

TYÖN TIET –

Tuloksia, vaikutuksia ja oppimista

Ulla-Maija Koivula

Työryhmä:
Riina Hiipakka
Sanna Koskinen
Tuula Mikkonen
Tiina Rissa
Kirsi Uotila

ISBN 951-609-258-6

Työn Tiet –projektin julkaisuja 1
Tampere 2005

JOHDANTO	5
1 ARVIOINNIN LÄHESTYMISTAPA JA TOTEUTUS	8
1.1 Oppiva arviointi – oppiva projekti.....	8
1.2 Arviointitulottavuudet	10
1.2.1 Tulokset ja vaikutukset	10
1.2.2 Prosessiarviointi	10
1.3 Arviointiprosessi ja arviointiaineisto	12
Lähteet.....	13
2 TYÖLLISYYDENHOIDON TOIMIJAYHTEISTYÖN KEHITTYMINEN TAMPEREEN SEUTUKUNNALLA	14
2.1 Kehitysvaiheet	14
2.1.1 ”Tarttis tehdä jotain”, 1995-1996.....	14
2.1.2 ”Joukot kokoon”, 1997-1999	16
2.1.3 ”Strateginen kumppanuus”, 2000-2002	17
2.1.4 ”Käytännön kumppanuus”, 2002-2004.....	18
2.1.5 Yhteenveto	22
Lähteet.....	23
3 TYÖN TIET -KEHITTÄMISKUMPPANUUS	26
3.1 Työn tiet –projektin kuvaus	26
3.2 Projektin hallinto	28
3.3 Projektin tavoitteiden määrittely.....	31
Lähteet.....	35
OSAPROJEKTIRAPORTIT	36
4 MASTO–PROJEKTI	36
4.1 Tavoitteet ja niiden muotoutuminen	36
4.2 Maston yleinen toimintamalli (Riina Hiipakka)	37
4.2.1 Suomen kielen kurssit	37
4.2.2 Yksilöohjaus.....	38
4.2.3 Ohjausprosessi	38
4.2.4 Ohjaus ja suomen kielen opetus työelämäjaksoilla oleville.....	39

4.2.5	Suomen kielen opetus seutukunnalla	39
4.3	Maston toimintamalli Tampereen työttömien toiminta- ja palvelukeskuksessa (Riina Hiipakka).....	41
4.3.1	Rekrytointivaihe	41
4.3.2	Työssäoppimisvaihe ja sen arviointi	41
4.3.3	Ohjausprosessi.....	41
4.4	Asiakastyön tuloksia ja vaikutuksia	44
4.4.1	Projektin osallistujat	44
4.4.2	Suomen kielen taitojen kehittyminen	49
4.4.3	Osallistujien tilanne projektin päättyessä	51
4.5	Maston osallistujien tyypittelyä	52
4.6	Asiakaspalautetta	54
4.6.1	Palautetta kielikursseista	54
4.6.2	Palautetta työllistymispalveluista	55
4.7	Masto–projektin arviointia.....	57
4.7.1	Hyvät käytännöt ja tuoteaihiot	57
4.7.2	Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset	58
	Kokemuksia monikulttuurisesta ohjaustoiminnasta (Riina Hiipakka)	61
	Maahanmuuttaja maahanmuuttajatyössä (Ljudmila Turkulainen).....	67
5	<i>SAMALLA AALTOPITUUDELLA</i>.....	72
5.1	Projektin tavoite ja toimintamalli.....	72
5.2	Toimintamallin kehittyminen asiakastyössä.....	73
5.2.1	Asiakasrekrytointi	73
5.3	Yhteistyön muodostuminen toimintaympäristössä	75
5.3.1	Alkuvaiheen kangerteluja.....	75
5.3.2	Yhteistyön rakentuminen toimintaympäristössä	75
5.3.3	Yhteistyö yritysten kanssa.....	76
5.4	Asiakastulokset.....	77
5.4.1	Projektin osallistujat	77
5.4.2	Alkutilanne projektiin tullessa	80
5.4.3	Lopputilanne ja asiakastulokset	81
5.5	Asiakasprosessien analyysi.....	83
5.5.1	Työmarkkinakynnykset.....	83
5.5.2	Työllistymisprosessissa tukeminen	84
5.5.3	Asiakasprosessien tyypittelyä	85
5.6	Toimintamallin kuvaus	89
5.7	Asiakaspalautetta	90

5.7.1	Projektiin rekrytoitumisesta	90
5.7.2	Työvalmentajan roolista ja palveluista.....	90
5.7.3	Projektin pettymyksiä	92
5.7.4	Projektin palveluista suhteessa työvoimapalveluihin yleensä.....	92
5.7.5	Toimintamallin arviointia	93
5.8	Ohjaus- ja valmennustyön elementtejä.....	94
5.9	Hyvät käytännöt ja niiden juurtuminen käytäntöön.....	95
	Lähteet.....	96
	Palveluprosessin kuvausta (Tiina Rissa).....	97
	Case-esimerkki	97
6	<i>TIETOLUUKKU – BYROKRATIATULKINTAA JA VERKOSTOYHTEISTYÖTÄ</i>.....	100
6.1	Tietoluukun tavoitteet ja toimintamalli	100
6.2	Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjaustoiminta.....	100
6.3	Toimintamallin kuvaus (Kirsi Uotila)	101
6.4	Asiakastyön tulokset	102
6.5	Asiakaspalautetta	107
6.6	Toiminnallisen oppimisympäristön kehittyminen	108
6.7	Toimintamallin arviointia	112
6.7.1	Matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaustoiminta	112
6.7.2	Toiminnallinen oppimisympäristö	114
6.7.3	Työttömien yhdistyksen näkökulma	117
6.7.4	Innovatiivinen toimintamalli.....	117
	Lähteet.....	118
	Case-esimerkkejä Tietoluukusta.....	119
7	<i>METRAK JA YKSILÖLLINEN KOULUTUS</i>.....	122
7.1.	Metalli- ja rakennusalalle valmentava koulutus	122
7.2	Yksilöllinen koulutus	122
7.3	Arviointia	123
8	<i>OPPIVA VERKOSTOAGORA</i>.....	125
8.1	Mikä agora?	125

8.2	Teematyö	127
8.2.1	Tasa-arvoisten palvelujen toteutuminen seutukunnalla	129
8.2.2	Työmarkkinakynnyksen ylittäminen.....	132
8.2.3	Työllisyydenhoidon ammatillinen osaaminen	141
8.3	Työllisyysfoorumit ja verkostokoulutus	143
8.3.1	Dialogiset foorumit	143
8.3.2	Yhteisiä koulutuksia.....	144
8.3.3	Arviointia	145
	Lähteet	146
8.4	Kansainvälinen yhteistyö	147
8.4.1	Yhteistyön tavoitteet	147
8.4.2	Yhteistyön käytännön toteutus.....	149
8.4.3	Arviointi	150
9	<i>YHTEENVETOARVIOINTI JA TOIMENPIDESUOSITUKSET</i>	152
9.1	Työn tiet –projekti toimijayhteistyön ja oppimisen edistäjänä	152
9.2	Mitä verkosto oppi?	155
9.3	Tulokset ja vaikutukset	157
9.3.1	Asiakastyö ja toimintamallit.....	157
9.3.2	Verkostoyhteistyön taso	158
9.4	Toimenpidesuosituks	159
9.4.1	Verkostomaisen toiminnan jatkaminen toimijayhteistyössä ja yhteinen ”tietojohtaminen”	159
9.4.2	Työllisyydenhoidon toimintakäytäntöjen kehittäminen yhteistoiminnallisesti.....	160
	Lähteet	161
	Työn Tiet –projektin johto- ja ohjausryhmien jäsenet	162
	Työn Tiet –projektin työntekijät	165
	Kansainvälisiin yhteistyöseminaareihin osallistuneet	166
	Työn Tiet –projektin järjestämät tilaisuudet	168
	Julkaisut, lehtiartikkelit ja opinnäytetyöt	169

JOHDANTO

”Meidän kaikkien erilaisista fiktioista koostuu yhteinen todellisuus”
Stanislav Jerzy Lec, Vastakarvaan (1982)

Työn tiet –projekti on päässyt omaan päätepisteeseensä joulukuussa 2004. On kirjojen ja tilastojen sulkemisen ja arvioinnin aika. Tässä loppuraportissa kuvataan ja arvioidaan projektin toimintaa, tuloksia ja vaikutuksia sekä asiakastyön, toimintamallien että toimijayhteistyön tasolla. Arvioinnin keskeinen osa-alue on projektin kehittämisprosessi ja verkostossa tapahtunut oppiminen.

Työn tiet –projekti on yksi Equal-yhteisöaloitteen Suomen ohjelman kaikkiaan 37 hankkeesta. Se kuuluu toimenpidekokonaisuuteen 1A. Työllistyvyys – työmarkkinoille pääsemisen ja paluun helpottaminen erityisesti heikoimmassa työmarkkina-asemassa oleville. Samaan toimenpidekokonaisuuteen kuuluu Suomessa yhteensä 14 muuta projektia¹.

Equal–projektien odotetaan toimivan ”tuotekehitysinstrumentteina” ja tuottavan uusia menetelmiä ja toimintamalleja, joita voidaan ottaa laajempaan käyttöön kansallisesti ja kansainvälisesti. Ohjelmalla pyritään ensisijaisesti laadullisiin tuloksiin: uusien käytäntöjen, toimintamallien ja palveluiden sekä niiden vaikuttavuuden kehittämiseen (Equal –yhteisöaloitteen Suomen ohjelma 2000, 119). Equal–ohjelman keskeinen toteutusperiaate on kehittämiskumppanuus (”development partnership”, DP), jolla tarkoitetaan suunnitelmallista ja tavoitteellista eri toimijatahojen keskinäistä yhteistyötä jonkin tietyn ongelma-alueen ratkaisemiseksi (emt. 50).

Työn tiet –projekti perustui laajaan kehittämiskumppanuuteen Tampereen seutukunnan eri toimijoiden välillä. Toimijoista olivat mukana alueen työvoimatoimistot, kuntien työllisyysyksiköt, työmarkkinajärjestöt, työttömien yhdistykset, seurakunnan yhteiskunnallinen työ, kolmannen sektorin yhdistyksiä sekä oppilaitoksista Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, Pirkanmaan taitokeskus/ oppisopimuskeskus, Tampereen aikuiskoulutuskeskus, Voionmaan opisto ja Tampereen yliopisto.

Laaja kehittämiskumppanuus rakentui jatkumona Tampereen seutukunnalla jo aiemmin harjoitettuun yhteistyöhön 90-luvun puolivälistä alkaen. Kumppanuusprojektin (1997-2001) aikana oli saatu aikaan seutukunnallinen työllisyysstrategia ja sen toimintaohjelma. Työn tiet –projekti jatkoi seutukunnallisen yhteistyön ”kantajana” ja yhteisten vuoropuhelufoorumien mahdollistajana.

Työn tiet –projekti koostui kolmesta osaprojektista: Masto, Samalla aaltopituudella ja Tietoluukku. Lisäksi projektin osana oli työvoimapolitiittinen metalli- ja rakennusosalalle valmentava koulutus Metrak sekä lisäresurssi yksilöllisen koulutuksen

¹ Equalin ensimmäisen kauden 2000-2006 projekteista on yhteinen julkaisu Matkalla tasa-arvon ja kumppanuuden Eurooppaan (2003), Työministeriö.

hankintaan. Projektin kansainväliset kumppaniprojektit olivat Hollannista, Ranskasta, Itävallasta sekä myöhemmin mukaan tulleesta Unkarista.

Työn tiet -projektin tavoitteet olivat monitahoiset jakaantuen sekä asiakas-, toimintamalli- että laajemmin koko seutukunnallisen toimijayhteistyön kehittämisen tasoille. Tämä teki projektista haastavan sekä projektihallinnon että projektin tulosten ja vaikutusten arvioinnin kannalta.

Tässä raportissa kuvataan ja arvioidaan Työn tiet -projektia sekä tulosten että prosessin näkökulmasta. Arviointi on toteutettu sisäisenä arviointina osana projektin toimeenpanoa. Sen luonne on ollut konsultatiivinen, kehittävä ja osin toimintatutkimuksellinen asianosaisarviointi. Siinä korostuvat eri toimijatahojen erilaiset odotukset, tavoitteet ja näkökulmat. Arviointi on ollut myös yhteinen oppiva prosessi.

Raportin luvussa 1 arvioinnin lähestymistapa ja käytetty arviointiaineisto. Luvussa kaksi kuvataan ja paikallistetaan Työn tiet -projekti osana seutukunnallisen toimijayhteistyötä työllisyysasioissa. Luvussa 3 kuvataan Työn tiet-projekti kehittämiskumppanuutena, sen hallinto ja tavoitteet yleisesti. Luvuissa 4-7 kuvataan ja arvioidaan kunkin osaprojektin tuloksia ja vaikutuksia. Projektin yhteisen oppimisen ja vuoropuhelun foorumeita, ”oppivaa verkostoagoraa” ja kansainvälistä yhteistyötä kuvataan ja arvioidaan luvussa 8. Luvussa 9 arvioidaan projektia kokonaisuudessa suhteessa Equal-yhteisöaloitteen tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin ja kootaan yhteen arviointitulokset eri tasoilta: asiakastyö, toimintamallit, toimijayhteistyö (kumppanuus) ja oppiminen sekä nostetaan esiin keskeiset johtopäätökset ja toimenpidesuosituksukset.

