yksin tässä yhteiskunnassa, missä koko aika muuttuu asiat ja koko aika vaaditaan enemmän ja koko aika niinku tavallaan... jollain tavalla tuupataan enemmän ihmisen omalle vastuulle... niin kuinka ihminen sitten pystyy niinku, jos ei sillä ole tukevia palveluita ympärillä, niin jos ei se ole kykenevä siihen, että hän itse ottaa selvää ..kyllä ne palvelut on niinku tosi tärkeitä siinä ympärillä, että ihmiset niinku pärjää ja löytää sen oman paikkansa.” haastateltava 1

”Mä niinku pohdin sitä, että tää on mun mielestä myöskin niinku tärkeä näkemys siinä kohtaa, kun mietitään niitä, valkataan sitä omaohjaajaa jollekin, että minkä ikäinen se asiakas on ..ja mimmosella taustalla se on.” haastateltava 1

”Tämä oli todella hyödyllistä ja todella hyvältä näytti ja osoitti, että ne ovat oikeasti aidosti kiinnostuneet nuorten varsinkin niinku työllistymisestä” haastateltava 2

”Se yllätti mut, ettei ollutkaan semmoista tasapäistämistä...tavallaan se oli mun ehkä odotus, mutta se ei sit toteutunut ollenkaan, mikä on positiivista.” haastateltava 5

Yksilöllisen merkityksen näkökulmasta omavalmentajan persoonallisuudella ja kohtaamistaidoilla, hyvällä vuorovaikutuksella, yhdessä tekemisellä sekä erityisesti kyvykkyyden ja psyykkisen toimintakyvyn tukemisella nähtiin olevan suuri merkitys asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta. Omavalmentajia kuvailtiin iloisiksi, kivoiksi, reippaiksi, kokeneiksi sekä asiakkaan auttamisesta innostuneiksi. Haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen toimineen hyvin omavalmentajan kanssa. Tärkeää oli luottamuksellinen, lämmin ja läsnäoleva suhde ja omavalmentajan kyky mukautua asiakkaan tarpeisiin. Kyvykkyyden ja psyykkisen toimintakyvyn vahvistumisen kannalta erityisen tärkeänä pidettiin omavalmentajalta saatua kannustusta, kehuja, uskonvalamista, realistisen palautteen saamista sekä rohkaisua siitä, että kaikki on mahdollista.

Haastateltavat kuvailivat omavalmennuksen tuoneen intoa, motivaatiota ja buustia työhaakuun omavalmentajan tuen myötä, kun itsestä tuntui, että usko oli mennyt tai työnhaku väsytti eikä se edennyt toivotulla tavalla. Osa haastatteluun osallistuneista kertoi myös itselutatuksen kasvaneen omavalmennuksen sekä pätkätöiden tuoman kokemuksen myötä. Myös omien asioiden pohtiminen yhdessä oli hyvinvointia kohentavaa ja jo pelkästään asioiden äänneen sanomisella nähtiin olevan helpottava vaikutus.

”Hän on niin kun miellyttänyt minua juuri sillä tavalla ihmisenä ja valmentajana, että hän on ollut semmoinen lämmin ja läsnäoleva.” haastateltava 3

”Aina muistutti, että kaikki on mahdollista ja tota..että sä oot hyvä..aina se niinku yritti keskittyä niin kuin hyvin puoliin minussa, että tota tämä on hyvä ja sinulla on tämä niinku asia hyvää ja näin kannattaa tehdä..ja ei se tarvi sen enempää, kuin niinku yrittää vielä ja ehkä niinku tekisit näin vielä niinku ja sitten näin vielä...ja se koko ajan kehu ja sanoi, että jos minä olisin työnantaja, ottaisin mielelläni.. se yritti nostaa tota luottamusta itseeni niinku minussa.” haastateltava 2

”Se vähän kyllä taas palautti niin kuin potentiaalia ja motivaatiota, ja kyllä se vähän mieltäkin paransi, kun huomasi, että ollaan oikeasti kiinnostuneita nuorista ihmisistä ja niiden työllisyystilanteesta.” haastateltava 2

”Niin jollain tavalla se, että siihen asti olit aina niinku kokenut olevasi vähempi osa jotain...tavallaan sitten, kun toinen kertoi, että joo, joo että sulla on ihan oikeita ajatuksia ja mene vaan ..ja tee ja toteuta ..niin.. niin sitten sitä niinku sai siinä sitä buustia.” haastateltava 1

”Siinä lähtee se kyky luottaa itseensä ja siihen, että saa töitä.. nii se on ihan kullannarvoinen mun mielestä, että tuota se omavalmentaja tekee sun puolesta just ne vaikeimmat työt siinä tavallaan, mitkä tuntuu haastavilta.” haastateltava 4

”Varmaan se että loi semmosta uskoa siihen...että oikeesti mulla on niinku asioita, mitä mä voin vielä tehdä, kun tuntuu, et oot tehnyt jo kaikk.. niinku et mistään ei mitään löydy, niin et siihen psyykki- seen puoleen se varmasti vaikutti eniten.. ehkä siihen sosiaaliseenkin jollain lailla, koska oli kuitenkin sellanen kontakti sitten, joka koki, että hän ymmärtää ja niinku arvostaa silti, vaikka onkin tämmöi- nen.” haastateltava 5

Sosiaalisen liittymisen tarpeen kokemus valmennussuhteessa sekä sen pohjalta syntynyt roh- keus osallistumiseen nähtiin merkityksellisenä omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumi- sessa. Liittymisen tarve toteutui valmennussuhteessa haastatteluun osallistujien mukaan hy- väksyvän ja arvostavan kohtaamisen kautta. Ymmärrys ja samalla puolella oleminen tuntuivat hyvältä. Omavalmentaja koettiin merkitykselliseksi kontaktiksi omassa elämässä. Myös onnis- tumisen kokemus sosiaalisen suhteen luomisessa vieraan ihmisen kanssa pitkän työttömyysjak- son jälkeen koettiin sosiaalista toimintakykyä ja itseluottamusta vahvistavaksi. Jotkut haas- tatteluun osallistuneista kertoivat myös, että omavalmennussuhteen ja itseluottamuksen kas- vun myötä rohkeus liittyä uusiin ryhmiin tai kokeilla uusia asioita kasvoi. Sinänsä omavalmen- tajat eivät rohkaisseet haastatteluun osallistuneita liittymään harraste- tai muihin ryhmiin, mutta tukivat kyllä työllisyyspalveluihin osallistumisessa.

”Tosi hyvin kyl kohteli...silleen tosi arvostavasti ja silleen hyvin niinku kohtas ihmisenä ja ...niinku tosi nopeesti nappas sen, et niinku, mitä mä haluaisin ja mikä olis se juttu, mitä tekis ja näin.” haastatel- tava 5

”Mulle oli tosi merkityksellistä, et hän ymmärsi heti, mitä mä tarkoitin ja se oli nimenomaan mun puo- lella ja mua tukemassa ...mä olin just tosi kiitollinen et hän, me oltiin siinä samalla sivulla siitä asiasta ja se tavallaan edesauttoi sitä, että mä luotin heti häneen, koska mä tajusin, että me ymmärretään toisiamme.” haastateltava 3

”Mä olin varmaan jollain tavalla juuri tyytyväinen siihen, että meille syntyi heti se kiva suhde, että se oli mulle varmaan tietyllä tavalla onnistumisen kokemus että ..että se oli mulle niinku merkki siitä, että okei mä osaan olla vielä niinku uuden ihmisen kanssa ja mä pääsen heti sen kanssa juttuun.” haas- tateltava 3

”Silleen se tota on kyllä niinku rohkaissut mua moneen suuntaan eteenpäin siis sinänsä että...oon uskal- tautunut moneen asiaan enemmän mukaan ja uskaltaa...ehkä mulla oli semmoinen ajatus aikaisemmin, että no joo, mut en mä, ei musta ole niinku tähän kuitenkaan ..ja nyt se ajatus on semmoinen, että no voinhan mä nyt ainakin lähteä kokeilemaan ... että tavallaan semmoista yleistä itseluottamusta.. niin se on buustannu kyllä sieltä.” haastateltava 1

Eteneminen omavalmentajan yksilöohjauksessa toteutui asiakkaiden autonomiaa kunnioit- taen. Haastatteluun osallistujat kertoivat saaneensa itse tehdä päätöksiä omien intressien mukaisesti eivätkä he kokeneet painostusta mihinkään suuntaan. Omavalmentaja tarjosi eri- laisia vaihtoehtoja työllisyyden tukemiseksi ja kyseli asiakkaiden omaa tahtoa sekä ohjasi näi- den perusteella eteenpäin.

”Että tavallaan tässä taas niinku täyttyy ne itsemääräämisoikeuden tavallaan semmoiset niinku kaikki piirteet, et... mä haluan tehdä asioita tietyllä tavalla ja mä sain tehdä ne sitä kautta, mitä mä itse haluan tehdä... ja koen ne niinku omakseni.” haastateltava 1

”No siis kyllä se näkyi sillä tavalla, että se huomioi sen, et mitä mä haluan ja mihin mä pyrin.. tota minkälaiset työpaikat kiinnostaa ja tota minkälaiset työtehtävät mahdollisesti ja tota sitten se vinkkasi niistä ja ohjasi niinku sitten sen mukaan niiden perusteella.” haastateltava 2

”Mä koen, et mul oli niinku se tavallaan siäl pohjalla joku siemen, mitä sit vähä niinku kasteltiin..ja annettiin ravinteita lisää.” haastateltava 1

4.2.4 Yleisarviointi ja kehittämistarpeet omavalmentajan yksilöohjauksessa

Yleisesti ottaen omavalmentajan yksilöohjaus arvioitiin onnistuneeksi ja hyväksi kokonaisuudeksi sekä iloittiin lämpimästä suhteesta ja kyvykkyyden ja itsetunnon tukemisesta. Omavalmentajien käytännöllisyys ja konkreettinen apu koettiin hyväksi. Hyödyllisenä pidettiin erilaisten vaihtoehtojen esittelyä ja niihin ohjaamista. Näitä olivat esimerkiksi työkokeilu, oppisopimuspaikat, piilotyöpaikat, kurssit sekä työllisyyttä tukevat ostopalvelut. Lisäksi tärkeäksi koettiin vinkkien ja avun saaminen työhakemuksen ja ansioluettelon teossa sekä työpaikoille soittelussa. Myös omavalmentajan yhteydenotto työnantajaan ennen asiakkaan työhaastattelua koettiin asiakasta tukevaksi.

Omavalmentajan yksilöohjaus oli pitänyt sisällään kasvokkain tapaamisia vaihdellen nollasta kerrasta useampaan kertaan. Lisäksi oli yhteyttä pidetty puhelimitse, sähköpostitse tai videoyhteydellä vaihtelevia määriä henkilöistä riippuen. Pääosin haastatteluun osallistuneet olivat kokeet yhteydenpidon riittäväksi ja omavalmentajan puolelta aktiiviseksi omassa tilanteessaan. Muutamat haastatteluun osallistuneista kertoi myös, että omavalmentaja oli ollut yhteydessä heihin myös valmennussuhteen päättymisen jälkeen tai ainakin luvannut tehdä niin. Jotkut kuitenkin kertoivat, että omavalmentajan yhteydenpito loppui liian aikaisin ja epä määräisesti ja omavalmentaja ei ollut vastannut henkilöiden yhteydenottoyrityksiin.

”Tosi kiva oli se, että se valmentaja oli vielä yhteydessä jälkikäteen ja kyseli, että miten menee ...ja sitten se lupasi vielä, ja niin tekikin, että tota se lähetti.. lisää työpaikkatarjouksia, vinkkejä että mistä kannattaa etsiä.” haastateltava 2

”Sitten tavallaan tämä niinku loppu tämä yhteydenpito jotenkin että...sit hän ei niinku enää kysynyt-kään...mutta me oltiin kuitenkin yhteydessä, että mä saatoin laittaa viestiä ja pyytää häntä sitten vaikka selvittää joitakin asioita minulle ..joita ei sitten välttämättä selvittänyt ..edes..se meni vähän niinku semmoiseksi ..siis se vaan ikään kuin niinku katos se mun .. suhde siinä vaiheessa, kun mulla tuli tää työtarjous ... että se tavallaan loppu sitten se viikottainen tsemppaus yhteydenpito hänen puoleltaan muhun... ” haastateltava 3

Osaamisen kartoitusta tehtiin vaihtelevasti henkilön tilanteesta riippuen. Kartoitukseen käytettiin esimerkiksi erilaisia testejä ja haastatteluja sekä yleistä keskustelua aiheesta. Jotkut kokivat, että olisivat tarvinneet apua erityisesti oman osaamisen avaamiseen käsitetasolla, sillä erittelyä tarvittiin osaamispohjaisen ansioluettelon tekemisessä. *Motivointi* toteutui yleisen kannustamisen kautta. Toiset kokivat, että olivat jo valmiiksi motivoituneita eivätkä kokeneet tarvetta ylimääräiselle motivoinnille. Toiset taas olisivat kaivanneet motivointia enemmän kuin saivat. Kaikki haastatteluun osallistuneet kokivat olleensa itse *aktiivisia* omassa työllisyystilanteessaan sekä omavalmennusprosessissa.

”Mulle tehtiin sellanen nippu testejä, että kaikki ammatinvalintatellit ja kaikki ..joo.. ja sitten ihan haastateltiin, sain sen oman näkemyksenkin kyllä kertoa, että mistä mä pidän.” haastateltava 4

”Eihän meille ole peruskoulussa opetettu, että miten reflektoidaan omaa osaamista.. että miten nyt analysoidaan ja eritellään sitä, että mitä minä olen oppinut missäkin työtehtävässä ..no nyt tavallaan tämä niinku tämä nykyaikainen työnhaku vaatii sitä et..että sitten olisi nimenomaan tarvinnut vielä jonkun, jonka kanssa just käydä tätä tavallaan, tätä oman osaamisen avaamista.” haastateltava 3

Ratkaisukeskeinen työskentelytapa näkyi eteenpäin pyrkimyksenä työllisyyden hoidossa. Osa haastatteluun osallistuneista kertoi kirjallisten tavoitteiden laatimisesta, mutta osa oli työskennellyt enemmänkin keskusteluasteella. Lisäksi eräs haastateltavista olisi toivonut omavalmentajan käyttävän eteenpäin auttavia ratkaisukeskeisiä kysymyksiä yksilöohjauksen yhteydessä.

”Joo se on se tavote siellä pohjalla, sitä kohti mennään ja tavallaan ...mut et mitä siin matkalla voi olla ... et se matka voi olla hyvin moninainen ja monisuuntanen ja se et voi olla, et se ei toteudu se tavote heti ..tai mihin haluaisi mennä ..niin jollain täytyy niinku sitä matkaa täyttää sinne.” haastateltava 1

Haastatteluun osallistuneilta kysyttiin, mikä oli heille paras anti, jonka he omavalmentajan yksilöohjauksesta saivat. Vastaukset liittyivät konkreettisen avun saamiseen, kohtaamiseen ja tukeen, uskon valamiseen, motivaation kasvuun työhaussa sekä välilliseen hyötyyn ulkopuolisen palvelun saamisesta omavalmennuksen kautta.