Arviointiraportti on toteutettu yhteistyössä projektihenkilöstön kanssa seuraavasti: Projektin tutkija Ulla-Maija Koivula on vastannut arviointiaineiston kokoamisesta ja analyysistä, raportin kirjoittamisesta ja editoinnista. Riina Hiipakka (Masto), Kirsi Uotila (Tietoluukku) ja Tiina Rissa (Samalla aaltopituudella) ovat kirjoittaneet osaprojektien toimintamalleista ja asiakascase-kuvauksia. Ljudmila Turkulainen Masto-projektista on kirjoittanut työstään Masto-projektissa. Sirpa Tietäväinen ja Leila Honkala PIRAMKista ovat arvioineet Tietoluukku-projektia opetushenkilökunnan näkökulmasta. Projektikoordinaattori Tuula Mikkonen ja projektisihteeri Sanna Koskinen ovat koonneet yhteenvedotiedot projektin henkilökunnasta, tilaisuuksista ja julkaisuista. Opiskelija Milla Heino, työvalmentaja Tiina Rissa, tutkimusapulainen Marjo Nieminen kokosivat tutkijan ohella palautetta eri osaprojektien asiakkailta. Samoin Heli Vihlman (oppisopimukseen valmentava koulutus) ja Jarkko Valkeajärvi (Mettrak) osallistuivat osallistujapalautteen kokoamiseen.

Raporttiluonnos käsiteltiin kunkin osaprojektin ohjausryhmän kokouksessa marraskuussa 2004. Projektin johtaja Matti Luukinen ja projektikoordinaattori Tuula Mikkonen ovat sen lisäksi kommentoineet raportin tekstiä. Tekstiä ovat kommentoineet myös Tampereen seudun työttömien yhdistyksen toiminnanjohtaja Seppo Vainio ja Tampereen kaupungin maahanmuuttajatyön pääkoordinaattori Marja Nyrhinen. Kaikki projektin työntekijät sekä ohjausryhmän jäsenet ovat osallistuneet projektin arviointiin ja kehittämiseen sen eri vaiheissa. Loppuarviointikysely/-haastattelu tehtiin marraskuu 2004 – tammikuu 2005 välisenä aikana. Arviointi,

samoin kuin projektin keskeinen osa-alue, yhteinen oppiminen ja kehitystyö, on siten ollut mitä suurimmassa määrin yhteistoiminnallinen, tutkiva prosessi. Ilman Työn tiet –projektin ohjausryhmän jäsenten ja työntekijöiden aktiivista, paneutuvaa ja yhteistoiminnallista otetta tämä ei olisi ollut mahdollista.

Projektista on aiemmin julkaistu useita osaraportteja. Projektin kansainvälistä toimintaa on kuvattu ja arvioitu julkaisussa ”We can work it out” (toim. Koivula 2004). Teematyöjulkaisussa ”Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista” (toim. Koivula & Koskinen 2004) tarkasteltiin erilaisia työmenetelmiä ja –välineitä. Kansainvälisen yhteistyön julkaisussa ”Seminar on Case Management” (2003) paneuduttiin erityisesti palveluohjauksen käsitteeseen ja toimintamalliin Hollannissa. Eri toimijatahojen näkemyksiä työllisyysstrategiasta ja toimijarooleista tarkasteltiin julkaisussa ”Strategialla kohti verkottuvaa työllisyydenhoitoa” (Koivula 2004a). Projektin oppivaa prosessia kuvaava seminaariesitelmä (Koivula 2003) on julkaistu kansainvälisessä Researching Work and Learning -seminaarijulkaisussa sekä artikkeli Työpoliittisessa aikakauskirjassa (Koivula 2004b). Projektin yhteydessä on valmistunut lukuisia opinnäytetöitä (Harkko 2003, Hietapakka 2003, Hiipakka 2004, Airaksinen & Hälvä 2004, Alkula & Mikkola 2003 ja Sternbach 2003) Projektin toimintoja ja kansainvälistä yhteistyötä on kuvattu myös projektin Seutuviesti-lehdessä.² Lisäksi Tietoluukku–projektissa opiskelijoiden ja ohjaajan yhteistyönä valmistui tiedote Tampereen ja seutukunnan työllisyysprojekteista (Airaksinen et. al 2004)

Vuoden 2005 aikana valmistuvat vielä artikkelit asiakas- ja työntekijänäkökulmasta työllisyydenhoidon palveluista sekä oppivaa organisaatiota ja verkostoa koskeva käsiteanalyttinen artikkelini osana omaa tutkimustyönä. Lisäksi on valmisteilla myös oppivan verkoston kehittymistä koskeva väitöskirjani Tampereen yliopiston johtamistieteen laitokselle.

Haluan esittää vilpittömän ja sydämellisen kiitoksen kaikille. Projektin loppumisesta huolimatta toiminta seutukunnallisen työllisyydenhoidon kehittämiseksi jatkuu mm. seutukunnan työllisyysstrategian uudistuksella keväällä 2005.

Tampereella, 3.1.2005

Ulla-Maija Koivula
Projektitutkija

² Julkaisuluettelo on kokonaisuudessaan liitteessä 5.

1 ARVIOINNIN LÄHESTYMISTAPA JA TOTEUTUS

1.1 Oppiva arviointi – oppiva projekti

Arviointia voidaan toteuttaa usealla tavalla ja näkökulmasta. Arviointi pohjautuu projektin arviointikriteereihin, jotka puolestaan nousevat projektille asetetuista tavoitteista ja esim. ohjelman, kuten Equal, toimintaperiaatteista. Arvioinnin lähestymistavat voidaan karkeasti jakaa pääkohteen mukaan *tulos- ja prosessiarviointiin* (vastaa pääosin jakoa summatiiviseen ja formatiiviseen arviointiin), toteuttajan mukaan *sisäiseen ja ulkoiseen* arviointiin sekä ajallisesti *ennakko-, väli- ja loppuarviointiin*. Työn tiet –projektin arviointi tapahtui sisäisenä sidosryhmäarviointina, jossa toteutettiin valtaistavaa ja osallistavaa lähestymistapaa myös arviointitulottuvuuksien määrittelyssä. Tavoitteena oli tukea arvioinnin avulla keskinäistä oppivaa prosessia, jossa arviointi, projektin ohjaus ja toimeenpanoprosessi ja tutkimus kietoutuivat toisiinsa. Kuviossa 1 on hahmotettu näiden eri muotojen sidoksellisuutta. Projektin tutkijana vastasin projektin seuranta- ja arviointitietojen keruusta, analyysistä ja raportoinnista sekä osana projektin yhteispalvelutiimiä erilaisten kehittämis- ja arviointipäivien sisällön suunnittelusta ja osin myös toteutuksesta. Tutkijalle kuului myös projektin teematyöskentelyn ohjaus. Arviointi- ja tutkimustyötä ohjasi tutkimuksen ohjausryhmä (ks. liite 1).

Projektin arvioinnin lähestymistapa perustui konstruktivistiseen, Guba & Lincolnin (1989) määrittelemään ns. neljännen sukupolven arviointiin.

Guba & Lincolnin mukaan arviointitutkimuksessa on eroteltavissa eri sukupolvia³.

1. Tietosuuntautunut ensimmäisen sukupolven arviointi (n. 1870–1945) perustui tieteellisesti suoritettuun mittaamiseen indikaattorien avulla. Arviointi ja mittaaminen olivat käytännössä sama asia. Arviointi mittaa tuloksia, mutta se ei kerro mitään siitä, miten tulos on saavutettu tai mitkä tekijät siihen ovat vaikuttaneet. Ensimmäisen sukupolven arvioinnin esimerkki on esim. lukuiden vertailu lukuaineiden keskiarvon ja yo-kirjoitusten puoltoäänien perusteella. ESR–seurantalomakkeet ovat esimerkki indikaattoriarvioinnista.
2. Kuvaileva toisen sukupolven arviointi (n. 1945–1967) laajensi arviointia tavoitteiden suuntaan. Tuloksia on verrattava toiminnan tavoitteisiin ja toimeenpanoprosessiin, jotta saadaan tietoa siitä, miten toimintaa voidaan kehittää. Arvioinnin tehtävä nähdään käytäntöä palvelevana, pragmaattisena tutkimuksena.
3. Arvottava kolmannen sukupolven evaluaatio (vuodesta 1967) arvosteli edellisen sukupolven kritiikitöntä tavoitenäkemyistä. Tavoitteidenkin pitää olla arvioinnin kohteena. Sen sijaan, että kysytään, tehdäänkö asioita oikein,

³ Guba & Lincolnin analyysi perustuu opetussektorin arvioinnin kehitykseen, johon mallien yhteydessä olevat vuosiluvut viittaavat.

pitää kysyä, tehdäänkö oikeita asioita. Arvioinnilla tulee olla etukäteen asetetut standardit. Pelkkä tavoitteiden toteutumisen mittaaminen ei riitä. Arvioinnilla on arvottava tehtävä ja siten arvioinnilla on ”tuomarin” rooli. Esim. EU-ohjelma-arvioinnissa asetetaan tietyt toimintaperiaatteet, joiden toteutumista eri projektien tasolla seurataan. Equal-yhteisöaloitteessa tällaisia toimintaperiaatteita ovat mm. *kumppanuus ja valtaistaminen*.

4. Neljännen sukupolven konstruktivistinen, pluralistinen arviointimalli korostaa arvioinnin responsiivisuutta, moninäkökulmaisuutta. ”Evaluatation agenda” muodostuu eri asianosaisten projektiin liittämistä odotuksista.

Neljännen sukupolven arviointi on prosessi, jossa evaluaattorit ja osalliset yhdessä ja yhteistyössä luovat käsityksen arvioitavasta kohteesta. Siinä tiedon kerääminen ja sen arvioiminen muodostavat erottamattoman kokonaisuuden. Kokonaisuudessa on kyse oppivasta prosessista, jossa eri osapuolet jakavat tietoa ja näkemyksiä ja oppivat toisiltaan. Prosessi on jatkuva, uudistuva ja kehittyvä. Evaluatio on myös sosiopoliittinen prosessi, jossa sosiaaliset, kulttuuriset ja poliittiset tekijät ovat mukana arvioinnissa sen sijaan, että pyrittäisiin näennäisesti arvovapaaseen tietoon. Arviointimalli antaa eri intressiryhmien ”äänen” kuulua ja vaikuttaa. Siten evaluatio on yhteistoiminnallinen prosessi, ei vain ulkopuolelta tapahtuvaa ”objektiivisten” mittareiden tarkkailua. (emt., 263-264) Neljännen sukupolven arviointi edellyttää arvioinnilta valtaistavaa ja osallistavaa lähestymistapaa. Sen yhteydessä voidaan siten puhua myös asianosaisarvioinnista, osallistavasta arvioinnista tai toimintatutkimuksesta. (ks. Patton 1982; Robson 2001, 36-40; Kuula 1999).

Lähestymistavassa arvioinnin vastuu on tutkijalla, mutta asianosaiset ovat mukana määrittelemässä arvioinnin tavoitteita ja sisältöä yhteistoiminnallisessa prosessissa. Osallistavassa arvioinnissa vastuu arvioijan ja osallistujien välillä on jaettu. Käytännön toimijat ja asiakkaat ovat mukana arviointiprosessin joka vaiheessa ja osallistuvat tiedon keräämiseen ja analyysiin. Osallistujilla on aktiivinen, vaikuttava rooli, mutta arviointitietojen keruun systematiikka voidaan säilyttää. Malli sisältää myös riskejä: epämiellyttäviä tuloksia voidaan piilotella ja negatiiviset arvioinnit saatetaan kokea vihamielisiksi. Toisaalta arvioinnissa voidaan ”sopivasti” unohtaa jotkin kriittiset näkökulmat ja kysymyksenasettelut. Riskeistään huolimatta asianosaisarviointi tai osallistava arviointi korostaa oman työn itsearviointia, reflektiota ja oppimisen kautta kehittämistä.