”No ne konkreettiset niinku tavallaan ehdotukset ..eli se et tää..se omavalmentaja tuntee niinku sen oman ..alueensa yritykset ja jotenki, et sil on antaa vinkki, et hei soitapa tänne.. niin se oli jotenki tosi tärkeä, et on sitä konkretiaa siäl mukana, et pääsee niinku oikeesti tekemään jotain, eikä vaan niinku ajatuksen tasolla miettimään, että minkälainen tyyppi mä nyt sit olinkaa.. ja toki sitte se niinku semmonen uskon luominen... Ja et kohtas mut ihmisenä eikä työttömänä ja jotenkin silleen, et halus niinku oikeesti ..oikeesti niinku auttaa siinä eteenpäin menemisessä.” haastateltava 5

”Mun mielest se paras anti oli juuri se, et se tuki sitä, mihin mä olin itse halukas lähtemään... ja mihin suuntaan koin haluavani mennä” haastateltava 1

”Paras mitä sai siitä, on se, et tota sai sen kuvan, et mua ei ole jätetty yksin...Te - toimisto tai kunta tai ylipäätään valtio, mikä nytten on siinä takana, niin ajattelee niitä nuoria niinku ihmisiä ja haluaa oikeesti työllistää niitä...Sitten ehkä olin vähän uupunut, niin se nosti taas sen motivaation niinku haakea työpaikkoja...Sitten kokemuksena käytännöllisyys...se et se oikeesti panosti ja pisti ajan siihen et se ettii niitä työpaikkoja mulle, niin se oli aivan tärkeä.” haastateltava 2

”Sillä oli nyt ehkä semmonen niinku välillinen hyöty.” haastateltava 3

”No se oli mulle just se vaikeinta niin kun se ensipuhuminen, se vuoropuhelu sen työpaikan kanssa, et saada ittensä läpi sinne työpaikkaan.. niin siinä auttaminen ... ja siinä haastattelussa auttaminen.”

haastateltava 4

Haastattelujen yhteydessä tuli esiin huomio omavalmennuksen epämääräisyydestä. Epämääräisyys liittyi sekä omavalmentajaan nimeltä että palvelun keston. Lisäksi palveluun ohjauksessa oli ollut viivästymistä. Osa haastatelluista kertoi olleensa hieman epätietoinen, kun pyyntö tähän opinnäytetyön kyselyyn osallistumisesta saapui. He kertoivat ihmetelleensä mikä omavalmentaja on, mihin se liittyy ja ovatko he olleet mukana tällaisessa palvelussa. Kyselylomakkeen avattuana he ymmärsivät, mistä oli kysymys. Omavalmentajan markkinoinnissa ei oltu käytetty kyseistä nimitystä. Haastatteluun osallistuneet olivat epätietoisia myös valmennuksen keston periaatteista. Joku ajatteli, että valmennukselle oli varattu vain tietyt kerrat, toinen ajatteli omavalmennuksen kestävän työpaikan saamiseen saakka, osalle oli luvattu yhteydenpitoa myös työllistymisen jälkeen ja joillakin yhteys kesti odotettua pidempään.

”Sulta tuli näitä viestejä, että vastaatko kyselyyn ja että oletko käytettävissä, mä pohdin siinä kohtaa et.. mikä tämä tämmöinen omavalmentaja- juttu on...mistä me oikein puhutaan, et joo mä tiedän et mä oon ollu semmosta... niinku häntä tapaamassa ...mut että loppujen lopuks mulla oli vähän hämärän peitossa se, että se on ollut joku omavalmentaja... että sillä on ollut joku nimi.” haastateltava 1

”Mä en nyt muista milloin mä tarkalleen ottaen hänet sain, että olisiko sitten ollut heinäkuu vai miten et siinä vähän tapahtui viivästymistä, että se siirtymä ei ollut mitenkään kauhean semmoinen sutjakka, että itse jouduin olemaan tosi aktiivinen ja kyselee perään, että voisinko mä nyt saada sieltä palveluja ja, että voisinko mä nyt saada omavalmentajan ja, että se oli vähän semmoinen hankala.” haastateltava 3

Kehittämisehdotukset liittyivät palvelun keston, sisältöön ja markkinointiin. Konkreettinen kehittämisehdotus palvelun keston liittyen käsitti toiveen omavalmennuksen jatkumisesta aktiivisemmalla tasolla myös sen jälkeen, kun opiskelu- tai työpaikka on saatu. Työhön paluuseen koettiin liittyvän niin paljon uusia asioita pitkän työttömyysjakson jälkeen, että tuen saaminen työhön sopeutumiseen ja käytännön asioiden hoitamiseen olisi kaivattua. Lisäksi ehdotettiin, että omavalmentajan yksilöohjaus voisi alkaa jo nykyistä aiemmin, esimerkiksi kahden kuukauden kuluttua työttömäksi jäämisestä. Tärkeäksi koettiin, että hyväksi havaittua palvelua tarjottaisiin myös ansiosidonnaisen aikana.

”Se mitä mä olisin toivonu viäl jatkoon..oisin toivonu, että se omavalmentaja ei niin kuin ois dropannu mua tavallaan just siihen, kun mä saan työpaikan. Siin tulee uudenlaisia juttuja vastaan, ihan uudenlaisia pulmia ja taas sä oot yksin selvittämässä niitä. Et ku mä oon kuitenkin pitkään ollu työttömänä..siis niinku todella pitkään.. et mä olin ihan ulkona kaikesta, et mitä mun tarvii huomioida, mihin mun tarvii ilmoittaa, mistä mä saan mitäkin tukia tai mistä mun täytyy selvittää niinku mikäkin asia..Mä oisin kaivannu niinku, et joku ois pystynyt mulle kertomaan, että nyt ne paperit täytyy hoitaa sinne ja nyt täytyy ottaa yhteyttä tänne ja et sun tarvii tämmösiä asioita muistaa huomioida..esimerkiks joku liiton ilmotukset ja muita vastaavia..jos kuuluu liittoon. et ne osais niinku kysyä sitä, et mihin sä kuulut, mitä sun tarvii.. verokortit, muut vastaavat tämmöset, mitkä niinku tarvii muistaa muuttaa.” haastateltava 1

”Kyllä vähän harmitti, että se tuli vasta sitten niinku 3 kuukauden päästä ..et se ois ehkä ollu ihan kiva, et se olis tullu aikaisemmin..että miksi tavallaan odottaa siihen, että ihminen on niinku ihan down... jos tavallaan siihen on jo olemassa hyvä prosessi ja on jo olemassa todistusaineistoa, et hei tää omavalmentajatouhu toimii, niin miksei sitä aloteta aikaisemmin.” haastateltava 5

Työn sisältöön liittyvissä kehitysehdotuksissa toivottiin strukturoidumpaa kokonaisuutta, tavoitteiden kirjaamista sekä niihin palaamista ja niiden tarkastelua matkan varrella. Lisäksi toivottiin kehitystä työttömän ja työyhteisön yhdistämiseksi siten, että juuri oikea henkilö ja oikea työpaikka kohtaisivat. Tärkeäksi kehittämiskohteeksi nähtiin myös se, että omavalmentaja pyytäisi jatkuvaa palautetta asiakkaalta sen suhteen, tehdäänkö hänen mielestään oikeita asioita ja ollaanko menossa kohti tavoitteita.

”Itse arvostan struktuuria, sitä että on jonkinlaiset selvät sävelet alusta lähtien, mielellään ehkä jopa kirjattu jotain tavoitteita ...sitten mä olisin arvostanut myös sitä, että olisi niinku yhdessä tehty joku, se työhaun aikataulu ... sitten se, että siinä valmennuksen aikana aina välillä palataan niihin tavoitteisiin... sitten mitä mä arvostaisin et se valmentaja pyytää niinku jatkuvasti palautetta siitä... että tehdäänkö me sun mielestä oikeita juttuja, onko jotain mitä sä haluaisit enemmän ...ollaanko me edelleen menossa samaan suuntaan.” haastateltava 3

”Että vähän semmoista uudistumiskykyisyyttä ja sellaista niinku uusia ratkaisuja ehkä enemmän...vielä jotenkin, jos saisi enemmän sitä konkretiaa ja sitä sellaista niinku putkiloo hommattua siihen, että saataisiin niitä oikeanlaisia työttömiä sitten niinku oikeisiin töihin” haastateltava 5

Yksi kehittämiseen liittyvä ehdotus kulki työnimellä ”työttömän työnohjaus”. Tässä ehdotuksessa haastatteluun osallistuja painotti intensiivistä rinnalla kulkemista ja tuntemusten läpikäymistä koko työnhakuprosessin ajan ja erityisesti niissä tilanteissa, kun työtön saa hylkäävän päätöksen työhaussa. Yhdessä pohdittiin voisiko tällaista työnohjausta toteuttaa esimerkiksi ryhmämuotoisena. Haastateltava koki ajatuksen siltä osin toimivaksi, mikäli ryhmä muodostuisi samaa koulutustasoa vastaavista ihmisistä ja se olisi toiminnallisesti toteutettu. Sisällöltään tällainen ryhmä voisi koostua esimerkiksi yhteisistä yritysvierailuista tai yhteisestä pohdinnasta kunkin osallistujan etenemiseen liittyen.

”Siis mun henkilökohtaisen kokemuksen mukaan jokaisella työttömällä pitäisi olla tällainen rinnalla kulkija koko ajan...miksi meillä ei ole niinku työttömän työnohjausta ..siis juuri sitä, että niihin tilanteisiin, että se hetki kun mä olen lähettänyt hakemuksen ja sit mä oon vaikka päässyt haastatteluun, mut sit mä en pääsekään eteenpäin ...se on aina iso pudotus... niinku työttömän työnohjaaja, joka on apuna niinku miettimässä niitä fiiliksiä ja käymässä niitä niinku läpi, sen niinku, sen asian herättämiä tunteita ja niit niinku, just ehkä työkaluja sitten siihen, että niinku ajatusmallien rukkaamista ja muuta.” haastateltava 3

Huomiota toivottiin kiinnitettävän myös Omavalmentaja- nimen sisältävän palvelulupauksen lunastamiseen. Haastatteluun osallistuja koki, että odotukset palvelua kohtaan olivat korkealla, koska koki valmennuksen tarkoittavan aktiivista ja ratkaisukeskeistä valmennustapaa. Omalla kohdallaan hän koki, että aktiivisuus ja ratkaisukeskeisyys omavalmentajan puolelta ei toteutunut. Hän olisi toivonut omavalmentajalta myös luottamuksellisuutta sovittujen käytännön asioiden hoidossa. Näiden asioiden vuoksi luottamus omavalmentajaa ja palvelua kohtaan särkyi ja aiheutti luovuttaneen olon.

”Se kritiikki minkä mä haluaisin, että mikä menee myös sitten niinku ehkä sinne asiakkaan päähän, että...ei tämä ole mitään valmennusta.. jos on valmentaja, ni mä odotan just sitä, että se valmentaja on jollain tavalla aktiivinen, et .. aktiivisesti tarjoaa jotain työkaluja ja menetelmiä .. tiedätkö sä niinku joku työnhaun aikataulu, niinku selvät sävelet, niinku treeniohjelma... siis että tietyllä tavalla se on jonkinlainen markkinointilupaus tai palvelulupaus, niin sille pitää olla sitten katetta.” haastateltava 3

”Ratkaisukeskeisiä ohjauskysymyksiä, loistavat täysin poissaolollaan... mä odottaisin, että tää mun auttaja, mun valmentaja kysyisi vaikka semmoisen kysymyksen, että mikä auttaisi sua tällä hetkellä eteenpäin taikka niinku, et jos mä kerron, että minulla on joku blokki työnhaussa, niin että sitten se valmentaja kysyisi, että mikä estää sinua tällä hetkellä etenemästä.” haastateltava 3

”Mä tiedäksä luulen, että mä oon jo luovuttanu ...varmaan sen jälkeen, kun mä lähetin hänelle tosiaan viestin ja pyysin kahta asiaa...hän ei niinku koskaan vastannut ..niin se oli mulle varmaan semmoinen niinku viimeinen niitti että ..koska hän oli jo aiemmin jättänyt asioita selvittämättä, mitä mä olin pyytänyt, niin musta tuntuu, että mulla nyt niinku lopullisesti meni jotenkin luottamus.” haastateltava 3

Markkinoinnin osalta olisi haastatteluun osallistujien mielestä syytä kiinnittää huomiota omavalmentajan yksilöohjauksen tehokkaampaan markkinointiin ja näkyvämmäksi tekemiseen sekä omavalmennuksen ymmärrettävyyden lisäämiseen. Koska valmennus koettiin niin hyväksi pitkäaikaistyöttömän kohdalla, ehdotettiin, että palvelu voisi olla sellainen, johon työtön voitaisiin veloittaa hyvinvoinnin ja työllistymisen edistämiseksi.

”Kun mä tiedän, että muutama mun kaveri painiskelee pitkäaikaistyöttömyyden kanssa.. ni tää annettaisiin niinku suoraan tuolta työvoimatoimistosta vaihtoehtona silleen pitkäaikaistyöttömille ..että mä olen muutamalle kertonut ja tästä ei tiedetä tästä omavalmentajasta hirveästi ..että jos ajattelee pitkäaikaistyöttömiä ni..et enemmän markkinoitas tätä omaavalmentaa...annettaisiin ihan , niinku

käskettä tavallaan jo pitkäaikaistyöttömiä hakeutumaan valmennukseen.. että se olis joskus vähän pakkokin.” haastateltava 4

4.3 Yhteenvetoa tuloksista

Kyselyn asteikkoväittämät oli jaettu käsittämään neljä aihealuetta: asiakkaan hyvinvointiin liittyvät kysymykset, palaute omavalmentajalle, yleisarviointi omavalmentajan yksilöohjauksesta sekä yleisarvosana. Omavalmentajan yksilöohjaus sai yleisarvosanaksi 3,8 eli palvelu koettiin kokonaisuudessaan hyväksi. Keskiarvovaihtelut olivat kaiken kaikkiaan melko pieniä, mutta joitakin huomioita vastauksista voitiin nostaa.

Ikäryhmissä pääsääntöisesti alle 30-vuotiaat olivat tyytyväisimpiä kyselyn kaikkien aihealueiden osalta. Kuitenkin itsensä aktiivisimmaksi ohjauksen aikana koki yli 45-vuotiaiden ryhmä. Lisäksi pystyvyyden ja osaavuuden tunteen vahvistuminen ohjauksen myötä oli arvioitu sekä alle 30-vuotiaiden että yli 45-vuotiaiden ryhmissä 31-45-vuotiaita korkeammalle tasolle. Ikäryhmien osalta suurin keskiarvovaihtelu liittyi väittämään omavalmentajan tarjoamasta avusta jatkosuunnitelman tekemisessä tai työllistymisessä (ero 1,1 yksikköä). Eniten apua kokivat saaneensa alle 30-vuotiaat ja vähiten 31-45-vuotiaat.

Sukupuolten välisessä vertailussa naiset olivat hieman miehiä tyytyväisempiä kyselyn aihealueiden osalta. Kuitenkin miehet olivat arvioineet olleensa aktiivisia toimijoita ohjauksen aikana naisia enemmän. Täysin tasainen mielipide muodostui tulevaisuudensuunnitelmien selkiytymisestä ohjauksen aikana. Suurin keskiarvovaihtelu sukupuolten välillä liittyi väittämään kokemuksesta omavalmentajan tarjoamaan henkilökohtaiseen tukeen, jonka naiset arvioivat miehiä korkeammalla 0,8 yksikköä.

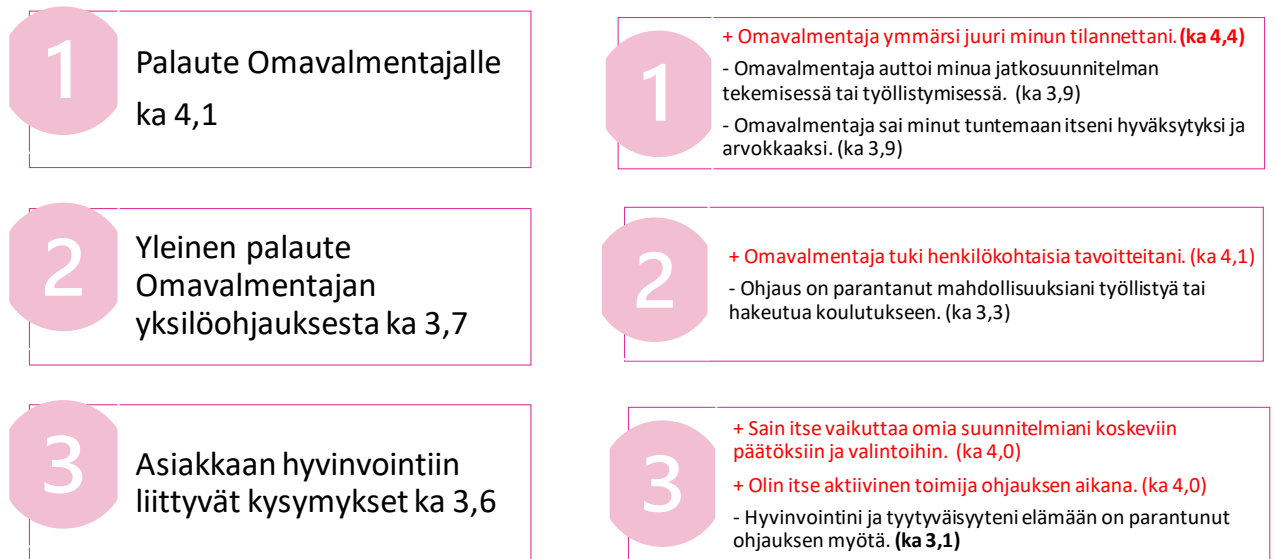
Työttömyyden keston mukaisissa ryhmissä oli nähtävissä, että yli 12 kuukautta työttömänä olleet olivat pääsääntöisesti arvioineet väittämät muita työttömyyden keston ryhmiä matalammin. Poikkeuksena oli väittäjä, joka liittyi henkilökohtaisten tavoitteiden tukemiseen omavalmentajan taholta, mikä sai matalimman keskiarvon keskimmaiselta ikäryhmältä. Suhteellisen tasaiset vastaukset liittyivät väittämiin motivoituneisuuteen ohjaustyöskentelyä kohtaan, kokemukseen ohjauksen vaikutuksista pystyvyyden ja osaavuuden vahvistumiseen, omavalmennuksen hyödyllisyyteen sekä mielipiteeseen siitä, oliko ohjaus organisoitu toimivaksi kokonaisuudeksi. Suurin keskiarvovaihtelu työttömyyden ryhmien välillä oli kokemus ohjauksen merkityksellisyydestä (ero 1,0 yksikköä). Merkityksellisimmäksi ohjauksen arvioivat 6-12 kuukautta työttömänä olleet ja vähiten ohjausta merkityksellisenä pitivät yli 12 kuukautta työttömänä olleet.

Seuraavissa kolmessa kuvioissa esitellään asteikkoväittämien tulosten yhteenvetoa keskiarvotietoja, väittämiä ja taustamuuttujaryhmiä vertaillen.

Kuvion 10 vasen puoli kertoo, millaiseen järjestykseen keskiarvot sijoittuvat eri aiheisiin liittyvien kysymyskokonaisuuksien osalta. Kuvion oikealla puolella nähdään, mitkä ovat korkeimmat ja matalimmat keskiarvot saaneet väittämät näiden kysymyskokonaisuuksien sisällä. Vertailu on tehty kaikkien vastaajien osalta. Kuviossa samaa numeroa vastaavat asiat liittyvät toisiinsa.

Kuviossa 11 esitellään taustamuuttujaryhmien tyytyväisyys omavalmennuksen yksilöohjaukseen yleisarvosanaan nähden. Ylimmässä laatikossa näkyy yleisarvosanan ylittäneet taustamuuttujaryhmät ja alimmassa laatikossa yleisarvosanan alittaneet ryhmät.

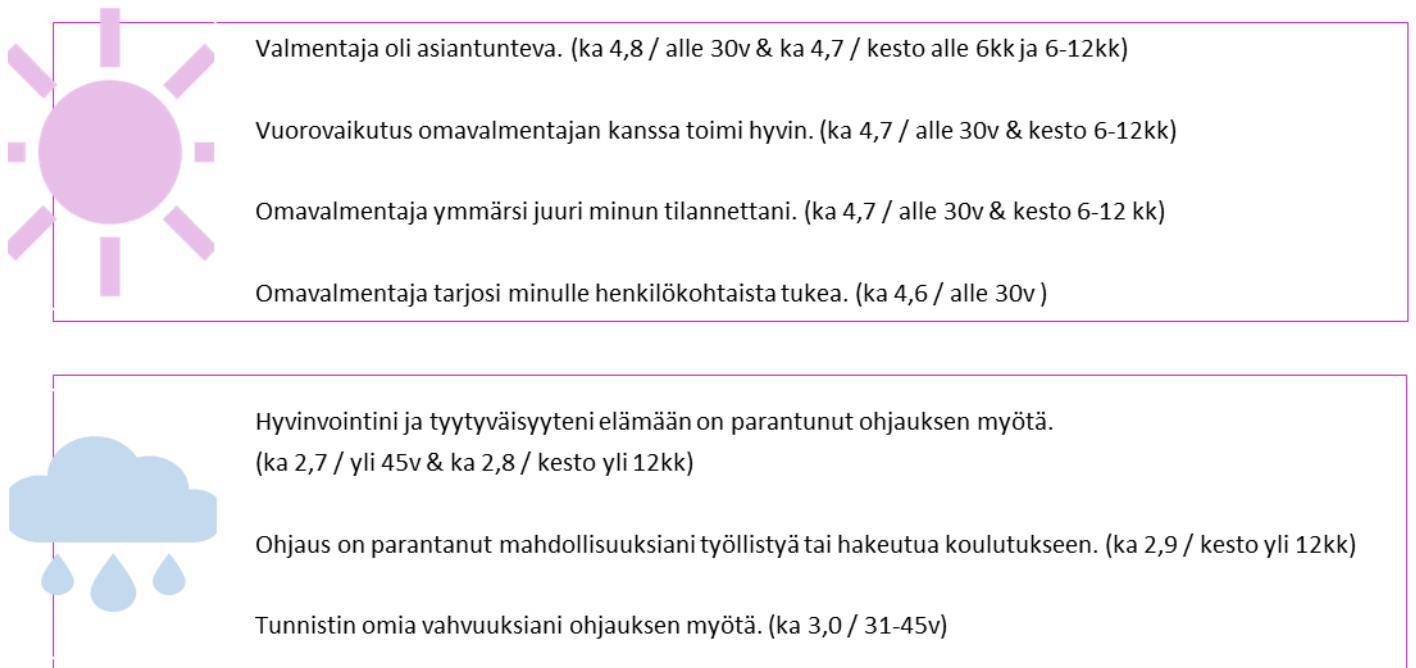
Kuviossa 12 esitellään korkeimmat ja matalimmat keskiarvot saaneet väittämät yksittäisten taustamuuttujaryhmien ja kaikkien väittämien välisessä vertailussa. Aurinko-kuvalla merkitty laatikko sisältää korkeimpien keskiarvojen väittämät ja sadepilvi -kuvalla merkitty laatikko matalampien keskiarvojen väittämät.



Kuvio 10: Kysymysaiheiden keskiarvojen vertailu & korkeimmat ja matalimmat keskiarvot saaneet väittämät aihealueisiin liittyen (kaikki vastaajat)



Kuvio 11: Taustamuuttujaryhmien tyytyväisyys Omavalmentajan yksilöohjaukseen yleisarvosanaan (ka 3,8) nähden



Kuvio 12: Korkeimmat ja matalimmat keskiarvot saaneet väittämät yksittäisten taustamuuttujaryhmien mukaan, vertailu kaikkien väittämien välillä

Yhteenvedot kyselyn avointen kysymysten vastausten sekä haastattelujen osalta esitellään kuvioiden avulla. Kyselylomakkeen avoimissa kysymyksissä kysyttiin muun muassa motivoitumiseen, vahvuuksien löytämiseen, vuorovaikutukseen, hyvinvointiin ja kehittämiseen liittyviä asioita. Näiden kysymysten vastauksissa oli yhteneväisyyksiä haastattelussa esiin tulleiden asioiden kanssa omavalmentajan yksilöohjauksen merkitykseen liittyen. Nämä samankaltaisuudet nähtiin liittyvän asioihin, jotka omavalmentajan yksilöohjauksessa koettiin hyvinvointia lisääviksi tekijöiksi.

Näistä aiheista laadittiin yhteinen kuvio. Lisäksi koottiin yhteen kehittämissuhteet, jotka muodostettiin suoraan ilmaistuista kehittämiseen liittyvistä vastauksista sekä omavalmentajan yksilöohjauksesta esitettyjen kriittisten ilmausten pohjalta.

Kuviossa 13 esitellään työttömyyden tuomia lähtökohdia sekä yhteenvetona asiakkaan hyvinvointia lisäävistä tekijöistä Omavalmentajan yksilöohjauksessa. Kuviossa 14 esitellään kehittämissuhteet.



Kuvio 13: Haastattelujen ja kyselyn avointen kysymysten tulokset, lähtökohdat ja hyvinvointia lisäävät tekijät



Kuvio 14: Haastattelujen ja kyselyn avointen kysymysten tulokset, kehittäminen

5 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimustieteellisen neuvottelukunnan (TENK 2012) tutkimuseetiikalla tarkoitetaan eettisesti vastuullisten ja oikeiden toimintatapojen noudattamista ja edistämistä tutkimustoiminnassa. Se on myös tieteeseen kohdistuvien loukkausten ja epärehellisyiden tunnistamista ja torjumista kaikilla tieteenaloilla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2021) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten arvioinnissa. Tutkijoiden tulee soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Heidän tulee toteuttaa tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta tutkimustulosten julkaisemisessa. Muiden tutkijoiden työ ja saavutukset tulee huomioda ja kunnioittaa heidän työtään, huolehtia asianmukaisista viittauksista sekä antaa arvo heidän saavutuksilleen. Tutkimuksen suunnittelun, toteutuksen, raportoinnin ja tietoaisteistojen tallennuksen tulee olla tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaista. Tarvittavat tutkimusluvut hankitaan ja tehdään eettinen ennakoarviointi tietyillä aloilla sekä arvioidaan

tutkijoiden esteellisyys. Tutkimusorganisaatiossa on huolehdittava hyvästä henkilöstö- ja taloushallinnosta sekä huomioitava tietosuojaa koskevat kysymykset. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021a.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2021) kuvailee hyvän tieteellisen käytännön loukkauksen tarkoittavan epäeettistä ja epärehellistä toimintaa, joka voi mitätöidä tutkimustulokset. Nämä teot voivat olla joko tahallisia tai huolimattomuudesta tehtyjä. Havaintojen ja tulosten sepittäminen, vääristely sekä toisen henkilön julkaisujen ja aineistojen plagiointi tai anastaminen vilpillisesti on kielletty. Myös piittaamattomuus tutkimustyön eri vaiheissa on loukkaavaa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021a.)

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen lähtökohtana on luottamuksellisuus. Luottamus säilyy vain tutkimukseen osallistuvien henkilöiden ihmisarvon ja oikeuksien kunnioittamisella. Tarpeetonta haittaa on vältettävä aiheuttamasta tutkimukseen osallistujille. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2021) mukaan keskeinen eettinen periaate on tietoon perustuva suostumus osallistua tutkimukseen. Eettisen periaatteen mukaan tutkimukseen osallistumisen tai siitä kieltäytymisen tulee olla vapaaehtoista eikä henkilölle saa syntyä tunnetta osallistumisen pakollisuudesta eikä pelkoa kielteisistä seurauksista osallistumatta jättämisestä. Osallistuja saa myös keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa syytä kertomatta ilman kielteisiä seurauksia sekä peruuttaa osallistumisensa. Hänellä on oikeus saada tietoa tutkimuksen tavoitteista, mahdollisista riskeistä tai haitoista, tutkimuksen vaikutuksista ja mahdollisista hyödyistä, tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä sekä tutkimuksen käytännön toteuttamisesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021b.)

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 156) kirjoittavat TENK 2012 ja Reynolds 1987 tietoihin viitaten, että tutkimustietojen tulee olla myös luottamuksellisia siten, että tietoja ei luovuteta ulkopuolisille eikä tietoja käytetä luvatussa poikkeavaan tarkoitukseen. Osallistujien nimettömyys tulee taata ja tutkimuksen tekijän on oltava vastuuntuntoinen.

Hirsjärven ym. (2015, 231) mukaan kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Mittaustulosten toistettavuus sekä tutkimusmenetelmän kyky mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata, on oleellista. Vilka (2021, 193-194) painottaa, että pätevässä tutkimuksessa huomio on siinä, ovatko osallistujat ymmärtäneet mittarin, kyselylomakkeen ja kysymykset samoin, kuin tutkija on tarkoittanut. Käsitteet, perusjoukko ja muuttujat on määriteltävä tarkasti, aineiston keräämisen tavat ja mittarit suunniteltava huolellisesti sekä varmistettava, että kysymykset kattavat koko tutkimusongelman. Luotettavuutta voi heikentää esimerkiksi satunnaisvirheet, jotka voivat syntyä vastaajan muistaessa jonkin asian väärin tai jos hän ymmärtää kysymyksen eri tavoin, kuin tutkija on tarkoittanut. Satunnaisvirheitä voi syntyä myös tulosten tallennusvaiheessa. Vilkan (2007, 153) mukaan myös kato tutkimusaineistossa voi heikentää reabiliateettia ja validiteettia.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa auttaa tutkimuksen toteuttamisen tarkka selostus (Hirsjärvi ym. 2015, 232). Tuomi ja Sarajärvi (2018, 163-164) toteavat, että tutkimusraportissa tulee olla selkeästi kerrottuna tutkimuksen kohde ja sen tarkoitus, tutkimuksen kesto, aineiston keruu menetelmänä ja käytännön toteutuksena sekä perustelut tutkimuksen toteuttamisen tärkeydelle. Lisäksi on kerrottava tutkimuksen tiedonantajien valinnasta ja yhteydenpidosta heihin sekä arvioida, miten suhde toimi.

Hirsjärven ym. (2015, 232-233) mukaan tutkijan tulee kertoa haastattelupaikasta, haastatteluihin käytetystä ajasta, mahdollisista häiriötekijöistä, virhetulkinnoista ja omasta itsearviointista tilanteesta. Lisäksi avataan luokittelun alkujuuret ja luokittelujen perusteet. Lukijalle on kerrottava myös mihin tutkija perustaa päätelmänsä. Esimerkiksi suorat haastatteluotteet auttavat näiden päätelmien ymmärtämisessä.

Tässä opinnäytetyössä noudatettiin eettisesti vastuullisia toimintatapoja ja hyvää tieteellistä käytäntöä sekä kiinnitettiin huomiota luotettavuuteen opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa. Opinnäytetyön tekijä on toteuttanut rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyön eri vaiheissa, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä arvioinnissa. Tutkimusmenetelmät, tiedonkeruun toteuttaminen ja analyysimenetelmät on kerrottu tarkasti, rehellisesti ja avoimesti. Myös kaikki tutkimustulokset on kerrottu sanallisesti sekä taulukoiden ja kuvioiden avulla molempien tutkimusmenetelmien osalta. Tulosten yhteenvedon esittelyssä on nostettu tuloksista esiin tutkimuskysymysten osalta oleelliset tulokset, vertailtu niitä ja laadittu yhteenvedot.

Pääpaino tutkimuksessa oli laadullisella tutkimuksella ja siksi määrällisen aineiston tuloksista tehtiin analyysia niukemmin. Kuvioiden avulla lukija voi kuitenkin perehtyä vertailuun tarkemmin. Opinnäytetyössä on huolehdittu muiden tutkijoiden saavutusten kunnioittamisesta eikä vilppiä tai piittaamattomuutta ole tapahtunut. Viittauksia on käytetty asianmukaisesti eikä plagiointia tai anastamista ole tehty. Opinnäytetyössä esitellään vain aitoja tutkimustuloksia ilman sepittämistä tai havaintojen vääristelyä.