1.2 Arviointitulottuvuudet

1.2.1 Tulokset ja vaikutukset

Projektin tuloksia ja vaikutuksia on analysoitu neljästä eri näkökulmasta:

- asiakastyön tulokset ja vaikutukset, arvio ns. vaikuttavista mekanismeista
- toimintamallien kehittyminen ja juurruttaminen palvelukäytäntöihin
- paikallisen ja seutukunnallisen toimijayhteistyön kehittyminen
- verkoston oppiminen

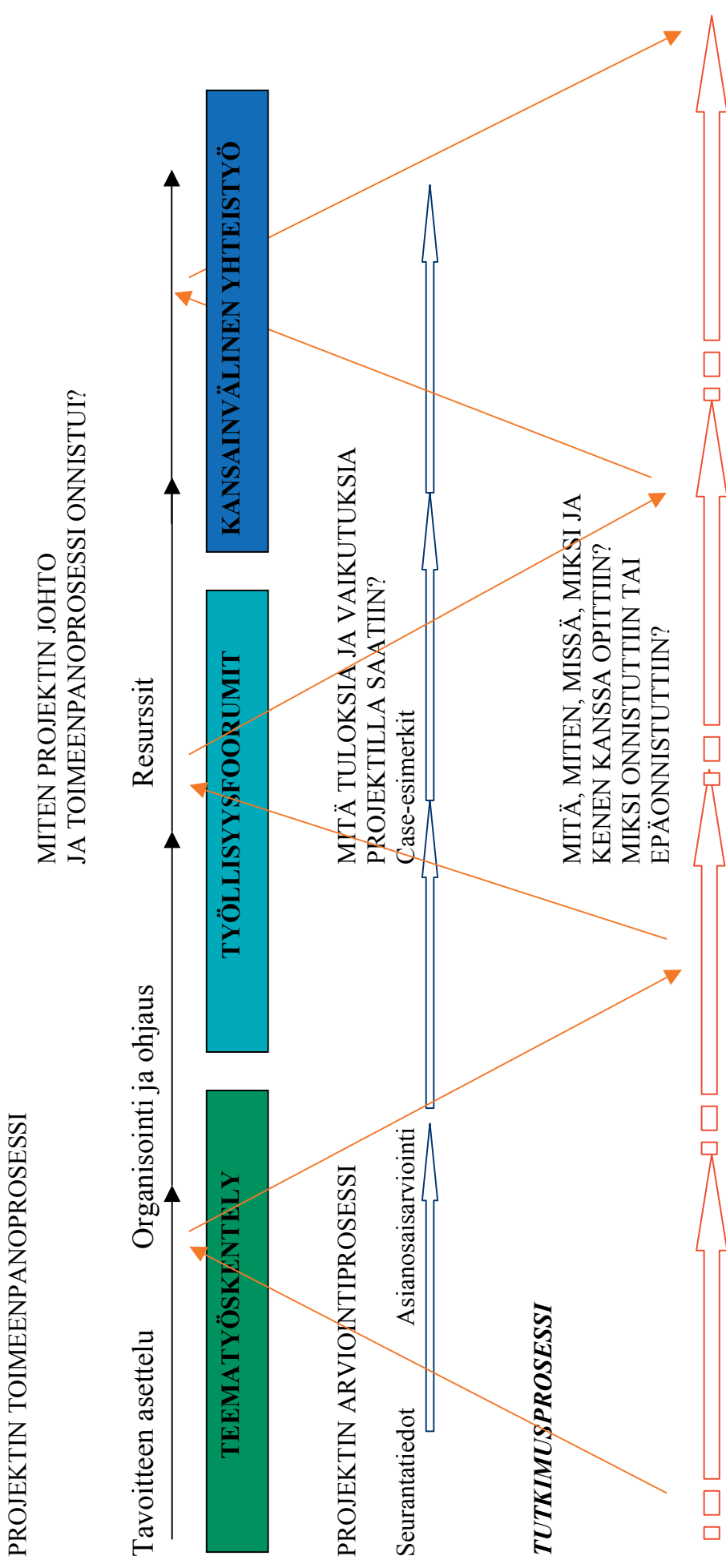
Seurantatiedon keräämisen avuksi rakennettiin Excel-pohjainen asiakastietokanta, johon kukin työntekijä tallensi tiedot asiakkaistaan ja yhteistyöverkostostaan yhtenäisellä tavalla. Asiakastietojen koonnissa käytettiin yhteisesti työntekijöiden kanssa muokattua haastattelulomaketta, joka palveli asiakastyön alkukartoitusta ja jonka pohjalta kunkin asiakkaan kanssa laadittiin tavoitteet yhteiselle ohjausprosessille. Tämän lisäksi työntekijät pitivät asiakaspäiväkirjoja ohjausasiakkaistaan⁴. Asiakastietokannassa noudatettiin ESR-seurantalomakkeen jaottelua asiakastulosten kirjaamisessa, jotta tietokanta mahdollistaisi seurantatietojen kokoamisen vaivatta. Sen lisäksi tietokannassa koottiin tarkempia asiakkaiden sosioekonomiseen asemaan, työhistoriaan, elämäntilanteeseen ja tavoitteisiin liittyviä tietoja sekä kirjattiin toteutunut toiminta ja tavoitteiden saavuttaminen. Tiedot koottiin yhteen puolivuositain väliraporttiin, jotka käsiteltiin sekä työntekijöiden kanssa että ohjaus- ja johtoryhmässä. Tietojen pohjalta koottiin yhteen ns. vaikuttavia mekanismeja; mikä toimii, kenen kohdalla ja millaisissa olosuhteissa (vrt. Pawson & Tilley 1997). Tämä tarkempi asiakastyön analyysi on vielä osin kesken ja tässä raportissa esitellään keskeisimmät päätulokset.

1.2.2 Prosessiarviointi

Kehittäjäverkostot rakentuvat useiden erilaisten toimijoiden ja niiden keskinäisen vuorovaikutuksen varaan. Toimijoiden tavoitteet ja preferenssit voivat muuttua prosessin kuluessa ja siten voi olla vaikea tietää etukäteen, mihin tavoitteisiin prosessissa päädytään. Eri toimijoiden on kyettävä oppimaan sekä omista että muiden toimijoiden tavoitteista, strategioista ja tulkinnoista prosessin kuluessa. (Linnamaa & Sotarauta 2000, 34, 38-39.)

Projektin tutkija oli osa projektiorganisaatiota ja se mahdollisti tutkijan osallistumisen projektin eri vaiheissa, tasoilla ja foorumeilla. Prosessiarvioinnin aineistona käytettiin henkilökunnan ja asiakkaiden haastatteluja (yksilö- ja ryhmähaastattelut), erilaisten kehitys- ja arviointipäivien keskustelu- ja työskentelyaineistoja sekä kokous- ja projektidokumentteja. Tämän lisäksi toteutettiin tavoite- ja loppuarviointi- sekä itsearviointikyselyt (kaksi kertaa projektin aikana). Merkittävänä lähteenä oli myös osallistuva havainnointi koko projektin ajan. Tavoitteiden ”kehkeytymistä” ja evoluutiota tarkastellaan kunkin teeman yhteydessä.

⁴ Asiakaspäiväkirjakäytäntö ei ollut kattava, arvio SA-projekti 100%, Masto 30% ja Tietoluukku 10% (vain ohjausasiakkaat).



Kuvio 1. Tutkimuksen, arvioinnin ja toimeenpanon yhteys

1.3 Arviointiprosessi ja arviointiaineisto

Arvioinnin teema-alueet ja keskeiset käytetyt aineistot ovat

Taulukko 1. Arviointiaineisto

Arvioinnin näkökulma	Arviointiaineisto ⁵ (ks. liite 4)
Asiakastyö - asiakkaiden tausta ja tilanne - asiakkaiden alku- ja lopputilanne - asiakasprosessi - vaikuttavat mekanismit	- asiakastietokanta osaprojektittain - asiakaspäiväkirjat (N=180) - asiakashaastattelut ja -kyselyt (N=73)
Toimintamallit ja niiden kehittyminen Toimintamallien valtavirtaistuminen	- työntekijöiden haastattelut, 1-2 kertaa vuosi (yksilöhaastatteluja 10, ryhmähaastatteluja 4 x 2 ryhmää) - verkostopäivän arviointialogiaineisto (syksy 03) - palveluprosessipäivien aineisto itsearviointikyselyt (kevät 03 ja 04, N=41+22) - loppuarviointikysely (syksy 04, N=34) - ohjaus- ja johtoryhmien kokoukset, joissa käsitelty projektin välituloksia ja toimintamalleja (3-6 x vuosi) - itsearviointipäivän dialogi- ja tuotteistamistilaisuus (syksy 04)
Toimijayhteistyö paikallisella ja seutukunnallisella tasolla ja sen kehittyminen	- itsearviointikyselyt - työllisyysfoorumien (5 tilaisuutta) ja teemaryhmien dialogi- ja työskentelymuistiot (14 tilaisuutta) - itsearviointikyselyt - loppuarviointikysely
Verkosto-oppiminen	- tavoitekysely (syksy 02, N=33) - itsearviointikyselyt - verkostokoulutuspalauteet (3 tilaisuutta) - loppuarviointikysely
Kansainvälinen yhteistyö	- seminaaripalauteet (4 tilaisuutta) - loppuarviointikysely - ohjaus- ja johtoryhmien kokoukset
Projektin ohjaus- ja toimeenpanoprosessi	- tavoitekysely - ohjaus- ja johtoryhmien kokoukset ja väliarviointiraportit (puolivuosittain) - itsearviointikyselyt

⁵ Tarkemmin aineiston laatu selviävät kunkin osa-alueen yhteydessä. Kun aineisto muodostuu saman aineiston eri teemoista ajankohtaa ja vastanneiden / tilaisuuksien määrää ei ole enää toistettu. Liitteessä nro 4 on luettavissa kunkin tilaisuuden osallistujamäärä.

Arviointiaineisto oli siten monipuolista, monimenetelmäistä ja monitahoista. Tämä teki aineiston analyysistä myös haastavan. Toisaalta, sisäisenä arviointina toteutettuna, voidaan myös kysyä, onko se riittävän objektiivista? Kysymys pitäisi asettaa ennemminkin, onko kaikki keskeiset näkökulmat otettu huomioon? Kenen ääni kuuluu, ja kenen ei arvioinnissa ja projektin tulosten arvottamisessa? Heikoimmin tässä arviointiaineistossa aineistossa tulee esiin työnantajien näkökulma palveluprosesseihin ja palveluihin. Siten voi kriittisesti arvioida, että luotettavimmin aineisto kertoo palveluja tarjoavien organisaatioiden ja projektien työntekijöiden sekä asiakkaiden näkemyksistä.

Lähteet

- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1989) Fourth Generation Evaluation. Sage Publications, Newbury Park.*
- Kuula, A. (1999) Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Vastapaino, Tampere.*
- Linnamaa, R. & Sotarauta, M. (2000) Verkostojen utopia ja arki. Tutkimus Etelä-Pohjanmaan kehittäjäverkostosta. Tampereen yliopisto. Alueellisen kehittämisen tutkimusyksikkö. SENTE-julkaisuja 7. Tampere.*
- Patton, M. Q. (1982) Practical evaluation. Sage Publications, California*
- Pawson, R. & Tilley, N. (1997) Realistic Evaluation. Sage Publications, London*
- Robson, C. (2001) Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tammi, Helsinki.*

2 TYÖLLISYYDENHOIDON TOIMIJAYHTEISTYÖN KEHITTYMINEN TAMPEREEN SEUTUKUNNALLA

Seuraavassa hahmotetaan Tampereen seutukunnan työllisyydenhoidon kehitystä 90-luvun puolivälistä vuoden 2004 loppuun. Tämä ”työllisyydenhoidon lyhyt historia” kuvaa ja tyypittelee eri vaiheet ja niiden nivelkohdat. Luvun lopussa on yhteenveto seutukunnallisen työllisyydenhoidon verkoston vahvuuksista, heikkouksista ja kriittisistä menestystekijöistä. Työn tiet –projektin vaikutuksiin työllisyydenhoidon toimijayhteistyön kehittämisessä palataan uudelleen luvussa 7.

2.1 Kehitysvaiheet

Tampereen seutukunnan työllisyydenhoidon yhteistyössä voidaan nähdä *kehitys-, strategia- ja toimijaverkoston* vaiheet.

2.1.1 ”Tarttis tehdä jotain”, 1995-1996

Tampereen seutukunnan työllisyystilanne oli laman jälkeen pitkään heikko. Seutukunnalle näytti muodostuneen pysyvä rakennetyöttömien joukko vanhan savupiipputeollisuuden katoamisen ja toisaalta pankki- ja toimistotyön nopean automatisoitumisen myötä. Vuosien 1990-1993 aikana koko kaupunkiseudun työpaikat vähenivät yli 29 000:lla eli noin 23%:a. Samaan aikaan työttömyys nousi 11%:sta 23%:iin. (Tilastotiedote 1995) Pitkäaikaistyöttömyys nousi vuoden 1991 parista sadasta lähes 9000:een (Koskinen 2000, 10). Koko maassa menetettiin 1991-1993 lähes 430 000 työpaikkaa ja työttömyysaste nousi lähes täystyöllisyydestä (3,4% vuonna 1990) lähes 20%:een. (Pekkanen 1994, 1). Tampereen seutukunnalla työttömyysaste on ollut hieman valtakunnan keskimääräistä tasoa suurempi.

Matti Pekkasen työllisyystyöryhmän mietinnössä todettiin suurtyöttömyyden olevan ”kansallinen onnettomuus” (Pekkanen 1994, 5). Aktiivisen työvoimapolitiikan edistämisen rinnalla mietinnössä korostettiin paikallista aloitteellisuutta ja yhteistoimintaa yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin sekä eri hallinnonalojen välillä (emt. 35-36). Työministeriö ja Kuntaliitto laativat vuonna 1995 suosituksen paikallisista työllisyyden hoidon aiesopimuksista. Vuotta myöhemmin, joulukuussa 1996, työministeriö käynnisti haun paikallisille kumppanuuden pilottihankkeille. (ks. kuvio 2) Hanke perustui selvitysmies Raimo Harjusen suositukselle (Harjunen 1996). Paikallisen kumppanuuden mallia oli haettu mm. Irlannista

Tampereella herättiin varhain toimintaan monitahoisen, paikallisen työllisyydenhoidon aktivoimiseksi. Huhtikuussa 1995 Tampereen kaupunginjohtaja Jarmo Rantanen kutsui koolle työllisyysseminaarin, jolla haettiin ratkaisuja ja esityksiä työllisyystilanteen parantamiseksi. Seminaarin jälkeen muodostettiin neljä työryhmää ideoimaan käytännön toimenpide-ehdotuksia. Tärkeimpänä tavoitteena

pidettiin sitä, että Pirkanmaalle⁶ saataisiin aikaan kaikkien osapuolten hyväksymä ja vahvistama toimintastrategia. (Koskinen 1999, 22). Kaupunginjohtaja Jarmo Rantanen päätti 12.10.1995 kaksi vuotta kestävästä työllisyysprojektista.