Opinnäytetyöprosessissa huolehdittiin asianmukaisen tutkimusluvan hankkimisesta. Arviointia eettisen ennakoarvioinnin tarpeellisuudesta tehtiin ja todettiin, että tutkimus ei sitä tarvitse. Käytännön toteutuksen periaatteista, vastuista ja aineiston säilyttämisestä sekä tallentamisesta sovittiin yhteistyötahon edustajien kanssa keskustelun ja sähköpostiviestien välityksellä. Myös tutkimusluvan myöntämisen yhteyteen oli kirjattu asiat, joita tutkijalta odotettiin. Näitä olivat vapaaehtoisen suostumuksen saaminen osallistujilta, tietojen käsittelyn luotamuksellisuus, tietojen hävittäminen asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua, sopimus sähköisen tutkimustyön toimittamisesta yhteistyöorganisaatiolle sekä valmius esitellä tutkimustulokset pyydettyä yhteistyöorganisaatiolle. Rahoituslähteitä ei opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa käytetty. Opinnäytetyön tekijä ei ollut osa yhteistyöorganisaatiota eikä hänellä

ollut sidoksia työntekijöihin tai asiakkaisiin. Näin ollen esteellisyyttä opinnäytetyön tekemiseen ei ollut.

Tietosuojaa koskevista asioista keskusteltiin ja opinnäytetyöntekijä sekä yhteistyöorganisaation edustaja huolehtivat tahoillaan tietosuojan toteutumisesta ja aineiston hävittämisestä opinnäytetyön valmistuttua. Kyselylomakkeen tekninen toteutus, kyselyyn osallistumisen mahdollisuuteen liittyvä sähköpostien ja kyselylinkin lähetys, kyselyvastausten poiminta Webropol-alustalta ja niiden koontien toimittaminen opinnäytetyön tekijälle oli yhteistyöorganisaation vastuulla.

Tämän järjestelyn vuoksi arvioitiin asiakkaiden nimettömyyden takaamista. Kyselylomakkeeseen haastatteluun suostuvat kirjoittivat oman sähköpostiosoitteensa, jolloin se tuli myös yhteistyöorganisaation edustajan tietoon. Kyseinen henkilö oli kuitenkin sellaisessa asemassa, että hänellä ei ollut oikeuksia, minkä perusteella hän olisi pystynyt yhdistämään henkilöitä omavalmentajiin eikä hän itse tehnyt omavalmennustyötä. Henkilö huolehti tietosuojasta, vaitiolovelvollisuudesta sekä tietojen hävittämisestä tutkimuksen valmistumisen jälkeen.

Kyselylomakkeen lähetystä ei olisi ollut mahdollista suorittaa opinnäytetyön tekijän toimesta, sillä hänelle ei voitu luovuttaa salassapitosäännösten vuoksi omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistuneiden sähköpostiositteita. Itse opinnäytetyössä ei ole käytetty tunnistetietoja, jolloin kerrottuja asioita ei voi yhdistää tiettyyn henkilöön. Yhteistyössä Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden kanssa sovittiin, että yhteistyöorganisaation nimi voi näkyä opinnäytetyössä.

Keskeisistä eettiseen periaatteeseen liittyvistä henkilön oikeuksista huolehdittiin seuraavasti. Osallistujille lähetettiin sähköposti, jossa kerrottiin mahdollisuudesta osallistua kyselyyn. Vastaaminen oli vapaaehtoista. Heille kerrottiin kyselyn sisällöstä, tavoitteista ja osallistumisen hyödyistä palvelun kehittämisen kannalta. Lisäksi kerrottiin, että kyselyn tuloksia käytetään tässä opinnäytetyössä. Jo tässä vaiheessa mainittiin vapaaehtoisuuteen perustuvasta mahdollisuudesta osallistua aihetta syventävään haastatteluun ja kerrottiin, että suostumuksen haastatteluun voi antaa kyselylomakkeen lopussa jättämällä sähköpostiosoitteensa. Haastattelujen osalta kerrottiin henkilön tunnistamattomuudesta, käytännön järjestelyistä, nauhoituksesta sekä aineiston tuhoamisesta tutkimuksen valmistuttua.

Haastatteluun suostuneille lähetettiin sähköpostiviesti, jossa kerrottiin tarkemmin opinnäytetyön aiheesta, haastattelun käytännön toteutuksesta, haastattelun nauhoituksesta, luottamuksellisuudesta sekä aineiston tuhoamisesta. Suostumus haastattelun nauhoittamiseen pyydettiin vastaamalla kyseiseen sähköpostiviestiin ja samalla pyydettiin kertomaan, tahtooko osallistuja pitää haastattelun aikana videokuvaa päällä. Haastatteluun suostuneet antoivat luvan toivotulla tavalla. Yhdelle haastatteluun suostuneelle lähetettiin vielä uudelleen tarkentava kysely suostumuksesta, minkä hän hyväksyi. Haastattelujen aluksi henkilöille painotettiin

vapaaehtoisuutta ja kerrottiin, että heillä on oikeus jättää halutessaan vastaamatta johonkin kysymykseen tai keskeyttää haastattelu syytä kertomatta.

Tutkimustulosten käyttämisen ja säilyttämisen osalta luottamuksellisuus toteutettiin siten, että tietoja ei luovutettu ulkopuolisille ja niitä säilytettiin omalla koneella salasanan takana koodatuilla nimillä. Tietoja ei myöskään käytetty muuhun kuin opinnäytetyötarkoitukseen. Tulosten kirjoittamisen yhteydessä ei käytetty sellaista haastatteluissa esiin tullutta materiaalia, josta henkilö olisi voitu tunnistaa tai joka olisi uhannut hänen yksityisyyttänsä henkilökohtaisten jaettujen asioiden osalta. Lisäksi mahdollisten haastattelusitaattien kirjoittamisen yhteydessä muutettiin yksittäiset henkilön nimet, palvelut tai erityisen murteellisella lausutut sanat yleisempään muotoon tunnistamattomuuden takaamiseksi. Tässä yhteydessä huolehdittiin siitä, että itse sanoma ei kuitenkaan muuttunut.

Haastateltujen määrä oli pienehkö asiakkaiden kokonaismäärään (112 henkilöä) sekä kyselyyn vastanneiden määrään (30 henkilöä) verrattuna. Laadullisessa tutkimuksessa ei kuitenkaan ole tarkoituksena yleistää vaan saada ymmärrystä ilmiölle. Siten ajateltuna haastattelujen kautta saatiin arvokasta tietoa siitä, miten asiakkaat ovat oma-avunmentajan yksilöohjauksen kokeneet.

Opinnäytetyön luotettavuudesta huolehdittiin myös kertomalla selkeästi tutkimuksen kohde-ryhmästä, tarkoituksesta, toteuttamisen tärkeydestä, tutkimuksen kestosta, aineiston keruumenetelmistä sekä käytännön toteutuksesta. Opinnäytetyössä on kerrottu kohde-ryhmän valinnasta ja yhteydenpidosta heihin. Lisäksi on kerrottu haastattelun toteuttamiseen liittyvistä asioista ja annettu esimerkki analyysin etenemisestä. Haastattelutulosten ymmärrettävyyden lisäämiseksi sekä perusteena päätelmien tekemiselle käytettiin suoria haastatteluotteita henkilöiden kertomasta.

Kyselylomake laadittiin pyrkimällä luotettavuuteen ja pätevyYTEEN. Luotettavuus toteutui siltä osin, että mittaustulokset pysyisivät samana tutkijasta riippumatta. Luotettavuutta on kuitenkin arvioitava siltä kannalta, että mikäli tutkimus toistettaisiin uudelleen, saattaisivat henkilöt arvioida asteikkoväittämät toisin tai vastata avoimiin kysymyksiin eri tavoin. Tällainen tilanne saattaisi syntyä esimerkiksi vastaajan muistin tai sen hetkisen jaksamisen tilan vuoksi. Kyselylomakkeen suunnittelussa pyrittiin varmistamaan pätevyYDEN vaatimus pohtimalla kysymyksiä yhdessä ohjaavan opettajan kanssa. Myös yhteistyöorganisaation edustaja pohti kysymysten ymmärrettävyyttä ja teki muutoksia oman näkökantansa mukaan käsitteisiin sen mukaan, että niistä olisi helpompi ymmärtää valmennuksen luonne. Kysymykset laadittiin tutkimusongelman lähtökohdista ja siten pätevyys toteutui. Käsitteet, perusjoukko ja muuttujat määriteltiin. Aineiston keräämisen tavaksi valikoitui jo hyväksi havaittu ja toimiva kyselypohja, joka oli yhteistyöorganisaatiolle tuttu entuudestaan.

Kyselyn vastausajan päätyttyä opinnäytetyön tekijä havainnoi työllisyyspalveluiden edustajan muokanneen alkuperäistä kyselyä siten, että yksittäisiksi kysymyksiksi tarkoitetut avoimet kysymykset (2-3 kappaletta) oli niputettu aiheen mukaan yhdeksi kysymyskokonaisuudeksi, jolloin vastaukset olivat yhden laatikon sisällä. Tällä menettelyllä oli pyritty lyhentämään kyselylomakkeen pituutta. Tällaisessa muodossaan vastausten tulkinta suoraan ei ollut täysin mahdollista, koska ei voitu tietää luotettavasti, mitkä henkilön kirjoittamista asioista liittyivät mihinkin kysymykseen. Asiasta keskusteltiin ja pohdittiin, olisiko yhtä aikaa kyselyn muistutuksen kanssa voitu muokata lomaketta uudelleen alkuperäiseen muotoonsa. Tarkoituksena oli, että muokkaus tehtäisiin, mikäli kaikki vastaukset olisi mahdollista saada eriteltyinä omiin laatikoihin. Kysely palautettiin alkuperäiseen muotoonsa.

Lopullisten kyselyn vastausten tarkastusvaiheessa huomattiin, että avointen kysymysten vastaukset ensin saatujen niputettujen kysymysten osalta olivat asettuneet raportissa aihepiirien ensimmäisten kysymysten alle. Tulokset eivät siksi olleet luotettavasti käytettävissä sellaisenaan yksittäisiin kysymyksiin liittyen. Tuloksia päädyttiin analysoimaan yleisellä tasolla yhden aihepiirin sisällä olevien kysymysten vastausten osalta kokonaisuutena. Poikkeuksena oli yleisarviointiin ja kehittämiseen liittyvät kysymykset, jotka oli selkeästi mahdollista käsitellä kysymyskohtaisesti vastausten perusteella. Aihepiireihin liittyvät kysymykset olivat osittain samansuuntaisia, jolloin yleistason analysointia oli mahdollista tehdä. Kuitenkin tulosten tulkinta olisi ollut selkeämpää, mikäli kysymykset olisivat olleet kyselylomakkeessa yksittäin.

Siltä osin kuin pätevyyttä tulee arvioida kysymysten ymmärrettävyyden kautta, on välttämätöntä pohtia erityisesti yhtä avointa kysymystä, joka oli aseteltu näin ”*Kuvaile, mitkä tekijät ovat motivoineet sinua työskentelyssä*”. Kysymys oli tarkoitettu koskemaan omavalmentajan yksilöohjauksessa tapahtuvaa työskentelyä. Osa vastauksista oli kuitenkin sellaisia, että heräsi kysymys, saattoiko vastaaja ajatella kysymyksen tarkoittavan ylipäänsä työskentelyä työpaikalla tai työn merkitystä. Vastaukset, joiden perusteella kysymyksen pätevyyttä oli syytä epäillä, olivat seuraavat: ”*Työkaverit, palautteet ihmisiltä.*”; ”*Se, että työ on mielenkiintoista.*”; ”*Because I want to pay tax. I am hard working and love to work with other groups.*”.

Lisäksi kysymysten asettelusta saatiin yhdeltä henkilöltä palautetta niiden liiallisen abstraktiuden vuoksi. Kysymysten ohkeen olisi kaivattu konkreettisia esimerkkejä, mitä kysymyksillä tarkoitettiin. Jälkikäteen huomattiin myös, että asteikkoväittämä ”*Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani*” oli sijoiteltuna yleisarvioinnin kysymyksiä sisältävään kokonaisuuteen, vaikka se olisi sopinut paremmin palautteeseen omavalmentajalle. Vastaustuloksiin asia ei kuitenkaan suoranaisesti vaikuttanut. Vaikka lomakkeen testaamista jättäminen varsinaisella kohdejoukolla päätettiin tietoisesti jättää väliin, jälkikäteen ajateltuna kysymysten ymmärrettävyyttä olisi voinut arvioida useamman henkilön avulla. Kysymysten arviointia olisi voitu tehdä esimerkiksi omavalmentajien ammattilaisten toimesta.

Kyselylomakkeiden kautta saatuja vastauksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia omavalmentajan yksilöohjauksen asiakkaita, sillä kato oli suurta. Kysely lähetettiin 112 henkilölle ja siihen vastasi 30 henkilöä. Voidaan myös pohtia, oliko vastaajajoukko pääsääntöisesti aktiivista tai positiivisesti omavalmentajan yksilöohjaukseen suhtautuvia. Onko niin, että sellaiset omavalmentajan yksilöohjauksen asiakkaat, joilla on haastavampi elämäntilanne, eivät syystä tai toisesta halunneet tai jaksaneet vastata kyselyyn. Tutkimustulokset olisivat saattaneet olla erilaiset, mikäli vastaajajoukko olisi ollut suurempi. Kuitenkin, kun tarkoituksena oli opinnäytetyössä erityisesti löytää asioita, jotka omavalmentajan yksilöohjauksessa tukevat asiakkaiden hyvinvointia, tulosten voidaan olettaa toimivan taustana aiheen ymmärtämisessä.

Kokemus opinnäytetyön tekijän ja osallistujien suhteesta oli positiivinen. Opinnäytetyön tekijä koki innostusta haastattelutilanteissa, huolehti häiriöttömyydestä ja oli läsnä. Tilanteet olivat luontevia, miellyttäviä ja keskustelussa oli henkilöiden välillä molemminpuolinen kunnioitus. Osallistujilta pyydettiin palautetta haastattelun lopuksi sekä kyselylomakkeesta että haastattelutilanteesta.

Suurin osa haastatteluun osallistuneista oli kokenut kyselylomakkeen toimivaksi, ymmärrettäväksi ja sopivan pituiseksi. Joku osallistujista koki, että kyselyihin ei ylipäänsä ole helppo saada tuotettua kaikkea sitä ajatusta, jota hän haluaisi antaa ja oli siksi helpottunut haastattelumahdollisuudesta. Joku koki kysymykset liian abstrakteiksi ja hän olisi toivonut niiden yhteyteen konkreettisia esimerkkejä, mitä kysymyksillä tarkoitettiin. Osallistuja piti haastattelussa siitä, että sai kysyä tarvittaessa lisäkysymyksiä ja että kysymykset haastattelussa olivat ymmärrettäviä. Hän oli kokenut haastattelutilanteen miellyttäväksi, luottamukselliseksi, vuorovaikutteiseksi ja voimaannuttavaksi. Hän oli kokenut haastattelutilanteessa lämpöä ja läsnä olevaa kohtaamista ja koki, että haastattelu oli edennyt soljuvasti ja luontevasti.

Yksi osallistuja koki, että haastattelu oli mielenkiintoinen ja tarpeeksi syvälle aiheeseen menevä. Hänestä oli kiva jakaa asioita, koska hän oli kokenut omavalmentajan yksilöohjauksen positiiviseksi ja toivoi sen viestin menevän myös eteenpäin. Joku koki myös, että haastattelutilanne oli kiva eikä tarvinnut jännittää ja haastattelija oli helposti lähestyttävä. Yhden haastateltavan osalta palautetta pyydettiin jälkikäteen sähköpostilla, mutta siihen ei saatu vastausta.

6 Pohdinta ja kehittämissuhteet

6.1 Työttömyyden lähtökohdat

Opinnäytetyön tuloksissa näyttöä itse-määräämisen teorian ajatus ihmisestä lähtökohtaisesti elinvoimaisena ja itseohjautuvana (Ryan & Deci 2000; Martela 2014, 46). Haastatteluun osallistuneet kertoivat olleensa aktiivisia ja motivoituneita työllisyysasioidensa hoitamisessa. Oma aktiivisuus tuli esiin myös kyselyn kautta, jossa väite ”*Olin itse aktiivinen toimija ohjauksen aikana*” sai korkeimman arvosanan asiakkaan hyvinvointiin liittyvien väittämien kohdalla.