Työllisyysfoorumissa 26.11.2004 varhaisvaiheessa mukana olleet ”konkarit” muistelivat historiaa seuraavasti:

”Oikeastaan lähtökohta työpolitiikan kannalta oli sellainen, että lama oli juuri taittunut -93 loppupuolella ja alkoi kehitys, joka oli liian hidas. Työttömyys ei laskenutkaan niin nopeasti. Kuntaliitto antoi suosituksen, johon tartuttiin Tampereella. Näky alkuun oli selkeän työpoliittinen: minimoida haittoja työttömyyden pitkittyessä. Huomattiin, ettei työhallinto voi saada tuloksia aikaan yksin. Todettiin, että pitää olla paikkoja, jossa voi treenautua ja jossa voi kehittää itseään ja taitojaan, valikoima niissä oli suppea. Tästä lähti meikäläisten ajatus. Omana roolina oli toiminnallisten vaihtoehtojen edistäminen ja siinä verkostoituminen” (työhallinnon edustaja a, F 26.11.04)⁷

”Pekkasen paperissa oli paljon asioita, jotka liittyivät kuntasektorin vastuualueeseen. Kaupunginjohtaja Rantanen kokosi yhteen laajapohjaisen seminaarin – näitä oli useampia, samoin teemaryhmiä - elinkeinoelämän etujärjestöt olivat mukana näissä. Vuonna 1995-96 tehtiin oma työllisyysohjelma Tampereen kaupungille, jossa asiakkaat oli segmentoitu työttömyyden keston mukaan. Yritykset nähtiin myös asiakkaiksi. Vuonna 1996 aloitettiin ohjelman markkinoiminen Brysseliä myöten. Tämä oli ensimmäinen eri osapuolten yhteinen hanke. Malli ei mennyt työministeriössä ensi alkuun läpi. Pääkohde ministeriössä oli pitkäaikaistyöttömät. Eli ensin oltiin oppositiossa, sitten tilanne on vähän muuttunut.” (TE -keskuksen edustaja a, F 26.11.04)

”Kehitys alkoi vuonna -95 kun Suomi liittyi EU:iin. Puhuttiin subsidiariteetti-periaatteesta ja kumppanuudesta. Työmarkkinajärjestöt nähtiin keskeisinä kumppaneina yhteistyössä - se toi meidät tähän kumppanuusajatteluun, kun puhutaan työllisyyden hoitamisesta. (...) Välittömästi tämän jälkeen alkoi vääntö; roolien hakeminen siten, että voidaanko olla työllisyydenhoitajana? Voiko palkansaajajärjestö olla työllisyydenhoitaja? Mutta miksei, siinä kuin muutkin työllisyydenhoitajatahot. Tampereella on mukana SAK, AKAVA ja STTK; missään muualla Suomessa ei ole säännöllistä yhteistyötä kolmen palkansaajajärjestön kanssa kuin on täällä Tampereella ja Pirkanmaalla.” (työntekijäjärjestön edustaja a, F 26.11.04)

Työllisyysteema nostettiin siten yhteiseksi paikalliseksi ja alueelliseksi kysymykseksi vuosien 1995-1996 aikana. Sen vaikuttajatekijöinä olivat sekä kansallinen Matti Pekkasen työllisyystyöryhmän raportti vuodelta 1994 että

⁶ On huomattava, että jo vuonna 1995 oli esillä työllisyysstrategian laatiminen koko Pirkanmaalle, ei ainoastaan Tampereelle tai Tampereen seutukunnalle. Tämä tavoite lähti toteutumaan vasta 2003 vuoden lopulla Collabora-hankkeen myötä.

⁷ Lainaus Työllisyysfoorumissa 26.11.04 puheenvuoroista. Dialogia johti tutkija Robert Arnkil. Teemana oli Tampereen seutukunnallisen työllisyydenhoidon kehityskaari. Kehityskaarta ”muisteltiin” tämän luvun kuvioita 2-3 hyödyntäen.

liittyminen EU:iin, jossa ”partnership”, erityisesti työnantaja- ja työntekijäjärjestöjen rooli talouden ja työllisyyden kehityksessä nähtiin keskeisenä. Tampereella käynnistäjänä oli kaupunginjohtaja Jarmo Rantanen, jonka aktiivisuus ja varmaankin myös arvovalta ja asema, vaikuttivat eri toimijatahojen mukaantuloon.

2.1.2 ”Joukot kokoon”, 1997-1999

Kumppanuusprojektia vuosille 1997-1999 valmisteltiin ensin Tampereen kaupungin taholta, mutta siihen liittyi myös Pirkkalan kunta, joka kuului Tampereen työvoimatoimiston alueeseen. Maaliskuussa 1997 Tampereen kaupunki, Pirkkalan kunta, paikalliset työvoimaviranomaiset sekä 31 muuta Tampereen alueella toimivaa yhteistyökumppania allekirjoittivat Kumppanuussopimuksen. Kumppanuusprojekti hyväksyttiin yhdeksi Suomen 26:sta kokeiluhankkeesta. Se pääsi EU:n komission teknisen tuen piiriin ja tuli siten yhdeksi työllisyydenhoidon seitsemästä pilottialueesta (Territorial Employment Pact, TEP) Suomessa. Kumppanuushankkeen laaja-alainen sopimussyhteistyö poikkesi muista ajan työllisyshankkeista.

Runsaan vuoden kuluttua, syksyllä 1998, Kumppanuusprojekti laajeni seutukunnalliseksi. Siihen liittyivät Nokia, Kangasala, Lempäälä, Vesilahti ja Ylöjärvi sekä niiden alueella toimivia uusia yhteistyötahoja. Kaikkiaan Tampereen seudun kumppanuussopimuksessa oli yhteistyötahoja tuossa vaiheessa 52, joista kuntia/kaupunkeja 7, työhallinnon edustajia 6, työttömien yhdistyksiä 4, ammattijärjestöjä 4, työnantajia, osuuskuntia ja/tai työnantajajärjestöjen edustajia 13, koulutusalan edustajia 6, yhdistyksiä 6, seurakuntia 2, kulttuuri- ja tiedotusalan edustajia 3 sekä yksi maakuntahallinnon edustaja. Yhteistyön tavoitteeksi nimettiin seutukunnallisen työllisyysstrategian ja toimenpideohjelman luominen. Erillisprojektit toteutettiin tapauskohtaisilla aiesopimuksilla eri yhteistyötahojen välillä. Kaikkiaan Kumppanuusprojektin alla toimi yli 20 erillistä projektia. (Koskinen 1999, 3-5, 21, 23)

Kehitystä muisteli työttömien yhdistyksen edustaja Työllisyysfoorumissa 26.11.04 seuraavasti:

”Sen verran kokemusta, että ollut mukana alusta asti, nähnyt kehityksen. Kenenkään ei tarvi tuhkaa ripotella päälle, mennyt kuten piirustukset on luotu. Ensimmäin opeteltiin yhteistyötä, opeteltiin istumaan samassa pöydässä, saatiin kontaktit eri toimijoiden kesken. Muuten on mahdotonta löytää yhteistä säveltä. Kumppanuuskausi: erittäin mielenkiintoinen, opettavainen ja hyvä. Mennyt hyvin ja toisaalta ontunut. Tiedetään, että kun ei pärjää muijan eikä naapurin kaa, kuinka seutukunnat pärjää keskenään? Mitä enemmän on menty konkreettisuuteen, Työn tiet –projekti ollut konkreettista tekemistä, niin sieltä on löytynyt toimijoille tekemistä ja mahdollisuuksia vaikuttaa.”
(työttömien yhdistyksen edustaja a, F 26.11.04)

Työvoimatoimiston edustajan näkökulmasta viesti oli hyvin samanlainen: Kumppanuusprojekti oli alku seutukunnalliselle yhteistyölle, joka sittemmin on kehittynyt ja konkretisoitunut.

”Jos katsoo alusta (kun itse tuli alueelle töihin, huom. UMK), silloin oli menossa Tampere-Pirkkala -kumppanuusprojekti. Tuli mukaan vaiheessa, jossa alettiin laajentaa seutukunnalliseksi. Erittäin innostuneesti (oma) työvoimatoimisto lähti mukaan yhteisiin asioihin ja työllisyysneuvoon. Sama tavoite kuin ... (toisella työvoimatoimiston edustajalla), että työllistymismahdollisuuksia tulee laajentaa, että tulisi enemmän väyliä ja polkuja, mitä pelkästään (oman) työvoimatoimiston alueella mahdollisuus tarjota. On mennyt tosi hienosti, vauhti on tässä viimeisen vuoden aikana kiihtynyt, erityisesti Työn tiet –projekti ollut hyvä moottori, lähentänyt toimijoiden välistä yhteistyötä.” (työhallinnon edustaja b, F 26.11.04)

Seutukunnallinen toiminta työllisyysneuvossa imi mukaan työvoimatoimistot, kunnat sekä laajenevassa määrin kolmannen sektorin toimijat, joille EU-projektit ja ESR-rahoitus olivat avanneet mahdollisuuden laajentaa toimintaansa työllisyysneuvon alueelle.

2.1.3 ”Strateginen kumppanuus”, 2000-2002

Kumppanuusprojektin aikana toteutettiin yli 20 erillishanketta, jotka tosin toimivat itsenäisinä ja erillisinä osaprojekteina. Kumppanuusprojektin johtoryhmässä todettiinkin tarve yhteisille linjauksille, jotteivät toimenpiteet muodostu yksittäisiksi tai sattumanvaraisiksi eri toimijatahojen intressien mukaan. Projektin johtoryhmä päätti jo 24.11.1999 seutukunnallisen työllisyysstrategian tekemisestä. Johtoryhmä vastasi strategian kokoamisesta ja laadintaprosessista ja projektitutkija Marko Koskinen raportin aineiston koonnista ja kirjoittamista. Työllisyysstrategian tekemisen tueksi järjestettiin teemaseminaari ja strategiaa käsiteltiin kuntakierroksilla. Tämän lisäksi käytiin erillisiä strategianeuvotteluja työntekijä- ja työnantajajärjestöjen, Kauppakamarin, Pirkanmaan liiton, Pirkanmaan TE-keskuksen ja Tampereen kaupungin kanssa. Jo vajaan vuoden kuluttua, loppukesällä 2000, kuntien hallitukset hyväksyivät työllisyysstrategian linjaukset ja strategia julkaistiin syyskuussa 2000. (Koskinen 2000, 2.) Seutukunnallinen työllisyysstrategia oli Suomen ensimmäinen.

Kumppanuusprojektin toinen vaihe käynnistyi heinäkuussa 2000 ja jatkui vuoden 2001 loppuun. Toisen jakson haasteena oli laatia työllisyysstrategian toimintaohjelma ja vahvistaa seudullista julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteisvastuuta työllisyysasioiden hoidossa (Kumppanuusprojekti 2000; Rajaniemi 2001, 7). Toimintaohjelma valmistui vuonna 2001 ja se hyväksyttiin Kumppanuusprojektin johtoryhmässä tammikuussa 2002. Sekä strategia että toimintaohjelma nähtiin kumppanuutta ja yhteistyötä mahdollistavana rakenteena.

Kumppanuusyhteistyöstä tehdyssä selvityksessä yhteistyön arvoksi nousi verkoston tuntemus ja muiden toimijatahojen näkökulmien ymmärtämisen lisääntyminen. Osa vastaajista totesi, että yhteistyö olisi lisääntynyt ilman projektiäkin. Toisaalta koettiin myös, että yhteistyössä oli vielä ”paperin maku” (ks. Rajaniemi 2001).

Työllisyysstrategiaa ja sen toimintaohjelmaa voi pitää merkittävänä yhteisen tahtotilan ilmauksena, vaikka sen konkretisoituminen tai jalkauttaminen käytännön toimiksi jäi vielä ”leijumaan”. Kehitysprosessissa on kuitenkin nähtävissä selvä ns.

punainen lanka, eteneminen kohti yhteistä, strategista kumppanuutta seutukunnan tasolla ja eri toimijatahojen välillä. Haasteena oli yhteistyötä jatkavan rakenteen puute.

2.1.4 ”Käytännön kumppanuus”, 2002-2004

Seuraavassa esitellään lyhyt katsaus strategisen ja käytännön yhteistyön rakenteistumiseen ajalla 2002-2004 (ks. kuvio 3).

Työn tiet –projekti

Työn tiet –projektia valmisteltiin Tampereen Seudun Kumppanuusprojektin yhteistyöverkostossa 2000 alkaen. Tavoitteena oli jatkaa seutukunnallista työllisyysenhoidon yhteistyötä ja toteuttaa työllisyysstrategiaa käytännön tasolla. Hankesuunnitelma oli (karsittuna) 11 osaprojektin sateenvarjohanke, jonka allekirjoitti seutukunnan kuntien lisäksi 70 muuta toimijaa. Työministeriö myönsi projektille vain n. 25% haetusta 8,5 milj. euron rahoituksesta eli 2,1 milj. euroa. Hanke aloitti 1.1.2002 ja päättyi 28.2.2005. Käytännön toiminta asiakastyössä ajoittui syyskuu 2002 – lokakuu 2004 väliselle jaksolle.