Kuitenkin osallistujat kertoivat kohdanneensa työttömyyden seurauksena autonomian osittaista kapenemista työllisyysneuvon byrokraattisuuden vuoksi sekä haasteita erityisesti kyvykkyyden kokemisen ja psyykkisen toimintakyvyn osa-alueilla. Työttömyyden vaikutus mielialaan oli nähtävissä. Toisaalta osassa haastatteluista tuli esille periksiantamattoman luonteen ja uskon omiin selviytymismahdollisuuksiin kannattelevan omaa jaksamista, minkä nähdäänkin liittyvän hyvään psykologiseen toimintakykyyn (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021). Huomion arvoista oli, että luottamus omiin kykyihin ja osaamiseen alkoi laskea jo lyhyenkin työttömyysjakson aikana. Haastatellut olivat työttömyydestään huolimatta hyvinvoivia eikä heillä ollut elämänhallinnallisia haasteita. Tästä nousee huoli niiden työttömien osalta, joilla on haasteita elämän muilla alueilla. Väistämättä näiden ihmisten kyvykkyyden kokemuksen taso on vieläkin heikompi, ja he tarvitsevat työllistyäkseen intensiivisempää tukea.

Myös sosiaalisen liittymisen tarve tuli korostuneesti esille osallistujien keskuudessa ja osa raportoi myös sosiaalisen toimintakyvyn haasteista tai sosiaalisten suhteiden vähenemisestä työttömyyden seurauksena. Vaikka osallistujien sosiaaliset suhteet olivat muuten ennallaan, nostettiin työyhteisön puute isoksi tekijäksi liittymisen tarpeeseen nähden. Myös oman ammatillisen merkityksellisuuden toteutumatta jääminen työttömyyden vuoksi painoi ja aiheutti osin pelkoa osaamisen heikentymisestä. Vahvasti esiin tuli yksinäisyyden kokemuksen raskaus työllisyysasioiden hoidossa. Myös päivärhythmin saaminen arkeen oli osin kaivattua.

Taloudellinen epävarmuus mainittiin osassa haastatteluista, mutta se ei painotukseltaan yltänyt kyvykkyyden kokemuksen ja sosiaalisen liittymisen tarpeiden tasolle. Haastatteluissa pohdittiin pitkäaikaistyöttömän vaikeutta pysyä mukana työllisyysasioiden muuttuneissa käytännöissä. Väijäämättä osaamisen ”vanhentuminen” vaikuttaa kognitiiviseen toimintakykyyn, vaikka tätä asiaa ei mainittukaan suoranaisesti haasteeksi.

Nämä tulokset vahvistavat itse-määräämisen teorian lähtökohtia psykologisten perustarpeiden toteutumisen välttämättömyydestä ihmisen hyvinvoinnin kannalta (Ryan & Deci 2000; Ruutu & Salmimies 2021, 32). Myös psykososiaalisen toimintakyvyn osa-alueiden toimivuus arjesta selviytymisen ja hyvinvoinnin kokemuksen mahdollistajana näkyi (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021). Opinnäytetyön tulokset ovat samansuuntaisia myös Zechmannin ja Paulin (2019, 641-

657) työllisyyden psykologiseen merkitykseen liittyvän tutkimuksen kanssa, jossa työllistymisen nähtiin vähentävän hätää ajan rakenteen, sosiaalisten kontaktien, aseman, kollektiivisen tarkoituksen, toiminnan ja osaamisen lisääntymisen sekä taloudellisen rasituksen vähenemisen myötä.

Myös Hultin ym. (2016, 108-114) tutkimuksessa työttömien henkilöiden kokemuksista terveyteensä ja hyvinvointiinsa liittyen nousi esiin samansuuntaisia asioita työn merkitykseen sekä työttömyyden aiheuttamaan psyykkiseen toimintakykyyn, sosiaalisiin kontakteihin ja talouteen liittyen. Toisin kuin heidän tutkimuksessaan työttömyyden myönteisenä puolena pidettävästä mahdollisuudesta itsensä kehittämiseen, tuli tässä opinnäytetyössä esille kokemus siitä, että aktiivisuutta ja itsensä kehittämistä piti työttömyyden aikana pikemminkin rajoittaa sanktioiden pelossa.

6.2 Omavalmentajan yksilöohjauksen merkitys osallistuneille

Opinnäytetyön tulosten mukaan omavalmentajan yksilöohjaukseen oltiin pääosin erittäin tyytyväisiä, mistä kertoi haastateltujen kertomusten lisäksi kyselyn vastaukset. Palaute omavalmentajalle arvioitiin korkeimmin keskiarvoin ja aiheen sisälläkin matalimmat arvot olivat hyviä. Yksittäisten vastausten mukaan pettymystä oli aiheuttanut omavalmentajan taholta koettu asioiden hoitamattomuus ja yhteydenpidon päättymisen, kokemus hyödyllisten ja työllisyyttä edistävien kontaktien vähyydestä sekä ohjauksen vaikuttavuudesta hyvinvoinnin, motivoitumisen tai työllistymisen ja kouluttautumisen kannalta.

Omavalmentajan yksilöohjauksen positiivisesta merkityksestä osallistujille korostui muutama teema. Yksi merkittävä asia, jonka osallistajat kertoivat yksilöohjaukseen osallistumisen tuoneen, oli kyvykkyyden ja henkisen toimintakyvyn vahvistuminen. Tämän taustalla nähtiin olevan aidon, läsnäolevan ja hyväksyvän kohtaamisen, hyvän vuorovaikutuksen sekä aktiivisen rohkaisun ja kannustuksen.

Kokemukset ovat osin yhteneväisiä Juujärven ja Salinin (2019, 76) tutkimuksen kanssa liittyen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten itsearviointiin ohjausosaamistaan kohtaan, jossa juuri voimavaraistamisen taidot arvioitiin vahvimiksi. Myös vuosien 2012-2015 Työllisyyden kuntakokeilun seurantatutkimuksen mukaiset suositukset liittyivät edellä mainittujen asioiden kehittämiseen ja siten voidaan nähdä omavalmentajan yksilöohjauksen laadun parantuneen (Arnkil ym. 2015, 136). Ei ole yllättävää, että kyvykkyyden kokemuksen tukeminen ja sen vahvistuminen koettiin merkitykselliseksi, jos verrataan asiaa työttömyyden aiheuttamiin lähtökohtiin haasteiden osalta, joissa tarve kokea yhteyttä ja saada itseluottamusta oli läsnä.

Toisaalta uskoa omiin kykyihin lisäsivät konkreettinen apu, palvelut, työkokeilut ja niissä pärjääminen sekä realistinen palautteenanto. Kyselyssä tärkeimpinä yksittäisenä yksilöohjauksen positiivisena tekijänä korostui juuri konkreettisen tiedon saaminen ja ohjaus eteenpäin.

Haastatteluissa painopiste oli enemmän kyvykkyyden tukemisen merkityksessä, joskin niissäkin konkretia arvostettiin korkealle. Konkretian esille tuominen vastauksissa kertookin eteenpäin pyrkivän ja kokonaisvaltaisen työtavan tarpeellisuudesta. Kyvykkyyden vahvistumisen seurauksena koettiin itseluottamuksen, innon, motivaation, buustin, varmuuden ja aktiivisuuden lisääntymistä.

Opinnäytetyössä esiin tulleet ajatukset yksinäisyydestä työllisyyden hoidossa liittyivät TE-toimiston byrokraattisuuteen ja tietyllä tavalla ”kasvottomaan” palveluun. Autonomian toteutumista omassa elämässä pidettiin yleisesti ottaen lähtökohtana ja itsestäänselvyytenä, mutta kaikki painottivat, että työttömänä ollessa ihminen menettää osan autonomiastaan. Tämän he kokivat liittyvän asetettuihin ehtoihin työllisyyden edistämiseksi. Työ- ja yrityspalveluiden pysyvän mallin esiselvityksessä (2020) onkin tunnistettu sen hetkisen palvelurakenteen heikkoudeksi muun muassa asiakkaan kohtaamisen vähäisyys sekä yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 15).

Haastatteluissa tämä yksinäisyyden kokemuksen väistyminen omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumisen myötä koettiin merkittäväksi muutokseksi työllisyyden hoidossa ja hyvinvointia lisääväksi tekijäksi. Jo pelkästään ajatus siitä, että on olemassa joku henkilö, johon voi ottaa yhteyttä tai jolle voi kertoa turhautumisestaan työnhaussa, koettiin voimavaroja lisääväksi. Samalla puolella oleminen sekä yksilöllisyyden ja autonomian kunnioittaminen päätöksenteossa ja vaihtoehtojen esittelyn myötä, koettiin hyväksi. Yksilöllinen asiakaspalvelu tuli esiin myös kyselyn yleisarvioinnissa, jossa väittämä ”*Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani*” sai korkeimman keskiarvon. Myös autonomian toteutumista kuvasi tyytyväisyys väittämään ”*Sain itse vaikuttaa omia suunnitelmiani koskeviin päätöksiin ja valintoihin*”.

Jos TE-palvelun perinteisellä asiakkuudella koettiin autonomian menetystä vahvasti, omavalmentajan yksilöohjauksessa autonomian menetyksestä ei juurikaan kerrottu. Työllisyyden hoito on kuitenkin ehdoiltaan sama, joten sikäli voidaan ajatella, että työllisyyden hoidon tavalla on merkittävä vaikutus siihen, kuinka raskaana autonomian menetys koetaan.

Yhteistyön nähtiin vahvistaneen myös liittymisen tarpeen kokemusta ja sosiaalista toimintakykyä. Osallistujien mukaan omavalmentaja ei juurikaan rohkaissut heitä ulkopuolisiin ryhmiin liittymisessä. Omavalmentajasuhteella oli kuitenkin itsessään sosiaalista liittymistä vahvistava merkitys ja siinä toteutui Martelan (2014, 52) ajatus ihmisen arvokkuuden kokemuksen puhkeamisesta kukkaan, saadessaan olla osa arvostavaa yhteisöä. Omavalmennussuhteessa yhteys on kahdenkeskistä, mutta silti hyväksynnällä ja arvostuksella voitiin nähdä olevan asiakkaille merkittävä vaikutus.

Kokemus onnistumisesta sosiaalisten taitojen käyttämisessä vieraan ihmisen kanssa sekä rohkaisulla oli myös laajempi merkitys. Tämän kokemuksen turvin luotettiin siihen, että työhön paluu on helpompaa, kun luottamus omiin sosiaalisiin kykyihin on palautunut. Lisäksi

omavalmentajasuhteen ja siellä tapahtuneen varmuuden lisääntymisen turvin oli osallistujalle tullut rohkeutta liittyä ryhmiin ja kokeilla uusia asioita. Nämä huomiot voidaan nähdä erittäin merkittävänä asiana, ei pelkästään työllistymisen, vaan henkilön kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta.

Näiden tulosten perusteella voidaan todeta Hämeenlinnan seudun kuntakokeilun omavalmentajuuden toteuttaneen pääosin itsemääräämisen teoriaan (Ryan & Deci 2000) perustuvat lähtökohtansa autonomian, osaamisen ja osallisuuden tarpeiden tukemisessa (Rantanen 2021). Kyvykkyyden kokeminen sekä luottamus omiin sosiaalisiin taitoihin ovat olennaisia asioita niin työn saannin kuin siellä pärjäämisenkin suhteen. Tällaisen työtavan voidaan nähdä olevan onnistunut, sillä itseensä ja omiin kykyihinsä luottava sekä motivoitunut työvoima edesauttaa työssä jaksamista. Rynänen ym. (2020, 247) viittaavat artikkelissaan Ryanin ja Decin (2017) ajatuksiin siitä, että kohentunut hyvinvointi, motivaatio ja työssä jaksaminen vaikuttavat organisaatioiden menestykseen ja kilpailukykyyn suotuisasti. Myös Ruutu ja Salmimies (2021, 128) painottavat pystyvyyssuskon vahvistamisen ohjaustyössä lisäävän toimijuutta ja työskentelyä tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tulokset vahvistivat tutkimuskysymyksiin sisällytettyä mielenkiintoa sen suhteen, onko yhdellä aidolla ja välittävällä ihmissuhteella mahdollista vaikuttaa positiivisesti ihmisen hyvinvointiin. Toisaalta heräsi ajatus henkilökohtaiseen asiakassuhteeseen liittyvästä vastuusta. Mikäli syystä tai toisesta asioiden hoitaminen ei suju asiakkaan kannalta odotetusti, voi pettymys olla suuri luottamuksellisen suhteen rikkoutuessa ja vaikuttaa näin kielteisesti asiakkaan olotilaan, kuten tässä opinnäytetyössäkin kävi ilmi. Riskinä on, että pettymysten myötä mielenkiinto työllisyysasioiden hoitamisesta kohtaan vähenee. Omavalmentajan yksilöohjauksessa kuten ylipäänsä kaikissa henkilökohtaisissa asiakassuhteissa vastuu työntekijällä on suuri. Toisaalta vastuunottoa asiakkaan puolelta on sen ymmärtäminen, että omavalmentaja ei tee puolesta asioita vaan tarkoituksena on, että henkilö on itse aktiivinen ja ottaa vastuun omista asioistaan.

6.3 Työllisyyden hoidon tavoitteet ja niiden toteutuminen yksilöohjauksessa

Opinnäytetyön tulosten arvioiminen työllisyyden edistämiseksi asetettujen tavoitteiden kannalta on oleellista. Siltä osin kuin TE-palvelustrategiassa vuosille 2021-2023 korostettiin vuorovaikutustaitoja, keskinäistä luottamusta, asiakkaan kohtaamista, yksilöllistä työnhaun tukea ja asiantuntijan monipuolista tietämystä, voidaan todeta omavalmennuksen Hämeenlinnan seudulla onnistuneen. Ratkaisukeskeisyyden tavoitteen nähtiin toteutuneen osittain ja tavoitteita yhdenvertaisesta sekä tasapuolisesta palvelusta on syytä pohtia tarkemmin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 16-20.)

Ratkaisukeskeisyyden tavoite eteenpäin pyrkivänä työtapana oli yksilöohjauksessa oleellisesti läsnä. Suurin osa osallistujista kertoivat kuitenkin, että omavalmentajan kanssa ei tehty

kirjallisia tavoitteita tai pohdittu askelia, joilla tavoitteisiin päästään. Työskentelyn kerrottiin olleen enemmänkin suullista yleistä kartoitusta. Toisaalta osa osallistujista koki, että he eivät tarvinneet tarkempaa tavoitteiden asettelua ja sitä kautta voidaan ajatella, että yksilöllisyys ja joustavuus työskentelyssä toteutui. Ratkaisukeskeisyydeltä Hämeenlinnan seudun omavalmentajan yksilöohjauksessa olisi yhden osallistujan mukaan toivottu ratkaisukeskeisyyden käyttämistä syvemmin käytännön tasolla. Hän olisi kaivannut erityisiä ratkaisukeskeisiä kysymyksiä oman tilanteensa tukemiseksi.

Opinnäytetyössä ratkaisukeskeisyyden käyttöön liittyvät asiat tulivat esiin myös Juujärven ja Salinin (2019, 85-88) tutkimuksessa sote-alan henkilöstön itsearvioinnissa ohjausosaamisaan. Vaikka heidän tutkimuksessaan ammattilaiset arvioivat tuntevansa ratkaisukeskeisyyden periaatteita ja noudattaneensa niitä tietämättään, toivoivat he lisää osaamista työtavan käyttämisen syventämiseksi, esimerkiksi poikkeuskysymysten tekemiseen. Tutkimuksessa todettiin, että ratkaisukeskeistä työtapaa tulisi opettaa jo sote-alan opiskelijoille. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella huomio on aiheellinen.

Yhdenvertaisuuden ja tasapuolisuuden tavoitteiden toteutumisen arvioiminen on haasteellisempaa. Yhdenvertaisuus ja tasapuolisuus toteutui varmasti lain luomien lähtökohtien perusteella siten, että palvelua tarjottiin kaikille heille, joille se on tarkoitettu. Tutkimustuloksista pystyi kuitenkin päättämään, että tasapuolisuus ja yhdenvertaisuus ei toteutunut tarjotun palvelun kestossa. Omavalmentajan yksilöohjaus oli haastateltujen kertoman mukaan kestänyt muutamasta viikosta yli vuoteen henkilöstä riippuen.

Osa haastatelluista koki palvelun keston olleen kohdallaan riittävä, kun taas osa koki, että olisi tarvinnut pidempikestoista palvelua. Sen määrittelemisen, mikä on riittävä ohjaussuhteen pituus ja kuka sen määrittelee, on haasteellista. Toiset tarvitsevat tukea enemmän ja toiset vähemmän. Välttämättä asiakkaan oma ajatus tarpeesta ja palvelun tuottajan resurssit eivät kohtaa. Onkin siis pohdittava, voiko yhdenvertaisuus ja tasapuolisuus lopulta omavalmentajan yksilöohjauksessa ja muissa asiakassuhteissa täysin toteutua tältä osin.

Vuoden 2022 alussa julkaistun Työllisyyden kuntakokeilun ensimmäisen väliraportin tulosten mukaan kuntakokeilujen aloittaminen oli viivästynyt, mikä vaikutti erityisesti palveluihin ohjaamisen viivästymisenä. Viiveen nähtiin johtuvan muun muassa suurista asiakasmääristä ja uusien käytäntöjen sujuvuudesta. Raportin mukaan Porin alueella koettiin myös, että asiakastyön seurantarjestelmää tulisi kehittää. (Aho ym. 2022, 18-27.)

Opinnäytetyön tuloksissa tuli esille viivästymiseen ja seurantaan liittyviä asioita. Myös palvelun struktuurilta toivottiin kehittymistä. Palvelun aloituksen viivästymisen oli aiheuttanut jollekin haastateltavista epämääräisyyden tunnetta. Epämääräisyyttä koettiin myös sen suhteen, mikä ylipäänsä on omavalmentaja, kauanko palvelu kestää ja kenelle se on tarkoitettu. Kyseilyn vastauksissa tuli esiin lisäksi kokemus siitä, että omavalmentajalle ei ollut riittävän

selkeitä yhteystietoja eikä henkilö tiennyt, kuka hänen omavalmentajansa oli. Myös markkinointi koettiin vähäiseksi ja sitä toivottiin tämän hyvän palvelun osalta lisättävän. Struktuurin vakiintumattomuus näkyi myös toiveena palvelun sisällön kehittämisestä. Palvelulta toivottiin tapaamisten määrien lisäämistä sekä ratkaisukeskeisyyden kehittämistä ja sen pohjalta tavoitteiden kirjaamista ja niiden tarkastelua.

Osallistujien mukaan yhteydenpito ja seuranta vaihteli henkilöistä riippuen ohjauksen päättymisen jälkeen. Osa sai muutaman yhteydenoton, osa ei mitään ja jotkut olivat itse yrittäneet tavoittaa omavalmentajaa vastausta saamatta. Yksilöohjaukselta toivottiin, että se voisi jatkaa vielä työ- tai opiskelupaikan saamisen jälkeen. Koettiin, että tukea olisi tarvittu myös uudessa tilanteessa tulleiden asioiden hoitamiseen. Ohjaukselta olisi toivottu myös intensiivisempää tukea tunteiden läpikäymiseen työnhaun aikana. Lisäksi pohdittiin, että koska itseluottamus alkaa laskea työttömällä nopeasti, olisi hyvä päästä ohjaukseen aikaisemmin.

Yhdessä haastattelussa tuli esille toive konkretian lisäämisestä oikean henkilön ja työpaikan yhdistämiseksi. Niemiechin ym. (2009) tutkimuksen mukaan vapaudesta käsin syntynyt motivaatio ja työn innostavuus lisäsivät hyvinvointia huomattavasti, kun taas yksilöä motivoivien ulkoisten tekijöiden saavuttamisella ei ollut merkitystä hyvinvointiin (Järvilehto 2014, 370). Edellä sanottu vahvistaa perusteita tämän konkretian kehittämiseksi. Omavalmentajan yksilöohjauksessa saatu tuki ja omien vahvuuksien ja mielenkiinnon kohteiden löytäminen on ensiarvoisen tärkeää. Motivoituneet ja itseensä luottavat henkilöt pystyvät paremmin markkinoimaan itseään ja sitä kautta työllistymisenkin mahdollisuudet voivat parantua. Hyvinvoinnin näkökulmasta katsottuna työssä jaksaminen ja siihen sitoutuminen on parempaa, mikäli henkilö tekee työtä, jonka kokee innostavana.

Edellä mainitut opinnäytetyössä ja väliraportissa esiin tulleet epäkohdat liittyvät varmasti pitkälti uuden palvelun muotoutumiseen. Palvelun kehittämisvaiheelle on luonnollista, että strukturi on vielä vakiintumaton, asioita kokeillaan ja arvioidaan sekä tehdään muutoksia tarpeen mukaan. Palvelujen hajallaan oleminen oli nähtävissä myös aiemman vuosien 2012-2015 Työllisyyden kuntakokeilun loppuraportissa (Arnkil ym. 2015, 13). Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin voimaan tuleminen vuonna 2022 luo toivon mukaan selkeämmät raamit palvelun struktuurille. Tapaamisten määrät ovat tarkemmin tiedossa ja ne ovat kaikille samat. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 23.)

Opinnäytetyön tuloksia pohtiessa heräsi ajatuksia Pohjoismaisen palvelumallin mahdollisista haasteista suhteessa hyväksi havaittuun omavalmennuksen työtapaan. Huomattiin, että ajatukset olivat samansuuntaisia kuin ammattilaisten esiin tuoma huoli Työllisyyden kuntakokeilun arvioinnin ensimmäisessä väliraportissa (Aho ym. 2022, 21-36). Pohjoismainen työvoimapalvelumalli lisää tasapuolisuutta, mutta toisaalta voidaan pohtia, katoaako yksilöllisyys mallin mukana. Pelkona on, että hyväksi havaitusta kohtaamisesta siirrytään uudelleen liialliseen

byrokraattisuuteen ja näin kuntakokeilujen kautta saatu joustavuus vähenee. Tärkeää onkin siis huolehtia siitä, että vahvan merkityksen hyvinvoinnille saanut tulos asiakkaan aidon kohtaamisen ja rinnalla kulkemisen merkityksestä turvataan.

Ehkä merkittävin ja heikoimmin hallittavissa oleva opinnäytetyössä saatu tulos työllistymisen tavoitteiden kannalta liittyi omavalmentajan yksilöohjauksen vaikuttavuuden arviointiin. Väittäminen ”*Ohjaus on parantanut mahdollisuuksiani työllistyä tai hakeutua koulutukseen*” sai kyselyssä heikoimman arvosanan. Tämä tulos on merkittävä tarkastelun kohde, kun mietitään sekä TE-palvelustrategian että Työllisyyden kuntakokeilun vuosille 2021-2023 asettamia tavoitteita, joilla pyritään vaikuttavampaan työllisyyden edistämiseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, 12; Työ- ja elinkeinoministeriö 2021).

Tämä tulos saattaa kertoa työllisyyden hoidon haasteellisuudesta kokonaisuudessaan. Työllistymiseen liittyvät haasteet voivat johtua niin työnhakijan omista lähtökohdista kuin työmarkkinatilanteestakin. Yleisesti ottaen työllisyystilanteeseen liittyen on pohdittava, onko työhyönteisöjen asenteille tai median työttömistä luomalla kuvalla pahasti syrjäytyneinä merkitystä työllistymisen haasteellisuuteen. Tärkeää olisi myös lisätä avarakatseisuutta sen suhteen, että töihin pääsemisen edellytys ei olisi monien vuosien työkokemus alalta. Olisi huolehdittava siitä, että myös nuorilla koulusta valmistuneilla, ammatinvaihtajilla sekä tietyn iän ylittäneillä olisi hyvät mahdollisuudet työllistyä haluamallaan sektorilla.

Toisaalta edellä mainittu tulos saattaa johtua vastaajien ajatuksista sen suhteen, miten kysymys on mielletty. Välttämättä ohjauksen ei suoranaisesti ole nähty parantavan mahdollisuuksia työllistymiseen tai kouluttautumiseen, vaan vastaajat ovat saattaneet ajatella tavoitteisiin pääsemiseen vaikuttaneen enemmänkin oma aktiivisuus tai muut tekijät.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tuloksista oli nähtävissä, että omavalmentajan yksilöohjaukseen tyytyväisimpiä olivat alle 30-vuotiaat osallistujat. Mahdolliset syyt tähän voivat liittyä nuorten suurempaan tuen tarpeeseen. Omien vahvuuksien tunnistaminen voi nuoremmille olla vaikeampaa. Heillä saattaa olla myös heikompi käsitys siitä, millaiseen työhön tai koulutukseen he tahtoisivat. Myös aktiivisuus omien asioiden hoidossa saattaa olla vielä kehittymässä ja siksi apu koetaan tervetulleeksi.

Tässä opinnäytetyössä itsensä aktiivisimmaksi tunsivat nuorinta ikäryhmää enemmän vanhemmat ikäryhmät, vaikka muuten alle 30-vuotiaat antoivat väittämille korkeampia arvosanoja. Nuorempien tyytyväisyys omavalmennusta kohtaan saattaakin siis johtua siitä, että he myös ovat kokeneet tarvinneensa tukea enemmän. Toisaalta voi olla, että nuoret eivät lähtökohtaisestikaan ole tarkastelleet omavalmentajan yksilöohjausta niin kriittisesti kuin muut ikäryhmät. Hyvä on myös pohtia, olivatko alle 30-vuotiaat saaneet koulutus- tai työpaikan muita ikäryhmiä helpommin ja siksi mielikuva omavalmentajan yksilöohjauksesta oli niin positiivinen.

Joka tapauksessa voidaan päätellä, että omavalmennus on ollut erityisen onnistunutta alle 30-vuotiaiden osalta.

Yli 12 kuukautta työttömänä olleiden ryhmä arvioi kyselyn väittämät pääsääntöisesti muita ryhmiä heikoimmin. Pidempään työttömänä olemisen voidaan ajatella heikentävän henkilön hyvinvointia entisestään. Kyselyn tuloksesta on nähtävissä, että mitä pidempään työttömyys jatkuu, sen vaikeampaa on palveluilla vaikuttaa työllistymisen edistämiseen. Pitkäaikaistyöttömät saattavat myös olla lähtökohtaisesti kriittisempiä palveluiden merkityksellisyyden arvioimisen suhteen.

Toisaalta tämän opinnäytetyön kyselyn tuloksista selvisi, että juuri tämä työttömyyden keston ryhmä oli motivoitunein ohjaustyöskentelyä kohtaan sekä koki pystyvyyden ja osaavuuden vahvistuneen. Tämän perusteella toiveikkuuden voidaan nähdä olevan korkealla ja erityisesti pitkäaikaistyöttömät saattavat hyötyä kyvykkyyden kokemisen tukemisesta. Toisaalta heikompi tulos tyytyväisyydessä ohjaukseen voi liittyä siihen, että toiveikkuudesta huolimatta ei muutoksia omassa työllisyystilanteessa ollut tapahtunut.

Nopeat interventiot ja toimintakykyä tukevat ja kuntouttavat palvelut olisivatkin erityisen tärkeitä työllisyyden hoidossa. Tätä tukee myös Kuntoutussäätiön vuosina 2007-2011 toteutama masennuksen jälkeisen työhön paluun kokeilu- ja kehittämishanke näkemyksellään asiakkaan intensiivisen, ratkaisuihin pyrkivän ja voimavaroihin keskittyvän tuen merkityksellisyydestä (Tiainen 2014, 8). Myös Hultin ym. (2016, 116) tutkimuksessa työttömien henkilöiden kokemuksista terveydestään ja hyvinvoinnistaan päädyttiin samanlaiseen johtopäätökseen. Omavalmentajan yksilöohjaus voimavaroja vahvistavana työtapana voidaankin siis nähdä olevan tältä osin onnistunut.

6.4 Yhteenveto, kehittämissuhteet ja arviointi

Yhteenvetona voidaan todeta, että työttömyyteen liittyi monenlaisia haasteita. Jo lyhyenkin työttömyysjakson aikana erityisesti kyvykkyyden kokemus alkoi laskea. Työn nähtiin olevan tärkeä osa sosiaalisen liittymisen tarvetta. Työttömyyden koettiin aiheuttavan myös osittaista autonomian kapenemista työhakuun liittyvien ehtojen vuoksi ja yksinäisyys työhaussa koettiin raskaana.

Omavalmentajan yksilöohjaukseen oltiin pääosin tyytyväisiä ja Hämeenlinnan seudun omavalmentajat koettiin ammattitaitoisiksi ihmisten kohtaamisessa ja konkreettisen avun antamisessa. Omavalmennussuhteen myötä asiakkaan kyvykkyyden kokemus ja sosiaalinen toimintakyky vahvistuivat. Myös autonomiaa ja yksilöllisyyttä kunnioittava aito yhteistyö työllisyyden hoidossa koettiin merkityksellisenä ja hyvinvointia lisäävänä tekijänä yksinäisyyden kokemisen sijaan.

Yksilöohjaukseen osallistumisen myötä osallistujien into, buusti, itseluottamus ja motivaatio työnhakua kohtaan kasvoivat. Hyvinvoinnin nähdäänkin siis lisääntyneen omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumisen myötä eri osa-alueilla. Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin käyttöönoton yhteydessä onkin tärkeää kiinnittää huomiota lain puitteissa siihen, että kuntakokeiluilla saavutettu hyvinvointia lisäävän kohtaamisen työtapa, joustavat palvelut sekä uuden mallin toteuttamiseen perustuvat lähtökohdat ovat tasapainossa.

Kehittämistä paikallisesti palvelun osalta toivottiin struktuuriin, omavalmennuksen keston ja sisältöön erityisesti ratkaisukeskeisyyttä lisäten sekä konkretian lisäämiseen työntekijän ja työpaikan yhdistämiseksi. Myös markkinointiin panostaminen ja voimauttava valokuvaus tarjottavaksi palveluksi koettiin tärkeänä. Kyselyn tulosten perusteella suurimmaksi kehittymisen tarpeeksi voidaan nostaa työllistymisen tai kouluttautumisen entistä parempi edistäminen.

Yleisellä tasolla kehittämisehdotuksena esitetään tuloksiin liittyvien haasteiden kehittämistä entisestään. Konkreettinen kehitysehdotus liittyy vahvasti tuloksissa esiin tulleisiin toiveisiin sekä ohjauksen intensiivisyydestä että tuen ulottumisesta myös työ- tai opiskelupaikan saamisen jälkeiseen aikaan.

Seurannan toteuttamiseen Pohjoismaisen työllisyyspalvelumallin myötä on varmasti omat suunnitelmansa. Asiakkaita on paljon ja resurssit intensiivisen ja pitkäkestoisen yksilöohjauksen ulottamiseen työllistymisen jälkeiseen aikaan voi olla haastavaa. Kuitenkin tuen tarve muuttuvissa käytänteissä työmarkkinoilla tuli vahvasti esiin opinnäytetyössä ja työssä jaksamisen kannalta seurantaan panostaminen olisi erityisen tärkeää. Vaikka työn saaminen on iloinen asia, aiheuttaa se uudenlaista stressiä työhön sopeutumiseen, päivärytmin palautumiseen, uusiin työtovereihin tutustumiseen ja asioiden hoitamiseen liittyen.