Lukuisista alunperin mukana olevista osahankkeista hyväksytyyn projektirahoituksen piiriin tulivat Masto, Samalla aaltopituudella sekä Tietoluukku –osahankkeet sekä Metrak – metalli- ja rakennusosalalle valmentava koulutus. Merkittävänä osana hanketta oli suunnitelma työllisyysenhoidon seutukunnallisen yhteistyön jatkamisesta työllisyysfoorumien, verkostokoulutuksen ja teematyöskentelyn avulla. Projektin tutkimus- ja arviointiosan suunnittelun alkuvaiheessa alettiin kutsua näitä eri oppimisen ja yhteisen työskentelyn foorumeita nimellä ”oppiva verkostoagora”. Tavoitteena oli osallistuva ja osallistava prosessi työllisyysenhoidon palvelujen ja palveluprosessien kehittämiseksi yhteisesti, toisilta ja toisten kanssa oppien. (ks. luku 5)

”Muutos ollut se, että oltiin hyvin epävarmoja omasta roolista, kahvikuppikeskustelua, syötiin pullaa paljon. Muutos suuri, nyt työttömien yhdistys astunut vaikuttajan paikalle, sekä myös työllistäjäksi, työnantajaksi. (...) Lausuntojen antajana arvostetaan työttömien yhdistyksiä. Yhdistykset tulleet Työn tiet –projektiin teematyön kautta. Työttömien yhdistykset ovat saaneet sanottaa Työn tiet – projektia ja todella vaikuttaa sanojen sisältöön ja vaikuttaa siihen, että sanojen sisällöt ja käsitteet ovat kasvaneet alhaalta ylöspäin, ja niistä on yhteinen ymmärrys.” (srk:n edustaja a, F 26.11.04)

Seutukunnallisen strategiatyön ”käytännöllistyminen”

Työn tiet –projektista muodostui kumppanuusyhteistyön ”kantaja”, koska muuta yhteistä toimintarakennetta ei ollut. Projektille jäi ikään kuin perinnöksi myös seutukunnallisen työllisyysstrategian päivittäminen, joka oli suunniteltu toimintaohjelmassa tapahtuvaksi vuonna 2003. Toimintaohjelmassa oli esitetty päivityksen tekemistä seudullisena, ESR:n artikla 6. ohjelmasta haettavalla rahoitustuella. Päivitystä valmisteltiin osana projektin teematyöskentelyä. (ks.

Koivula 2004a). Erillisen rahoitustuen strategian päivitys sai Seutuverkko–projektin nimellä ESR–tavoite 3–ohjelmasta ajalle huhtikuu 2004 – helmikuu 2005⁸. Artikla 6. ohjelmasta rahoitettiin Collabora–hanketta (marraskuu 2003 – helmikuu 2005), joka valmisteli Pirkanmaan muille seutukunnille ensimmäistä kertaa laadittavia työllisyysstrategioita.

Prosessia kuvattiin Työllisyysfoorumissa marraskuussa 2004 näin:

”Samoin yhteistyön työllisyysvastaavien kanssa olen nähnyt erittäin tervetulleena. Siinä tapahtunut viime aikoina oikeaa aitoa yhteistyön tiivistymistä. Nythän väännetään seutukunnan työllisyysstrategiaa. Siinä on työryhmä, joka pohtii paikallisen työllisyydenhoidon yhteistyön tiivistämistä. Niissä hyviä ajatuksia, vankka pohja jatkolle. Voidaan törmätä siihen, että löytyykö päätäkkää: mikä on organisaatio, joka vie eteenpäin vai jatkaako kukin omaa polkujaan? Nyt kehittämispäivät ja hakataan ensi vuoden suunnitelmaa kasaan. Sitten on oma työllisyysstrategia (työhallinnon), ...sitten Collabora. (...) Mutta miten viedään kenttään, käytännön toimijoille asti?” (työhallinnon edustaja b, F 26.11.04)

”Oma näkökulma koko Pirkanmaan. Tampereen seudun työvoimatoimistojen merkitys suuri ja pitäisi heijastua ympäröivään maakuntaan kokonaisuudessaan ja hyödyntää koko maakunnan mahdollisuuksia. Pidän myönteisenä seutukunnallista kehitystä, jota työllisyydenhoidon ympärillä tapahtunut. Tampereen seutukunta teki ensimmäisenä työllisyysstrategian, nyt kaikissa seutukunnissa menossa työllisyysstrategiatyö. Pidän sitä merkityksellisenä, että sieltä tullaan purkaamaan hyvinkin konkreettisia toimenpiteitä seustrategioiden myötä. Toinen konkreettinen merkittävä asia on työvoiman palvelukeskus (TYP), toinen yhteispalvelupiste aloittanut Vammalan seudulla. (...) Ajatuksia on siitä, että Tampereen TYP laajenisi seutukunnalliseksi. Tampereella hakemusta puuhailtaan ensi vuoden puolella ja pidän sitä erittäin hyvänä.” (TE –keskuksen edustaja b, F 26.11.04)

Työvoiman palvelukeskus

Työhallinnon palvelurakenteen uudistamiseen liittyen Tampereen yhteispalvelupistekokeilu alkoi vuonna 2002 osana valtakunnallista kaksivuotista kokeiluhanketta. Jo ennen kuin yhteispalvelupistekokeilu päättyi hallituksen Työllisyyden politiikkaohjelmassa (2003) päätettiin toteuttaa työvoimapalvelujen rakenneuudistus ns. kahden linjan palveluista, työhakukeskuksista ja erityisesti vaikeasti työllistyviä moniammatillisesti palvelevista työvoiman palvelukeskuksista. Tampereella valmisteltiin kaupungin ja työhallinnon yhteistyönä hakemus palvelukeskuksesta, joka aloitti toimintansa 1.4.2004 Tampereella ja laajenee Pirkkalaan vuonna 2005. Kuten edellä olevassa siteerauksessa todettiin, seutukunnallisen työllisyysstrategian valmistelun yhteydessä on jo keskusteltu mahdollisuudesta laajentaa työvoiman palvelukeskus seutukunnalliseksi.

⁸ Seutuverkko ja Collabora –projektit ovat hakeneet kevääksi 2005 jatkoaikaa.

Seutukunnalliset yhteistyöverkostot

Organisaatioiden välinen yhteistyö on lisääntynyt 2000-luvun aikana. Seutukunnan työvoimatoimistojen johtajat sekä kuntien työllisyysasioista vastaavat ovat aloittaneet säännölliset yhteiset tapaamiset syksystä 2001 alkaen. Tämä on merkittävä edistysaskel työhallinnon ja kuntien välisessä yhteistyössä.

Yhteistyötä kommentoitiin Työllisyysfoorumissa seuraavasti:

”Olen katsonut työllisydenhoitoa vuodesta -92 kunnan näkövinkkelistä. (...) Kumppanuusasioissa tässä tullut paljon yhteistyötä. Ennen tehtiin yksin, jokainen kunta yksin jotakin. Nyt käydään laajasti kuntien kanssa keskustelua, tullut yhteistyökumppaneita lisää.”

Kysymys: Mikä muuttunut konkreettisesti?

”Esim. kuntapuolella pyritään tasa-arvoisiin palveluihin asiakkaiden kohdalla, että mennään samoilla linjoilla muitten kuntien kanssa, pyritään tasa-arvoon. Seudullisuus tuo niitä lisäarvoja joka puolella muutenkin, esimerkkinä kunnat ja työvoimatoimistot, käydään tiivistä keskustelua keskenään.” (kunnan edustaja a, F 26.11.04)

Tampere 2000 –verkosto kokoaa yhteen useimmat seutukunnan kolmannen sektorin toimijat ja tukee siten kolmannen sektorin yhteistyötä.

”Itse olen ollut käytännössä mukana kolmannen sektorin työllistämässä noin kolmisen vuotta, tullut siis kesken kehitysprosessin. Oleellista ollu. Aiemmin muristu sitä, että miten kunta ja valtio ottaa mukaan täysvaltaisena toimijana. Kolmen vuoden aikana yhteinen kehitys on koko ajan edennyt. Työn tiet -hanke ja sitä edeltäneet vaikuttaneet siihen, että kolmas sektori kompaktina pakettina otettu vakavasti mukaan. Siitä tyytyväinen, että kehitys tulee jatkumaan toiminnan tasolla. On tosi,⁹ että kolmas sektori ei ole yksittäinen iso kokonaisuus vaan erilaisia toimijoita. Eriytymistä on tapahtunut.” (kolmannen sektorin edustaja a, F 26.11.04)

”Kolmannella sektorilla on myös sosiaalinen tehtävä. Ei ole välttämätöntä tai mahdollista että kaikki pääsevät vapaille markkinoille töihin. Tärkeää, ettei jätetä heitteille, siinä tekevät kovaa tulosta, että pelastavat joutumasta mt-hoitoon, estää huostaanottoja, pelastetaan perheitä. Perustehtävä oli ennen, että pidetään ihminen jotenkuten kunnossa. Ei kaikkien järjestöjen tarvitse näyttää, että on polutettu näin paljon. Siellä on hyvää ja huonoa, porukkaa työmaillakin on heikossa kunnossa, vaihtoviikot vaan!” (työttömien yhdistyksen edustaja a, F 26.11.04).

Eri projektien välinen yhteistyö on ollut vähäistä. Työn tiet –projektia lukuun ottamatta muut työllisyshoidon projektit eivät myöskään ole olleet toiminta-alueeltaan seutukunnallisia, vaan toimineet jonkin tietyn kunnan tai sen osan (esim. Hertta-projekti Hervannassa) alueella. Verkostoyhteistyömalleja on kuitenkin kehitetty muun muassa Koho-projektissa, joka on keskittynyt nuorten syrjäytymisen

⁹ Puhe viittaa UMK:n alustuspuheenvuoroon ennen dialogia, jossa todettiin kolmannen sektorin olevan ei-homogeeninen joukko erilaisia toimijoita, joilla erilaisia rooleja suhteessa työllisydenhoitoon.

ehkäisyyn ja työllistymis- ja koulutuspolkujen tukemiseen. Osuma-projekti toimii puolestaan seutukunnan työttömien yhdistysten toiminnan kehittämiseksi.

Ongelmaksi seutukunnan toimijaverkostossa onkin koettu puutteellinen tieto eri toimijoista, palveluista ja projekteista sekä yhä liian vähäinen yhteistyö eri toimijatahojen välillä. Jo pelkkä tieto eri toimijoista on ollut hankalasti tavoitettavissa. Työn tiet –projektissa koottiinkin opiskelijatyönä julkaisu työllisyydenhoidon projekteista (Airaksinen, Nyholm & Uotila 2004). Verkoston kehittymistä on pidetty Työn tiet –projektinkin suurena antina, mutta vielä enemmän kaivataan yhteistä konkreettista toimintaa. Toisaalta uudet pysyvät rakenteet, esim. palvelukeskus, asettavat yhteistyön enemmän ”pakoksi” kuin aiemmin.

”Monimuotoinen kehittäminen plussatekijä, vaihtoehtoisia muotoja kehitelty paljon. Kehittäminen saisi loppua, että pitäisi alkaa tekemään. Tarvitaan toteutusprojekti, jossa kehitellään ja toimitaan keskenään. Ideointi ollut vapaata ja monipuolista projekteissa – plussapuoli ilman muuta.” (työhallinnon edustaja a, F 26.11.04)

Kysymys: Jos ajattelet kehityskulkua mitä on tapahtunut? Mitä herättää?

”Kokonaisuutena ei pelkästään Työn tiet, vaan myös Collabora –hanke. On saatu tekijät yhteen ja konkreettisia suunnitelmia. Vaikka Työn tiet loppuu ja Collabora saa työnsä päätökseen, ei hommat siihen lopu, vaan jalostetaan eteenpäin. Yhteistyötä yritetty kautta aikojen, mutta viime vuosien kuluessa on ollut erityispiirteitä, jotka voivat viedä pitemmälle strategisen kumppanuuden ajatuksia, esim. tilaaja-tuottaja –malli ja työvoiman palvelukeskukset.” (TE-keskuksen edustaja a, F 26.11.04)

Toimintoja, palveluja ja toimintakäytäntöjä on kehitetty sekä työhallinnossa että kunnissa, joissa on aloitettu moniammatillinen tiimi- tai yhteistyöryhmämuotoinen toiminta tai palvelukeskusmallin kokeilu. Kehittyvä tilaaja-tuottaja –malli ja/tai verkostomainen palvelutuotanto edellyttävät toimijaroolien ja –tehtävien aiempaa tarkempaa analyysia ja määrittelyä. Toimijoiden on kehitettävä sekä palvelujen ostossa että niiden tuotannossa. Tampereen seutukunnalla työllisyydenhoidon toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden verkosto on vaiheessa, jossa se on muuttumassa kehittäjä- ja/tai strategiaverkostosta *toimijaverkostoksi*.

Keskeinen taho, jota kuitenkin toivotaan mukaan yhä enemmän, ovat yrittäjät.

”Yritykset – heitä pitää saada mukaan, siellähän ne työpaikat on, vuoropuheluun, että toisivat ajatuksia esille. Että miten saataisiin sinne kaksi vuotta työttömänä ollut vajaakuntoinen alkoholisti. Meillä on välineitä, heittää tukea peliin, välillä voitais kuntouttaa, mutta se aito käytännön toteutus?” (työhallinnon edustaja b, F 26.11.04)

Edelliseen puheenvuoroon yrittäjän edustaja totesi, että ovat talkoissa mukana.

”Satutti, ettemme olisi mukana, väitän että olemme. On tulossa toimenpiteitä paljon, jolla haluamme työllistää, esim. koulutamme työttömiä yrittäjäksi, kyllä hankkeita on tulossa.” (yrittäjien edustaja a, F 26.11.04)

Yhteistyöverkosto on kehittyvä ja menossa kohti yhä konkreettisempaan toimintaan.

”Ollaan rajulla vauhdilla menossa konkreettisiin ratkaisuihin, yhteistyöverkosto määrittelee itse yhä enemmän omaa rooliaan ja panostaa talkoisiin jota tehdään, ei pelkästään työ- vaan elinkeino-, sosiaali- ja koulutuspolitiikkaa. Haasteita pitää olla edestäkin päin. Jokin luottamushenkilö totesi että työllisyyttä ei ratkaista seminaareilla, mutta näillä on kyetty rakentamaan sellaista verkostoyhteistyötä että ilman näitä emme olisi nyt sillä konkretian tasolla kuin nyt ollaan.” (kunnan edustaja b, F 26.11.04)

2.1.5 Yhteenveto

Tampereen seutukunnan työllisyydenhoidon kehitys voidaan nähdä paikalliseen aloitteellisuuteen perustuvana, aktiivisena pyrkimyksenä kohti laajapohjaista, seutukunnallista työllisyydenhoitoa. Kehitys alkoi ”yhteisestä huolesta” ja jatkui alkuun vähän epämääräisen kumppanuus-käsitteen alla. Yhteistyösuhteiden muodostuminen ja eri toimijatahojen tuntemuksen lisääntyminen oli ensimmäisen seutukunnallisen hankkeen, Kumppanuusprojektin keskeinen anti. Toisekseen sen loppuvaiheessa kiteytyi strateginen yhteistyö, joka konkretisoitui tehdyssä seutukunnallisessa työllisyysstrategiassa ja sen toimintaohjelmassa. Strategia jäi vielä enemmän tahdonilmaukseksi, kuin toimintaa ohjaavaksi perustaksi. Se kuitenkin linjasi toiminnan suuntaa. Käytännön tasolla seutukunnallisuutta kokeiltiin palveluissa ensimmäisen kerran Työn tiet -projektin puitteissa ja samaan aikaan projektille muodostui seutuyhteistyön ”kannattajan” ja ”katalysaattorin” rooli. Yhteistyörakenteet eri toimijoiden välillä ovat vuosien 2002-2004 aikana tiivistyneet, mutta myös jonkin verran polarisoituneet (esim. kunnat, kolmas sektori). Tilaa- ja tuottaja -mallin käyttöönotto Tampereen työvoiman palvelukeskuksessa (TYP) pakottaa toimijat määrittämään oman paikkansa palvelutuottajina ja kehittämään palveluprosessejaan. Tämä voi lisätä kilpailua eri palvelutuottajien välillä, mutta parhaimmillaan se voi edistää toimijoiden välistä yhteistyötä ja edesauttaa ”oman tontin” ja selkeän työnjaon löytämistä. Kyse onkin siitä, kumpi ”voittaa”: kilpailu- vai kumppanuusstrategia?

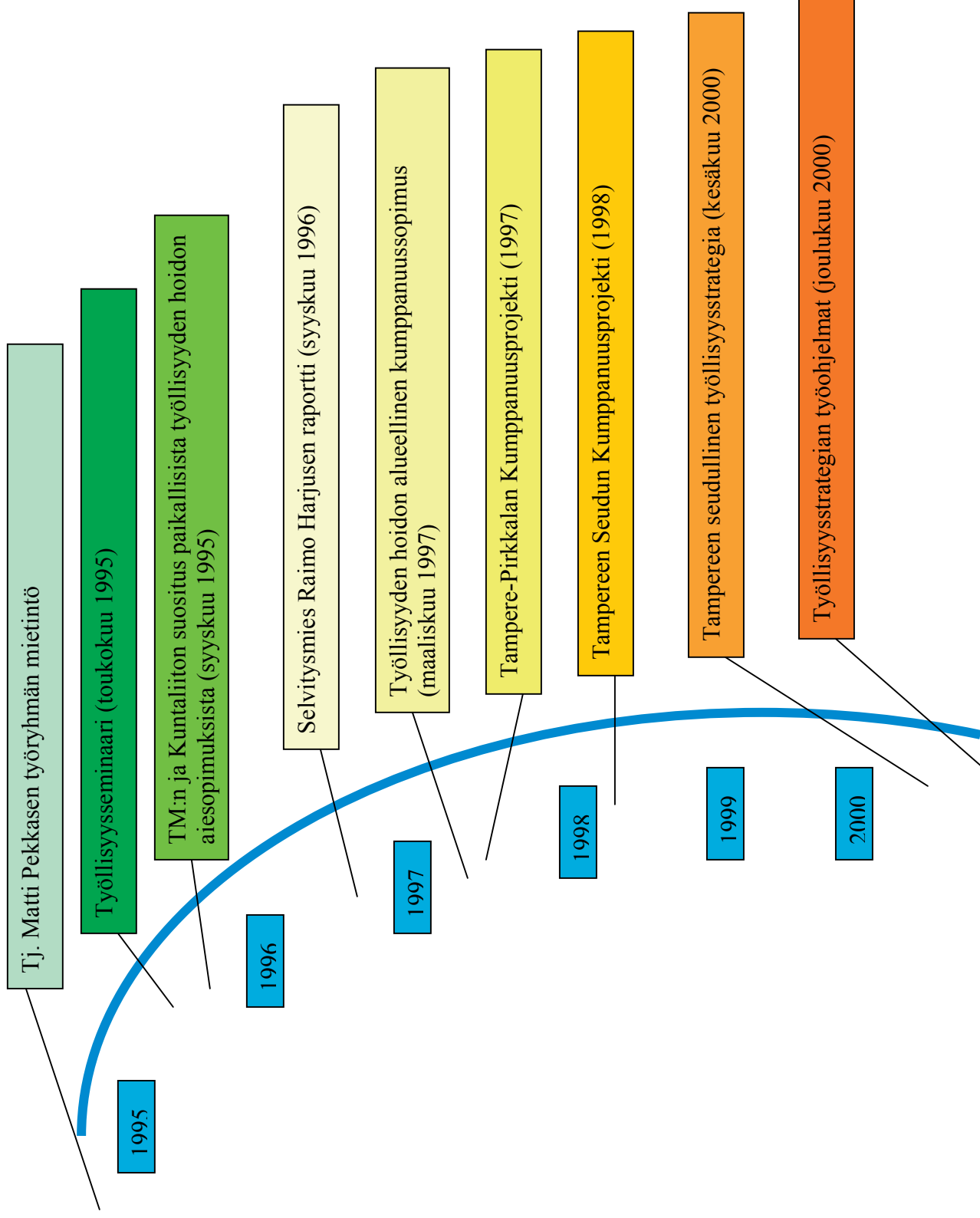
Taulukko 2. Arviointia työllisyydenhoidon yhteistyön kehittämisestä

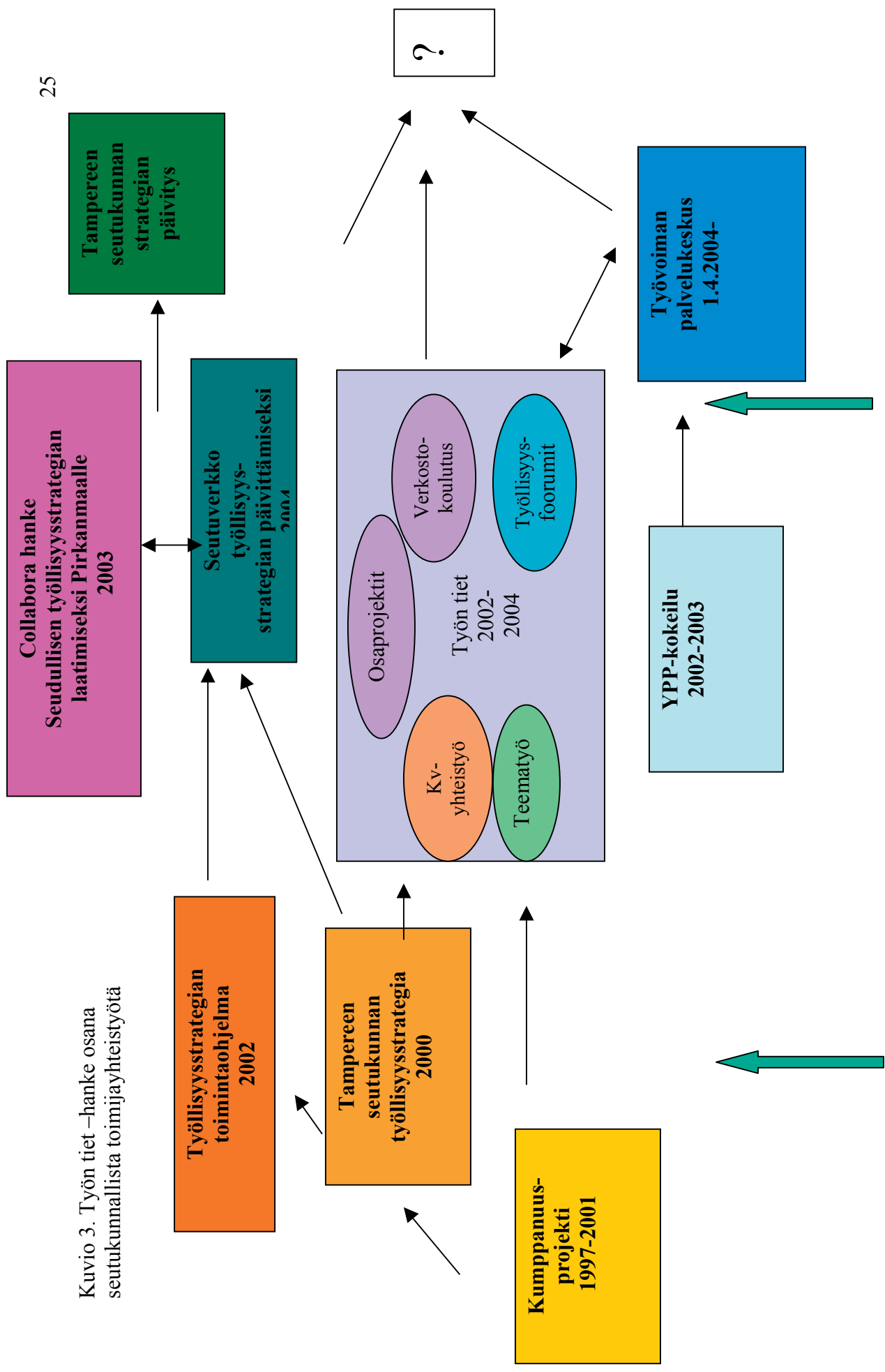
Vahvuudet	Heikkoudet / Haasteet
<i>Tiivis seutukunta, joka muodostaa yhteisen työssäkäyntialueen</i> <i>Pitkäaikainen ja kehittyvä yhteistyö</i> <i>Laaja-alainen toimijaverkosto sekä alueellisesti että toimijatahojen erilaisuutena</i> <i>Kehittynyt kyky dialogiin ja eri näkökulmien hyväksymiseen</i> <i>Epäluuloisuuden ja kilpailuhengen vähentyminen</i> <i>Seutukunnallisuus kuntakohtaisen ajattelun rinnalle (ja ehkä jopa ohi?)</i>	<i>Yritysyhteistyö kehittynyt hitaasti ja/tai satunnaisesti</i> <i>Katkokset strategisen johdon ja käytännön tason toimijoiden välillä</i> <i>Työnjaon ja vastuualueiden täsmentymättömyys ja siitä johtuva ajoittainen kilpailuasetelma eri toimijoiden välillä</i>
<i>Kriittiset menestystekijät</i> <i>Toimijaroolien täsmentäminen ja vastuualueiden konkreettinen sopiminen</i> <i>Verkostoyhteistyötä turvaavan rakenteen muodostaminen</i> <i>Innovaatioiden, osaamisen ja yhteisen oppimisen foorumeiden jatkuminen</i> <i>Työllisyysstrategian linkittyminen seutu- ja elinkeinostrategiaan</i> <i>Projektien linkittyminen strategioihin</i>	

Lähteet

- Harjunen, R. (1996) Paikallisen aloitteellisuuden ja kumppanuuden Suomen malli. Selvitysmiesraportti. Työministeriö. Helsinki*
- Koivula, U-M. (2004a) Strategialla verkottuvaan työllisyydenhoitoon. Toimijoiden näkemyksiä Tampereen seutukunnan työllisyysstrategian haasteista. Julkaisuja 1. Työn tiet –projekti. Tampere: Eräsalon kirjapaino*
- Koskinen, M. (1999) Työtä ja yhteistyötä 1997-1999. Lupaavia työllistämiskäytäntöjä. Tampereen seudun kumppanuusprojekti. Julkaisuja 3.*
- Koskinen, M. (2000) Tampereen seutukunnan työllisyysstrategia. Aktiivisten, kehittyvien ja osaavien ihmisten menestyvä seutu. Tampereen seudun kumppanuusprojekti. Julkaisuja 1. Tampere.*
- Pekkanen, M. (1994) Työllisyystyöryhmän raportti. Moniste.*
- Rajaniemi, J. (2001) Raportti paikalliseen aloitteellisuuteen perustuvan työllisyyden hoidon toteutumisesta 2000-2001 ja sen tulevaisuudesta. Yhteistyökumppaneiden näkökulma. Tampereen seudun kumppanuusprojekti. Julkaisuja 1. Tampere.*
- Tampereen seutukunnan työllisyysstrategian toimintaohjelma (2002). Moniste. Tampere.*
- Tilastotiedote (1995) Tampereen kaupunginkanslia. Tulosarviointiryhmä. 22.11.1995.*
- Työllisyyden politiikkaohjelma (2003) Hallituksen strategia-asiakirja 25.9.2003. (<http://www.mol.fi/julkaisut/tyollisyysohjelma250903.pdf>)*