Yksi haastateltavista kutsui osuvasti toivettaan intensiivisestä ja tuntemuksia läpi käyvästä ohjauksesta nimellä ”työttömän työnhous”. Kehittämisehdotuksena esitetäänkin työnhajauksellisen tuen tarjoamista asiakkaille siten, että se sisältäisi yhtäältä intensiivisempää tuntemusten läpikäymistä ja rohkaisua esimerkiksi työnhakutilanteiden hylkäysten kohdalla sekä konkreettista neuvontaa ja tukea jo opiskelu- tai työpaikan saaneelle käytännön asioiden hoitamiseen ja työhön sopeutumisen tukemiseen.

Palvelukokonaisuus voitaisiin tarjota joko yksilöllisenä tai ryhmämuotoisena palveluna, esimerkiksi samaa koulutustasoa vastaavista ihmisistä. Mikäli resurssit eivät omavalmentajalta muun työllisyyden hoidon lisäksi tähän riitä, olisi selviteltävä mahdollisuuksia tämän työnhajauksellisen tuen tarjoamiseen ulkopuolisen palveluntarjoajan avulla. Toisaalta voisi olla perustelua resurssien puitteissa kehittää omavalmentajien tiimejä siten, että yksi tiimi olisi nimennomaan tätä intensiivistä henkistä tukea ja niin sanottua jälkihuoltoa kaipaavia asiakkaita varten.

Jatkotutkimusaiheiden osalta olisi kiinnostavaa tutkia omavalmentajien ajatuksia työn näkökulmasta opinnäytetyössä esiin tulleisiin sekä työllisyyden hoidon tavoitteisiin liittyen. Erityisesti kokemukset resurssien sekä asiakkaan kiireettömän kohtaamisen osalta olisi tärkeä näkökulma. Myös omavalmentajien kokemukset ratkaisukeskeisten työtapojen hallitsemisesta voisi olla oma tutkimusaiheensa.

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin käyttöönoton jälkeen voisi olla perusteltua myös toteuttaa kysely asiakkailla uudelleen ja arvioida onko malli tuonut mukanaan merkittäviä muutoksia kokemuksiin yksilöohjauksesta. Lisäksi voisi keskittyä tutkimaan, miksi yli 12 kuukautta työttömänä olleet arvioivat palvelun muita heikommin. Olisi kiinnostavaa tietää, mitkä ovat taustasyyt ja millaisia palveluita tulisi kehittää, jotta omavalmentajan yksilöohjaus olisi entistä vaikuttavampaa heidän kohdallaan.

Opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden kokemuksia yksilöohjaukseen osallistumisesta sekä erityisesti sen merkityksestä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja psykologisten perustarpeiden kannalta. Lisäksi oltiin kiinnostuneita kehittämishdotuksista ja yleisarvioinnista. Tulosten perusteella voidaan todeta, että vastauksia kaikkien tutkimuskysymysten osalta saatiin ja ymmärrys niiden osalta lisääntyi. Vahvistusta sai se oletamus, että henkilökohtaisella asiakassuhteella on hyvinvointia vahvasti tukeva ja lisäävä merkitys. Siten tutkimuskysymysten asettelu oli onnistunutta.

Valitut tutkimusmenetelmät olivat onnistuneita sen osalta, että yhtäläisyyksiä oli nähtävissä haastatteluiden ja kyselyiden välillä ja monimenetelmäisyys tuki aiheen käsittelyä. Vastauksia olisi kuitenkin toivottu enemmän ja siksi opinnäytetyön tulokset antavat vain suuntaa omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistujien näkemyksistä. Tulokset olisivat voineet olla erilaiset, mikäli osallistujia olisi ollut enemmän ja mukana haastatteluissa olisi ollut esimerkiksi henkilöitä, joilla on myös elämänhallinnallisia haasteita.

Opinnäytetyöhön liittyvät eettiset ja tietosuojakysymykset huomioitiin asiaankuuluvalla tavalla koko prosessin ajan ja periaatteet ohjasivat myös tutkimusmenetelmien valintaa ja käyttöä. Myös luotettavuus oli prosessissa läsnä. Siltä osin kuin luotettavuutta arvioitiin kyselylomakkeen kysymysten asetteluun ja käsitteiden käytön osalta, olivat haasteet ratkaistavissa analyysivaiheen aikana eivätkä ne oleellisesti vaikuttaneet opinnäytetyön tulosten ymmärrettävyyteen.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että omavalmentajan yksilöohjaus tukee merkittävästi asiakkaiden hyvinvointia ja psykologisten perustarpeiden vahvistumista. Voimavaroja vahvistavan työtavan käyttäminen on perusteltua työvoiman kuntouttamisen sekä työllistymisen tai kouluttautumisen edistämisen kannalta. Henkilön vahvistumisella voidaan nähdä olevan myös työhön sitoutumiseen liittyviä perusteita. Palvelua tulee kuitenkin kehittää vielä joiltakin

osin. Opinnäytetyön tulokset ovat hyödynnettävissä niin paikallisesti kuin yhteiskunnallisesti-kin työllisyshoidon toteuttamisessa, arvioinnissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa.

Opinnäytetyön tekijä kiittää lämpimästi haastatteluihin ja kyselyyn osallistuneita henkilöitä, Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluita sekä opinnäytetyöprosessia ohjannutta opettajaa.

Lähteet

Painetut

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Helsinki: Tammi.

Hurmerinta, L. & Nummela, N. 2020. Monimenetelmätutkimus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 308-317.

Juujärvi, S. & Salin, O. 2019. Kohti motivoivaa ohjausta: sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten itsearviointia ohjausosaamisestaan. *Psykologia* 54 (02). Helsinki: Suomen psykologinen seura, 76-90.

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 9-19.

Järvilehto, L. 2014. Kohti kutsumustyötä ja joukkokokoistavaa yhteiskuntaa. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-kustannus, 366-381.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 89.

Lipponen, K. 2014. Positiivinen psykologia ja ratkaisukeskeisyys psykoterapiassa. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-kustannus, 200-221.

Martela, F. 2014. Onnellisuuksien psykologia. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-kustannus, 30-62.

Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 103-117.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 75-85.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Ruutu, S. & Salmimies, R. 2021. Työnohjaajan opas. Valmentava ja ratkaisukeskeinen ote. 3. painos. Helsinki: Alma Talent.

Ryan, R. M. & Deci, E.L. 2000. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*: 55, 68-78.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

Aho, S. & Arnkil, R. & Hämäläinen, K. & Lind, S. & Spangar, S. & Tuomala, J. & Ojala, S. & Saloniemi, A. & Stenvall, J. & Melin, H. & Mäkiäho, A. 2022. Työllisyyden kuntakokeilujen arviointi. 1 väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:3. Viitattu 21.2.2022. https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/183556/VNTEAS_2022_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arnkil, R. & Spangar, T. & Jokinen, E. & Tuusa, M. & Pitkänen, S. 2015. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämässä. Työllisyyden kuntakokeilun (2012-2015) seurantatutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 47/2015. Viitattu 18.10.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74965/TEMjul_47_2015_web_10072015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hult, M. & Saaranen, T. & Pietilä, A-M. 2016. Työttömien kokemuksia terveydestä ja hyvinvoinnista: haastattelututkimus. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 53(2), 108-118. Viitattu 16.2.2022. <https://journal.fi/sla/article/view/56917>

Häkkinen, M. 2020. Interpersonal skills in an ethnographic field work. Teoksessa Khan, S. (Ed.) *Qualitative research: People, practices and phenomena*. Publications of the University of Eastern Finland. General Series, no 30, 21-26. Viitattu 13.10.2021. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22576/urn_isbn_978-952-61-3341-6.pdf

Hämeenlinnan kaupunki 2021. Työllisyyden kuntakokeilu. Viitattu 11.10.2021. <https://www.hameenlinna.fi/tyo-ja-elinkeino/tyollisyyspalvelut/tyollisyyden-kuntakokeilu/>

Kerminen P. 2015. Teoksessa Arnkil, R. & Spangar, T. & Jokinen, E. & Tuusa, M. & Pitkänen, S. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämässä. Työllisyyden kuntakokeilun (2012-2015) seurantatutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 47/2015. Viitattu 18.10.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74965/TEMjul_47_2015_web_10072015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pihlman, M-R. 2020. Teoksessa Työ- ja elinkeinoministeriö 2020. TE-palvelustrategia. Valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskeva palvelustrategia vuosille 2021-2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:58. Viitattu 5.10.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162609/TEM_2020_58_TE-palvelustrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ryynänen, J. & Simonen, A. & Karkkola, P. 2020. Psykologiset perustarpeet työelämässä - autonomian edistämiseksi kohti työn imua. Työelämän tutkimus 18(3), 246-260. Viitattu 20.2.2022. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/97977/55987>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Valtioneuvoston periaatepäätös. Terveys 2015 -kansanterveysohjelmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:4. Viitattu 25.2.2022. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70092/terveys2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

TE-palvelut 2021. TE-palvelut siirtyvät kunnille vuoden 2024 aikana. Viitattu 20.2.2022. <https://www.te-palvelut.fi/-/te-palvelut-siirtyvat-kunnille-vuoden-2024-aikana>

Terveystieteiden tutkimuskeskus 2021. Mitä toimintakyky on. Viitattu 13.10.2021. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Tiainen, R. 2014. Työssä jatkaminen - tukea ratkaisukeskeisesti. Työurien jatkamisen tuki 2012-2014. Kuntoutussäätiö. Viitattu 16.2.2022. https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2020/11/Tyossa_jatkaminen_-tukea_ratkaisukeskeisesti_opas.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021a. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 14.2.2022. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021b. Ihmistieteiden eettisen ennakkoarvioinnin ohje. Viitattu 14.2.2022. https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/ihmistieteiden-eettisen-ennakkoarvioinnin-ohje#3_1

Työ- ja elinkeinoministeriö 2022. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Viitattu 16.2.2022. <https://tem.fi/pohjoismainen-tyovoimapalvelumalli>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2020. TE-palvelustrategia. Valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskeva palvelustrategia vuosille 2021-2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:58. Viitattu 5.10.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162609/TEM_2020_58_TE-palvelustrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Työllisyyden kuntakokeilut. Viitattu 11.10.2021.

<https://tem.fi/tyollisyyskokeilut>

Webropol 2021. Tulevaisuuden kyselytyökalu. Viitattu 1.10.2021. <https://webropol.fi>

Wikipedia 2021. Microsoft Teams. Viitattu 8.10.2021. https://fi.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Teams

Zechmann, A. & Paul, K. I. 2019. Why do individuals suffer during unemployment? Analyzing the role of deprived psychological needs in a six-wave longitudinal study. *Journal of Occupational Health Psychology* 24(6), 641-661. Viitattu 17.2.2022. <https://web-p-ebSCOhost-com.nelli.laurea.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=5c24faae-1d15-483a-9498-316159068834%40redis>

Julkaisemattomat

Luukkonen, H. 2021. Kyselylomakkeen alkuperäiset raportit. Sähköpostit 1.11.2021; 15.11.2021; 27.12.2021. Hämeenlinnan kaupungin työllisyyspalvelut. Hämeenlinna.

Luukkonen, H. 2022. Tiedonanto. Sähköposti 11.2.2022. Hämeenlinnan kaupungin työllisyyspalvelut. Hämeenlinna.

Rantanen, T. 2021a. Omavalmentajuus. Powerpoint. Hämeenlinnan kaupunki. Viitattu 15.10.2021.

Rantanen, T. 2021b. Tiedonanto. Sähköposti 15.10.2021. Hämeenlinnan kaupungin työllisyyspalvelut. Hämeenlinna.

Tampere 2021. Työ ja yrittäminen. Omavalmentajuus Pirkanmaa. Powerpoint. Viitattu 30.9.2021.

Kuviot

Kuvio 1: Tiedonkeruun etenemisprosessi	34
Kuvio 2: Taustamuuttujat, kysely	41
Kuvio 3: Kyselyn kuvioihin liittyvä selite, asiakkaan hyvinvointi	44
Kuvio 4: Asiakkaan hyvinvointi (keskiarvo 3,6)	45
Kuvio 5: Kyselyn kuvioihin liittyvä selite, palaute omavalmentajalle	50
Kuvio 6: Palaute omavalmentajalle (keskiarvo 4,1)	51
Kuvio 7: Kyselyn kuvioihin liittyvä selite, yleinen palaute omavalmentajan yksilöohjauksesta	55
Kuvio 8: Yleinen palaute omavalmentajan yksilöohjauksesta (keskiarvo 3,7)	56
Kuvio 9: Yleisarvosana omavalmentajan yksilöohjauksesta (keskiarvo 3,8)	59
Kuvio 10: Kysymysaiheiden keskiarvojen vertailu & korkeimmat ja matalimmat keskiarvot saaneet väittämät aihealueisiin liittyen (kaikki vastaajat).....	74
Kuvio 11: Taustamuuttujaryhmien tyytyväisyys Omavalmentajan yksilöohjaukseen yleisarvosanaan (ka 3,8) nähden	75
Kuvio 12: Korkeimmat ja matalimmat keskiarvot saaneet väittämät yksittäisten taustamuuttujaryhmien mukaan, vertailu kaikkien väittämien välillä	75
Kuvio 13: Haastattelujen ja kyselyn avointen kysymysten tulokset, lähtökohdat ja hyvinvointia lisäävät tekijät	76
Kuvio 14: Haastattelujen ja kyselyn avointen kysymysten tulokset, kehittäminen	77

Taulukot


Taulukko 1: Esimerkki haastattelun sisällönanalyysin toteuttamisesta	39
Taulukko 2: Työskentelyssä motivoivat tekijät, vahvuuksien tunnistaminen ja hyvinvoinnin paraneminen (15 henkilöä).....	47
Taulukko 3: Vuorovaikutus omavalmentajan kanssa ja hyvinvointia tukevat asiat (14 vastaajaa)	53
Taulukko 4: Omavalmentajan yksilöohjauksen vaikutukset aktiivisuuteen ja työllistymis- tai kouluttautumismahdollisuuksiin sekä konkreettiset työkalut (13 vastaajaa)	58
Taulukko 5: Omavalmennuksen yleisarviointi ja kehittäminen (13 vastaajaa)	61

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake.....	101
Liite 2: Sähköpostiviesti kyselylomakkeen saatteena	107
Liite 3: Sähköpostiviesti haastatteluun ilmoittautuneille	108
Liite 4: Haastattelun teemat ja apukysymykset.....	109
Liite 5: Tutkimuslupa.....	111

Liite 1: Kyselylomake

Kysely omavalmentajan yksilöohjauksesta

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

Hei.

Olet saanut omavalmentajalta yksilöohjausta Hämeenlinnan kaupungin työllisyyspalveluissa. Omavalmentajan kanssa kartoititte osaamistasi ja pohditte tulevaisuuden polkuasi. Kehittääksemme toimintaamme tahdomme esittää muutamia omavalmentajan ohjausta koskevia kysymyksiä. Vastaamalla kyselyyn pääset vaikuttamaan siihen, että palvelumme ovat jatkossa entistäkin asiakaslähtöisempi.

Kyselyn vastauksia hyödynnetään myös ylemmän ammattikorkeakouluopiskelijan opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa omavalmentajan ohjaukseen osallistumisen vaikutuksia ja merkitystä asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta. Mikäli olet halukas osallistumaan aihetta syventävään haastatteluun, annathan suostumuksesi ja yhteystietosi lomakkeen lopussa. Haastattelut ovat luottamuksellisia eikä valmiista opinnäytetyöstä pysty tunnistamaan henkilöitä. Haastattelut toteutetaan Teams-yhteyden välityksellä marraskuun aikana. Opiskelija on sinuun yhteydessä haastatteluajan sopimiseksi.