Kuvio 2. Tampereen seutukunnan työllisyyskehityksen yhteistyön alkutaival





Kuvio 3. Työn tiet –hanke osana seutukunnallista toimijayhteistyötä

Equal

Equal 2

3 TYÖN TIET -KEHITTÄMISKUMPPANUUS

3.1 Työn tiet –projektin kuvaus

Tampereen seutukunnan työllisyysstrategiassa oli nostettu esiin kehittämiskumppanuuden mahdollisuudet työllisydenhoidossa: yhteinen innovointi, päällekkäisten toimintojen purkaminen ja erityisosaamisen yhdistäminen. Työllisyysstrategian toteuttamisen katsottiin edellyttävän eri yhteistyötahojen laaja-alaista ja tasa-arvoiseen kumppanuuteen perustuvaa sopimusyhteistyötä. Strategiassa tuotiin esiin vaatimus synergiahakuisuuteen ja kumppanuuden välittäjärooliin, jossa vaihtelevin kombinaatioin mietitään toiminnan kehittämistä ja kehitysprosessien alkuun sysäämistä. Aktiivisen vuoropuhelun ja ideoinnin mahdollistavien foorumien ylläpito nähtiin keskeisenä ”elävän ja kehittyvän” työllisyysstrategian turvaamiseksi. (Koskinen 2000, 1,17, 24, 26.) Toiminnasta tehdyssä tutkimuksessa (Rajaniemi 2001) yhteistyökumppanit pitivät yhteistyötä välttämättömänä. Projektin aikana toimijatahot olivat tutustuneet toisiinsa ja keskinäinen luottamus verkostossa oli lisääntynyt. Tulevaisuudessa yhteistyömallilta odotettiin yhteistyön konkretisoitumista puheesta tekemisen tasolle.

Koska vakiintunutta kumppanuusrakennetta ei ollut, seutukunnallisen työllisydenhoidon kehitystyön ”kantajaksi” asettautui Equal-yhteisöaloitteen Työn tiet –hanke (1.1.2002-28.2.2005), jota valmisteltiin seutukunnallisessa yhteistyöverkostossa osin jo Kumppanuusprojektissa mukana olleiden, osin uusien toimijoiden kanssa. Equal-yhteisöaloiteohjelma edellytti jo lähtökohtaisesti hankkeiden perustumista kehittämiskumppanuuteen (*development partnership*).

Työn tiet –projektin valmisteluun osallistuivat alueen työvoimatoimistojen, kuntien työllisydenhoidon, yrittäjien, työmarkkinajärjestöjen, kolmannen sektorin, työttömien yhdistysten ja koulutusorganisaatioiden edustajia. Jo pitkään jatkuneen yhteistyön jatkumona Työn tiet –hankkeella oli lähtökohtaisesti hyvät mahdollisuudet toteuttaa Equal-yhteisöaloiteohjelmalta odotettuja

- jatkuvuutta (aiempiin kokemuksiin perustuvaa kehittämistä),
- valtaistamista ja osallisuutta (järjestöjen ja asiakkaiden aktiivisuus),
- kumppanuutta eri toimijoiden kesken,
- linkkitymistä alue- ja paikallisstrategioihin sekä
- oppimista verkostoissa.

(vrt. Suomen Equal-yhteisöaloiteohjelman toimeenpanon väliarviointi 2003).

Työn tiet –hanke muodosti kehittämiskumppanuusverkoston, joka toimii sekä operatiivisella tasolla toteuttamalla eri osaprojekteja että yhteisenä kehittämiskumppanuusverkostona.

Työn tiet –hankkeen kehittämiskumppanuussopimuksen solmivat seutukunnan

- kunnat ja kaupungit (Tampere, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Vesilahti ja Ylöjärvi)
- työvoimatoimistot
- työttömien yhdistykset
- työnantaja- ja elinkeinoelämän järjestöt (Teollisuuden ja Työnantajain keskusliitto, Tampere; Metalliteollisuuden keskusliitto, Tampere; Rakennusteollisuus ry, Sisä-Suomen piiri; Palvelutyönantajat ry, Tampereen Kauppakamari)
- työntekijäjärjestöt (SAK, Akava, STTK)
- koulutusorganisaatiot (PIRAMK, Tampereen yliopiston hallintotieteen ja lääketieteen laitokset, Voionmaan opisto, Tampereen Aikuiskoulutuskeskus, Pirkanmaan Taitokeskus)
- Tampereen ev.lut. seurakunta yhtymä sekä
- yhdistykset (SPR, Pispalan kirjastoyhdistys ja Yhdessä Selviytymisen Tuki ry, maahanmuuttajayhdistys Kabyan-Finns Association ry)

Kehittämiskumppanuussopimus kattoi siten yhteensä 40 seutukunnan toimijaa. Lähes kaikki kehittämiskumppanuuden osapuolet olivat aktiivisesti mukana toiminnassa koko projektin ajan.

Työn tiet –hankkeella oli moniulotteinen tehtävä toimia sekä yhteisenä kehittäjäverkostona että operatiivisena osaprojektien toteuttajana.

Projektiin valittiin projektihakemuksen alun perin 11 osaprojektista seuraavat:

- ”Masto” (maahanmuuttajien kielikoulutus ja työllistämisen tukeminen)
- ”Samalla aaltopituudella” (seutukunnallinen työvalmennus toiminta)
- ”Tietoluukku” (matalan kynnyksen sosiaalipalvelu- ja turvaohjaus ja sosiaali- ja terveystieteiden ammatillisen oppimisympäristön kehittäminen)

Osaprojektien lisäksi Työn tiet –projektiin liittyi työvoimapolitiittinen rakennus- ja metallialan työhön valmentava koulutus Metrak. Projektilla oli myös erillinen määräraha (n. 26 000 euroa) yksilöllisesti hankittavaan koulutukseen projektin osallistujille.

Kaikkiaan Työn tiet –projektille saatu rahoitus oli 2,1 miljoonaa, joka jakautui seuraavasti:

Taulukko 3. Projektin budjetti ja sen jakaantuminen

Toiminto 1 (käynnistys- ja suunnitteluvaihe)	3%
Toiminto 2 (toteutusvaihe)	80%
Toiminto 3 (tulosten levittäminen, tutkimus ja arviointi, valtavirtaistaminen)	17%
Kansainvälisen yhteistyö	11 % (osuus toiminnoista 2 ja 3)

3.2 Projektin hallinto

Työn tiet –projektia hallinnoi Tampereen kaupunki. Projektinjohtajana toimi kaupungin työvoima-asiamies Matti Luukinen. Projektin koko henkilökunta oli kaupungin palvelusuhteessa, vaikka heidän sijoituspaikkansa olisi ollut seutukunnan kunnissa. Projektin talous-, tiedotus- ja koordinointi- sekä seuranta- ja tutkimus toteutettiin keskitetysti projektin yhteispalveluina. Tiedotuksesta osa ostettiin ostopalveluna Voionmaan opistolta ja tutkimuksen ohjauspalvelut Tampereen yliopiston johtamistieteen laitokselta.

Hallintomalli oli keskitetty ja aiheutti projektin alkuvaiheessa jonkin verran hankaluuksia mm. tietoverkkoyhteyksien luomisessa ja tiedotuksessa. Toisaalta projektin edetessä hallinnon keskittäminen myös palveli mm. projektin koordinoinnin, kansainvälisen yhteistyön, tiedotuksen ja seurannan organisoimisessa.

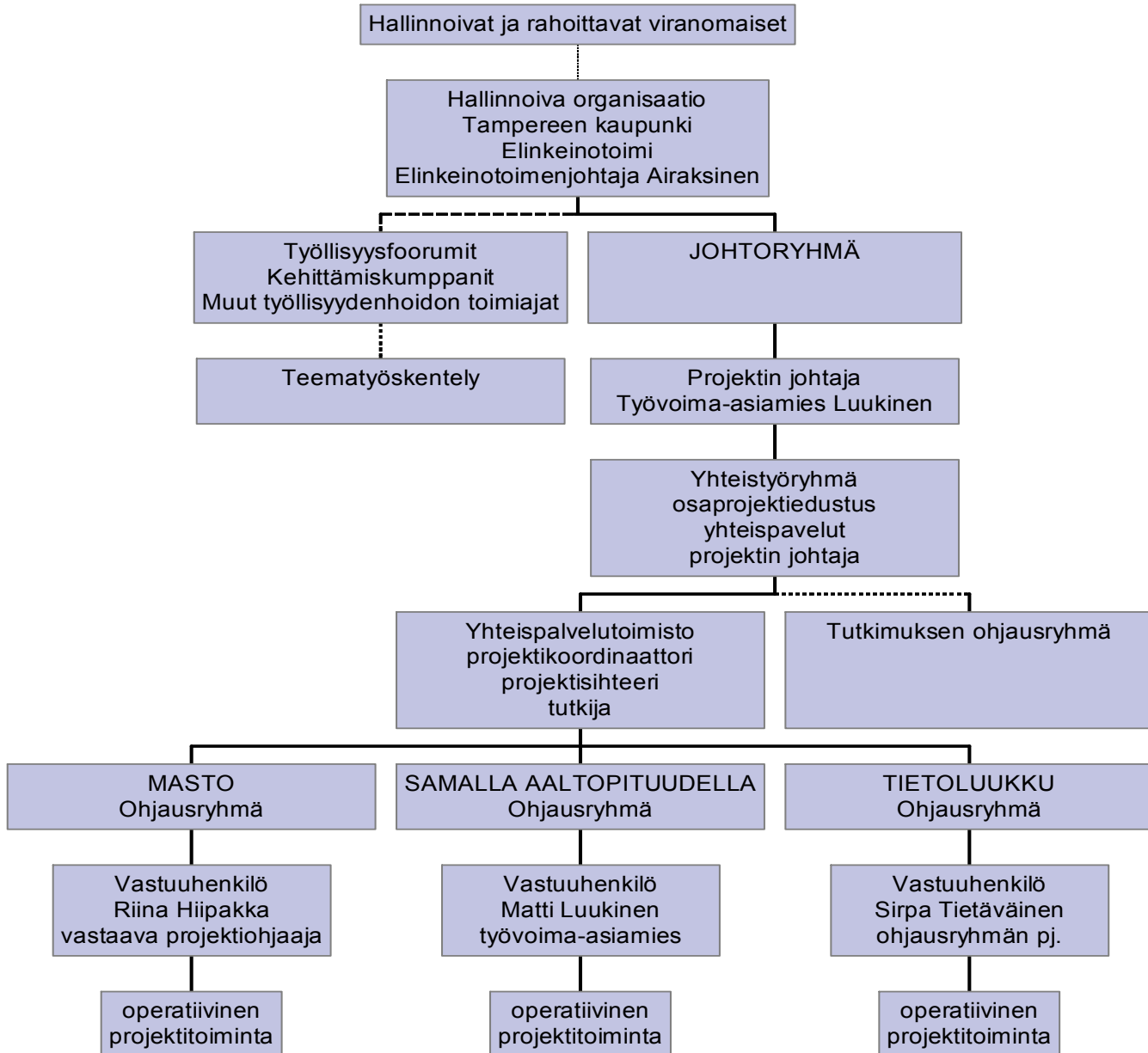
Kullakin osaprojektilla (Masto, Samalla aaltopituudella ja Tietoluukku) oli oma ohjausryhmänsä, jonka tehtävänä oli tukea, ohjata ja seurata projektin etenemistä sekä edesauttaa tiedon levittämisessä ja valtavirtaistamisessa. Ohjausryhmien lisäksi toimi osaprojektien edustajista (vastuutyöntekijä sekä ohjausryhmän edustaja), yhteispalvelun henkilökunnasta ja projektin johtajasta koostuva yhteistyöryhmä, joka koordinoi operatiivista toimintaa, suunnitteli mm. yhteisiä tilaisuuksia sekä vahvisti yhteistyötä ohjausryhmien ja käytännön toiminnan välillä. Oppivan verkoston rakentamista ja tutkimusta ohjasi tutkimuksen ohjausryhmä, joka koostui tutkimuksen ja käytännön asiantuntijoista.¹⁰ (ks. kuvio 4).

Hallintomallissa oli sekä vahvuuksia että heikkouksia. Osaprojektien erilliset ohjausryhmät mahdollistivat paneutumisen kunkin osaprojektin erityisiin sisällöllisiin, ei vain hallinnollisiin kysymyksiin. Ohjausryhmissä käytiinkin ajoittain erittäin rakentavaa, yhteistyötä sekä toimintakäytäntöjä kehittävää keskustelua virallisten ”byrokratiapäätösten” rinnalla. Heikkoutena puolestaan oli, että ohjaus- ja johtoryhmän, samoin kuin projektin johdon ja ohjausryhmän väliset vastuunjakokysymykset aiheuttivat alkuun ”linjanveto” –kysymyksiä päätösvallasta ja vastuista. Ohjausryhmät odottivat enemmän autonomiaa, mikä keskitetyssä kaupungin hallintomallissa oli mahdollista. Lisäksi moniportainen hallintomalli teki päätöksentekoprosessista raskaan. Yhteistyöryhmän merkitys väheni projektin edetessä, koska monet käytännön asiat oli jo sovittu esim. sähköpostin välityksellä tai käsitelty ohjausryhmissä. Johtoryhmän roolina oli projektin talouden ja toteutumisen seuranta ja toisaalta laajemmin, kuten aiemmin Kumppanuusprojektinkin aikana, keskustella, tehdä aloitteita ja päättää erityisesti toimijayhteistyömuotojen ja mm. jatkoprojektien kehittämisestä.