Asteikko / Valitse parhaiten omaa käsitystäsi kuvaava vastaus

- 1 = täysin eri mieltä / huono
 2 = osittain eri mieltä / melko huono
 3 = en osaa sanoa / ei hyvä eikä huono
 4 = osittain samaa mieltä / hyvä
 5 = täysin samaa mieltä / erittäin hyvä

1. Hyvinvointi

	1	2	3	4	5
Sain itse vaikuttaa omia suunnitelmiani koskeviin päätöksiin ja valintoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olin motivoitunut ohjauksessa tapahtuvaan työskentelyyn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motivaationi kasvoi ohjaukseen osallistumisen myötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olin itse aktiivinen toimija ohjauksen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnistin omia vahvuuksiani ohjauksen myötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaukseen osallistuminen vahvisti tunnettani omasta pystyvyydestäni ja osaavuudestani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

jatkuu

jatkuu

	1	2	3	4	5
Ohjaukseen osallistuminen oli minulle merkityksellistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvinvointini ja tyytyväisyyteni elämään on parantunut ohjauksen myötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Kuvaile, mitkä tekijät ovat motivoineet sinua työskentelyssä.

3. Kuvaile, millä keinoin löysit omia vahvuuksiasi.

4. Kuvaile, miten ohjauksen saaminen on parantanut hyvinvointiasi.

5. Palaute omavalmentajalle

	1	2	3	4	5
Valmentaja oli asiantunteva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalmentaja ymmärsi juuri minun tilannettani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalmentaja tarjosi minulle henkilökohtaista tukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

jatkuu

jatkuu

	1	2	3	4	5
Omavalmentaja auttoi minua jatkosuunnitelman tekemisessä / työllistymisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalmentaja sai minut tuntemaan itseni hyväksytyksi ja arvokkaaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutus omavalmentajan kanssa toimi hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Kuvaile, mikä vuorovaikutuksessa omavalmentajan kanssa oli toimivaa tai mikä ei toiminut.

7. Kuvaile, millä tavoin omavalmentajan toiminta tuki hyvinvointiasi.

jatkuu

jatkuu

8. Yleinen palaute omavalmentajan yksiöohjauksesta

	1	2	3	4	5
Omavalmentaja tuki henkilökohtaisia tavoitteitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalmentajan ohjaus oli hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaus oli organisoitu hyvin toimivaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaus tuki omaa aktiivisuuttani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaus oli innostava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulevaisuudensuunnitelmani selkiytyivät ohjauksen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaus on parantanut mahdollisuuksiani työllistyä tai hakeutua koulutukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Kuvaile, miten omavalmentajan tarjoama ohjaus tuki omaa aktiivisuuttasi.

10. Kuvaile, miten ohjaukseen osallistuminen on parantanut mahdollisuuksiasi työllistymisen / kouluttautumisen osalta.

11. Mitä konkreettisia työkaluja sait työllistymisen / kouluttautumisen / hyvinvointisi tueksi omavalmentajan tarjoaman tuen ja ohjauksen avulla?

jatkuu

jatkuu

12. Yleisarvosana omavalmentajan yksilöohjauksesta

	1	2	3	4	5
Yleisarvosana valmennukselle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mikä ohjauksessa oli hyvää?

14. Miten ohjausta voisi kehittää?

15. Mitä muuta haluaisit sanoa?

YLEISET TIEDOT

16. Ikä *

- alle 30 v
- 31-45 v
- yli 45

jatkuu

jatkuu

17. Sukupuoli *

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

18. Työttömyyden kesto *

- Alle 6 kk
- 6–12 kk
- yli 12 kk

19. Suostun haastatteluun opinnäytetyötä varten *

- Kyllä
- Ei

20. Mikäli vastasit edelliseen kyllä, kirjoita tähän sähköpostiosoitteesi

Opiskelijan tiedot: Kirsi Jokinen, sosionomi YAMK-tutkinto / Voimavaraistavien työtapojen johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla, Laurea ammattikorkeakoulu, Leppävaaran yksikkö, sähköposti: kirsi.jokinen@student.laurea.fi

Liite 2: Sähköpostiviesti kyselylomakkeen saatteena

Hei.

Olet saanut omavalmentajalta yksilöohjausta Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluissa. Omavalmentajan kanssa kartoititte osaamistasi ja pohditte tulevaisuuden polkuasi. Kehittääksemme toimintaamme tahdomme esittää muutamia omavalmentajan ohjausta koskevia kysymyksiä. Vastaamalla kyselyyn pääset vaikuttamaan siihen, että palvelumme ovat jatkossa entistäkin asiakaslähtöisempi.

Vastausaika on 12.11.2021 asti. Vastaamaan pääset alla olevasta linkistä.

Kyselyn vastauksia hyödynnetään myös ylemmän ammattikorkeakouluopiskelijan opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa omavalmentajan ohjaukseen osallistumisen vaikutuksia ja merkitystä asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta. Kysely toteutetaan nimettömänä.

Mikäli olet halukas osallistumaan aihetta syventävään haastatteluun, annathan suostumuksesi ja yhteystietosi lomakkeen lopussa. Haastattelut ovat luottamuksellisia eikä valmiista opinnäytetyöstä pysty tunnistamaan henkilöitä. Haastattelut toteutetaan Teams-yhteyden välityksellä marraskuun aikana. Opiskelija on sinuun yhteydessä haastatteluajan sopimiseksi.

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Hämeenlinnan, Hattulan ja Janakkalan kunnat yhteistyössä opiskelija Kirsi Jokisen kanssa

Kirsi Jokinen, sosionomi YAMK-tutkinto / Voimavaraistavien työtapojen johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla, Laurean ammattikorkeakoulu, Leppävaaran yksikkö, sähköposti: kirsi.jokinen@student.laurea.fi

Liite 3: Sähköpostiviesti haastatteluun ilmoittautuneille

Hei.

Kiitos, kun vastasit palautekyselyyn liittyen Omavalmentajan yksilöohjaukseen työllisyyspalveluiden kuntakokeilussa.

Vastaamalla kyselyyn tuotit arvokasta tietoa omavalmennusprosessin onnistumisesta sekä valmistukseen osallistumisen vaikutuksista asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta. Osallistumalla pääsit myös vaikuttamaan palvelun kehittämiseen entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Kuten aiemmin kerrottiin, vastauksia hyödynnetään myös ylemmän ammattikorkeakouluopiskelijan opinnäytetyössä. Sinulla oli halutessasi mahdollisuus antaa suostumuksesi aihetta syventävään haastatteluun opinnäytetyötä varten. Lämmin kiitos, että suostuit haastatteluun! 😊

Tässä vielä tietoa opinnoistani sekä tulevasta haastattelusta.

Opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tutkintolinjani on sosionomi (YAMK) / Voimavaraistavien työtapojen johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla. Opinnäytetyössäni kartoitan Työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajan yksilöohjaukseen osallistumisen vaikutuksia ja merkitystä asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta. Opinnäytetyö toteutetaan Hämeenlinnan seudun työllisyyspalveluiden kuntakokeiluun osallistuneiden asiakkaiden parissa.

Haastattelut ovat luottamuksellisia eivätkä haastateltavat ole tunnistettavissa valmiista opinnäytetyöstä. Haastattelut toteutetaan Teams-yhteyden välityksellä, johon lähetän sinulle kutsun sähköpostiin. Sinulla tulee olla käytössäsi tietokone ja Teams-palvelu asennettuna. Tarkoituksenmukaista on myös, että haastattelutilanne on häiriötön ja paikalla ovat vain sinä ja minä. Sinä voit päättää, tahdotko toteuttaa haastattelun videoyhteydellä vai ilman. Toimimme tilanteessa toiveesi mukaan. Jotta voimme haastattelutilanteessa keskittyä keskusteluun, pyydän suostumustasi haastattelun nauhoittamiseen. Tämä on tärkeää myös aineiston analysoinnin helpottamiseksi ja luotettavuuden takaamiseksi. Nauhoitteet tulevat vain minun käyttöni ja ne hävitetään asianmukaisesti analysointivaiheen jälkeen. Vastaamalla tähän sähköpostiin annat suostumuksesi haastattelun nauhoitukseen.

Haastattelu olisi mahdollista omasta puolestani toteuttaa viikoilla 49–50. Itselleni paras mahdollinen haastattelu-aika olisi maanantaista perjantaihin klo 10–12, mutta toki myös ilta-ajat klo 17–20 välillä ovat sovitavissa, mikäli omaan aikatauluusi se sopii paremmin. Varataan aikaa haastattelulle 2 tuntia, mutta lopetellaan aiemmin, mikäli olemme tehokkaita.

Kerrothan, mitkä kaikki alla olevista päivämääristä sinulle sopisi haastattelun toteutukseen. Kerrothan myös toiveen kellon ajasta (klo 10–12 / klo 17–19 / klo 18–20). Haastateltavia on yhteensä 5, joten saamme joutua aikoja hieman järjestelemään ja siksi toivon, että kerrot kaikki mahdolliset itsellesi sopivat ajat.

pe 10.12
ma 13.12
ti 14.12
ke 15.12
to 16.12
pe 17.12

Ystävällisin terveisin,

Kirsi Jokinen

kirsi.jokinen@student.laurea.fi

opiskelija

sosionomi YAMK / Voimavaraistavien työtapojen johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla
Laurean ammattikorkeakoulu, Leppävaaran yksikkö

Liite 4: Haastattelun teemat ja apukysymykset

1. Haastateltavan taustat ja konkretia

- työttömyyden pituus
- ohjauksen kesto
- ohjauksen aikaiset konkreettiset toimet
- nykyinen tilanne työttömyyden osalta, erityisesti vaikuttiko valmennus tähän ja millä tavoin, löytykö työtä / opiskelua, joka innostaa
- sukupuoli ja ikä

2. Kokemukset omavalmennuksesta

- **OMA-valmennuksen periaate ja osa-alueet**
- tapaamisten määrä, oliko se mielestäsi riittävä tai oliko tapaamisia liikaa
- kokemus siitä, että yksi työntekijä hoitaa omia asioita
- millaisia odotuksia oli valmennuksesta ja toteutuivatko ne
- kohtasiko tarpeet ja toimet, käsiteltiinkö itselle oleellisia asioita
- toteutuiko realismi ohjauksessa
- ajatuksia ratkaisukeskeisestä toimintatavasta
- erityisesti ”rinnalla kulkemisen” vaikutus hyvinvointiin: oliko tapaamisissa kiireetön tunnelma; koitko valmentajan taholta hyväksyntää ja arvostusta; miten ilmeni; mikä merkitys tällä kaikella on sinulle
- osaamisen kartoituksen toteutuminen
- motivaation ja aktivoinnin tukemisen onnistuminen
- koitko palvelun merkityksellisenä

3. Muutokset hyvinvoinnissa ja toimintakyvyssä omavalmennukseen osallistumisen kautta?

- **toimintakyky**
- millainen oli hyvinvointi ja toimintakyky ennen valmennusta
- miten työttömyys on vaikuttanut hyvinvointiisi ja elämääsi
- olitko motivoitunut muutokseen; miksi / miksi et; mitkä syyt siihen vaikuttivat
- korostuiko jonkun osa-alueen vahvistuminen / tukeminen valmennuksessa; miten se näkyi; millaisia vaikutuksia sillä on ollut
- jos vertaa olotilaa ennen ja jälkeen valmennuksen, onko jokin muuttunut; mikä?
- mikä omassa toiminnassa mahdollisti muutoksen?

jatkuu

4. Itsemääräämisen teorian näkökulman toteutuminen

- **itsemääräämisen teoria**
- miten autonomia, kyvykkyys ja liittyminen ovat toteutuneet elämässäsi ennen valmennusta
- ja miten se on vaikuttanut elämääsi / hyvinvointiisi
- miten ne toteutuivat valmennuksessa:
 - saitko itse vaikuttaa päätöksiin, mikä merkitys sillä on sinulle, että saat vaikuttaa
 - vahvistuiko käsityksesi omasta pystyvyydestäsi, miten se ilmeni, miten siihen voisi vaikuttaa valmennuksessa
 - mikä merkitys sinulle on vahvuuksien tunnistamisella / tunnetko vahvuutesi / miten vahvuuksien tunnistaminen on vaikuttanut elämääsi
 - koitko hyväksytyksi tuloa valmentajan osalta
 - tuettiin valmennuksessa sinua tekemään omia ratkaisuja, rohkaistiinko luottamaan omaan pystyvyyteesi tai etsittiinkö yhteisöjä, joihin voisit liittyä
- koetko vahvistuneesi valmennuksen myötä näillä osa-alueilla

5. Kehitysehdotukset

- miten arvioit omaa osallistumistasi ohjauksessa
- mikä oli ohjauksen paras anti
- miten kehittäisit palvelua, jotta sillä olisi asiakkaan hyvinvointia enemmän tukeva tai vahvistava vaikutus
- muita ajatuksia

Liite 5: Tutkimuslupa



VIRANHALTIJAPÄÄTÖS
Strategiajohtaja
171 / 30.9.2021
HML/5480/13.00/2018

Tutkimusluvan myöntäminen, Kirsi Jokinen

Hakija: Kirsi Jokinen

Tutkimuksen nimi: Asiakkaiden kokemuksia Oma-avaintajan yksilöohjauksen vaikutuksista hyvinvointiin

Taustaorganisaatio: Laurean ammattikorkeakoulu, Leppävaaran yksikkö

Kaikki kaupungin tutkimusluvut myönnetään seuraavilla ehdoilla: Tutkimuksiin osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja jokaiselta informantilta on pyydetty suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimusluvan myöntämisen ja tietojen luovuttamisen ehtona on, että tutkimuksen tekijä sitoutuu huolehtimaan tietojen käsittelystä ottaen huomioon henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön. Tutkimuksen tekijä on velvollinen käyttämään tietoja luottamuksellisesti ja ainoastaan tämän tutkimuksen tekemiseksi. Tutkimuksen valmistuttua tiedot on hävitettävä asian mukaisella tavalla. Tutkimuksen tekijä sitoutuu luovuttamaan Hämeenlinnan kaupungin kehittämissivustoille yhden sähköisen kappaleen valmistuneesta tutkimustyöstä. Myönnetty tutkimuslupa ja valmistuneet tutkimusraportit ovat nähtävissä Hämeenlinnan www-sivuilla. Tutkijan tulee kieltää www-sivuilla julkaiseminen, mikäli se vaarantaa tutkimuksen luottamuksellisuuden. Hakijan tulee pyydettäessä tulla esittelemään tutkimustulokset Hämeenlinnan kaupungille.

Liitteet:

Opinnäytetyö- ja tutkimuslupahakemus
Tutkimussuunnitelma

Toimivalta: Hallintosäännön luku 2, § 17

Lisätiedot: Strategiajohtaja Markku Rimpelä, 03 621 2555

Päätös Myönnetään tutkimuslupa Kirsi Jokiselle. Tutkimuslupa myönnetään edellä mainituilla yleisillä ehdoilla.

Hämeenlinnassa 30.9.2021

Strategiajohtaja Markku Rimpelä

Liitteet Tutkimuslupahakemus Jokinen Kirsi
Jokinen Kirsi Opinnäytetyön suunnitelma

Allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä
Rimpelä Markku Strategiajohtaja, 77863 30.9.2021

jatkuu



VIRANHALTIJAPÄÄTÖS
Strategiajohtaja
171 / 30.9.2021
HML/5480/13.00/2018

PÄÄTÖKSEN TIEDOKSIANTO

Tiedoksiantaja Työllisyyssihteeri Sara Rantanen

Annettu tiedoksi sähköisesti, pvm:

Vastaanottajat: Kaupunginhallitus, Mira Sillanpää, Hilikka Luukkonen ja Kirsi Jokinen

Otto-oikeusviranomainen: Kaupunginhallitus

MUUTOKSENHA KUOHJE

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle määräajan viimeisenä päivänä ennen klo 16. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusaajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arklauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on

Hämeenlinnan kaupunginhallitus
Wetterhoffinkatu 2
PL 84
13101 Hämeenlinna
sähköposti: konsernipalvelut@hameenlinna.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta. Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.