Onnistunutta oli, että ohjaus- ja johtoryhmien jäsenet muodostivat keskenään osin ristikkäin menevän henkilöverkoston. Siten vältyttiin varsinkin projektin alkuvaiheessa uhkaavalta osaprojektien erillistymiseltä ja saavutettiin synergiaetuja

¹⁰ Ohjaus- ja johtoryhmien jäsenet sekä projektin henkilökunta liitteissä 1-2.

eri osaprojektien välillä. Ohjaus- ja johtoryhmien jäsenten osallistumisaktiivisuus sekä varsinaisiin kokouksiin, mutta myös Työn tiet –projektin kansainväliseen yhteistyöhön, verkostokoulutuksiin ja työllisyysfoorumeihin oli varsin aktiivista. Loppuarvioinnissa monet vastaajat nostivat ohjaus- ja johtoryhmätyöskentelyn tärkeäksi, jopa ensisijaiseksi, toimijayhteistyötä edistäväksi tekijäksi

Kuvio 4. Organisaatiokaavio¹¹

¹¹ Tampereen kaupungin organisaatiouudistuksessa työllisyysasiat siirtyivät elinkeinotoimen alaisuuteen henkilöstöryhmän alaisuudesta vuoden 2004 alusta. Siihen asti johtoryhmän puheenjohtajana toimi henkilöstöjohtaja Pekka Palola. Masto-projektin vastaavana ohjaajana toimi Tiina Hiltunen kevääseen 2004 saakka, jonka jälkeen ohjaa Riina Hiipakka siirtyi projektivastaavaksi.

3.3 Projektin tavoitteiden määrittely

Equal-projektien odotetaan toimivan ”tuotekehitysinstrumentteina” ja tuottavan uusia menetelmiä ja toimintamalleja, joita voidaan ottaa laajempaan käyttöön kansallisesti ja kansainvälisesti. Kunnianhimoisena tavoitteena on kyetä vaikuttamaan kansalliseen lainsäädäntöön ja politiikkaan. Equal-yhteisöaloitteessa hyvien käytäntöjen valtavirtaistaminen, sekä horisontaalinen että vertikaalinen, on nostettu keskeiseksi toimintatavoitteeksi. Equal-ohjelmalla pyritään ensisijaisesti laadullisiin tuloksiin: uusien käytäntöjen, toimintamallien ja palveluiden sekä niiden vaikuttavuuden kehittämiseen (Equal-yhteisöaloitteen Suomen ohjelma 2000, 106-109, 119).

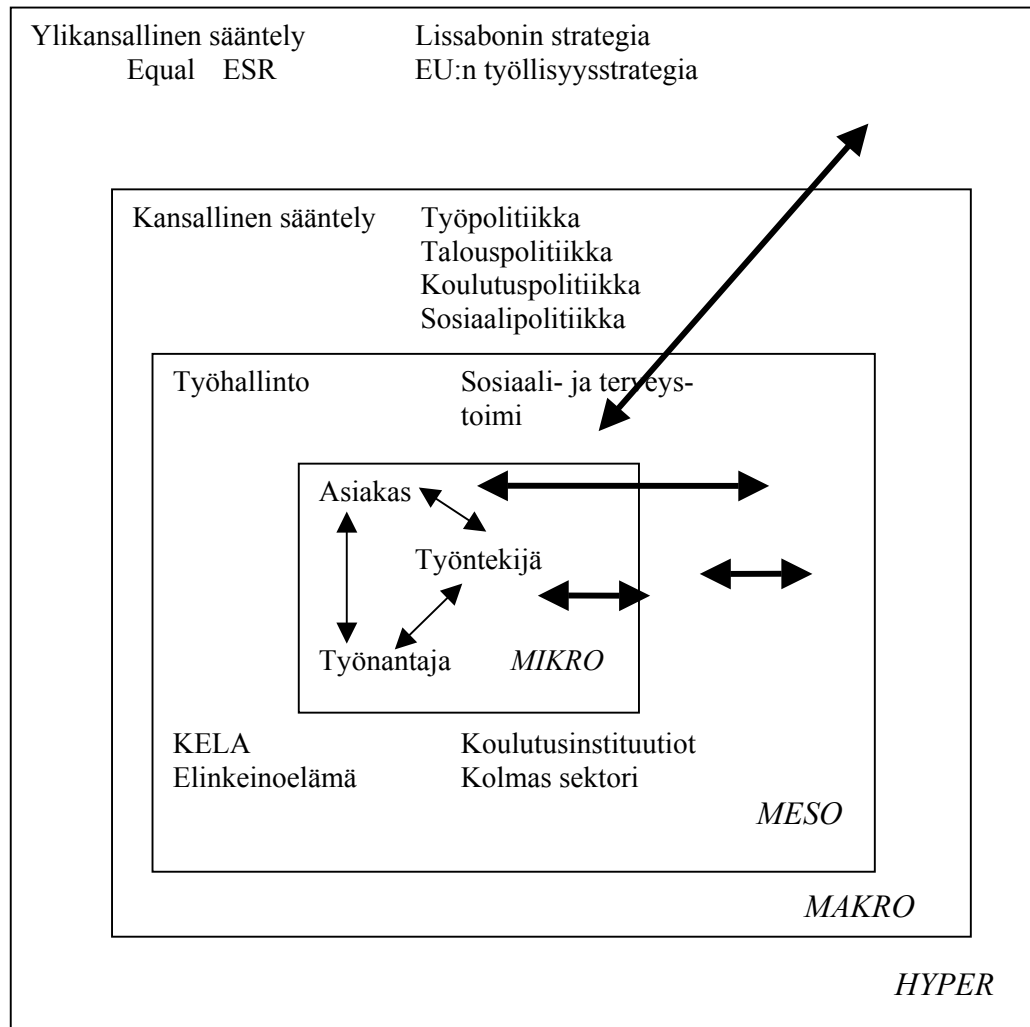
Equal-ohjelma toteuttaa Euroopan työllisyysstrategian linjauksia. Työllisyyden lisääminen ja yhä useamman työikäisen uusiin kiinnittyminen työmarkkinoille ovat EU-maiden työpolitiikan strategioiden keskeisiä kysymyksiä. Yleiset toimintalinjaukset ovat, maasta riippumatta, (Rakennetyöttömyyden purkaminen 2003, 116):

- Työmarkkinapolitiikan hoito yhtäaikaaisesti talous-, vero-, sosiaali- ja koulutuspolitiikalla
- Työn kannustavuus - työn vastaanottamisen oltava kannattavampaa työttömyyden aikaisiin etuuksiin nähden
- Yksilöiden aktiivisuuden ja vastuun lisääminen työllistymisestä
- Kohdennettu, asiakaskohtainen työote ja moniammatillisuus palvelukokonaisuuksien suunnittelussa ja toteutuksessa
- Verkostoitumiseen ja kumppanuuteen perustuvien toimintatapojen kehittäminen työvoimapalveluissa
- Tilaaja-tuottaja –mallin laajentaminen ja laadun valvonta
- Alue- ja paikallistason toimivallan lisääminen; työvoimapolitiikka osaksi alueiden kehittämistä

Equal-hankkeet ovat osa työpolitiikan uutta toimintamallia, tiedostetusti tai tiedostamatta.

Työllisyydenhoidon toimintaympäristöä ylikansallisten, kansallisten, alueellisten ja paikallisten strategioiden, politiikkojen ja toimijoiden verkostossa kuvaa seuraava kuvio (kuvio 5; Koivula 2004a, 17).

Kuvio 5. Työllisyydenhoidon toimintaympäristö



Työn tiet –projektin hankehakemuksessa määritellyt tavoitteet asettuivat eri tasoille seuraavasti (Työn tiet –hankehakemus 2002):

Mikrotaso

- Edistää vaikeassa työmarkkina-asemassa elävien henkilöiden työmarkkinoille pääsemistä ja paluuta sekä estää työttömyyden pitkittyminen
- Kehittää uusia ratkaisumalleja työmarkkinoilta syrjäytymisen ongelmiin
- Kehittää työmenetelmiä työllistämisen edistämiseksi

Mesotaso

- Seudullisen yhteistyön, aloitteellisuuden ja tasa-arvoisten palvelujen kehittäminen työllisyydenhoidossa
- Työllisyyden hoidon työntekijöiden ammatillisen osaamisen ja koulutuksen kehittäminen
- Toimijayhteistyön edistäminen

Makrotaso

- Työllisyyden hoidon seudullisen strategian kehittämiseen ja toimeenpanoon vaikuttaminen
- Vaikuttaminen lainsäädäntöön havaittujen epäkohtien korjaamiseksi

Tavoitteina oli vaikuttaa paitsi kunkin osaprojektin kohderyhmän työllistyvyyteen ja työllistymisedellytysten parantumiseen, myös kehittää työmenetelmiä, koulutusta ja seudullista yhteistoimintaa sekä viime kädessä vaikuttaa kansalliseen politiikkaan. Tavoitteet liikkuvat siten yksilötasolta politiikkatasolle saakka. Tavoitteet painottuivat erityisesti toimintaympäristön mikro- ja mesotasolle, mutta keskeisenä nähtiin myös seutukunnallisen toiminnan kehittäminen.

Projektin tavoitteita täsmennettiin ja konkretisoitiin projektin alkuvaiheessa yhteisen tavoitekartoituksen avulla.¹² Tavoitekartoitusta palveli myös itsearviointimatriisin kehittämisen pohjana. Vastaajia pyydettiin nimeämään Työn tiet –projektin viisi tärkeintä tavoitetta omin sanoin. (ks. taulukko 4 ja 5)

Vastaajia pyydettiin poistamaan asteittain nimeämistään tavoitteista ensin kaksi vähemmän tärkeää ja sitten vielä jäljelle jäävistä kaksi seuraavaa, jolloin jäljelle jäi vastaajan mielestä kaikkein tärkein. Tämän arvottamisen tulos oli ennalta varsin selvä: asiakastason toimintatavoitteet saivat eniten ”ääniä”, mutta hyvänä kakkosena nousivat esiin myös työmenetelmiin ja palveluihin liittyvä kehitystyö sekä palveluverkostoon ja toimijayhteistyöhön liittyvät tavoitteet.

12

Työn tiet –projektin työntekijöille sekä osaprojektien ohjaus- ja johtoryhmän jäsenille/varajäsenille lähetettiin sähköinen kysely 26.9.-14.10.02. Vastauksia saatiin yhteensä 33 eli 55% koko perusjoukosta (N=60).

Taulukko 4. Tavoitteet ryhmiteltyinä ja mainintojen lukumäärä

A. Asiakaskeskeiset toimintatavoitteet <ul style="list-style-type: none"> - Työllistyminen tai työllisyyspolulla eteneminen - Työttömyyden pitkittymisen estäminen / työttömyyden vähentäminen - Työmarkkinakynnyksen alentaminen/ylittämässä auttaminen - Työmarkkinakynnyksen syntyminen vaikuttaneiden syiden kartoittaminen - Vähemmistöryhmien tilanteen edistäminen - Itsetunnon, omatoimisuuden ja voimavaraistuminen edistäminen 	42
B. Työmenetelmiin ja palveluiden sisältöihin liittyvä kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> - Asiakaslähtöisen ja kokonaisvaltaisen palvelutoiminnan kehittyminen - Moniammatillisen saumattoman palveluketjun kehittäminen - Uusien työmenetelmien löytäminen, kokeilu ja testaus ja kehittäminen pysyviksi käytännöiksi - Uusien matalan kynnyksen palvelupaikkojen kehittäminen 	44
C. Palveluverkoston ja toimijayhteistyöhön liittyvä kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> - Yritysyhteistyö - Moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden välillä - Viranomaisyhteistyö - Eri projektien välinen yhteistyö - Koulutusorganisaatioiden välinen yhteistyö - Seudullisen yhteistyön kehittäminen 	35
D. Rakenteellisiin tekijöihin vaikuttaminen <ul style="list-style-type: none"> - Työllisyyspolitiikka osaksi elinkeinopolitiikka - Vaikuttaminen lainsäädäntöön - Vaikuttaminen koulutusrakenteisiin - Vaikuttaminen työmarkkinoiden rakenteisiin (sosiaaliset yritykset) - Vaikuttaminen kuntien resursseihin 	16
E. Prosessitavoitteet <ul style="list-style-type: none"> - Uuden oppiminen / osaamisen kehittyminen - Tietojen vaihto ja hyvien käytäntöjen levittäminen - Kansainvälisen yhteistyön kautta oppiminen 	19

Taulukko 5. Tavoitteiden tärkeysjärjestys

	1. sija	2. ja 3.sija
A. Asiakaskeskeiset toimintatavoitteet	13	18
B. Työmenetelmiin ja palveluiden sisältöihin liittyvä kehittäminen	11	13
C. Palveluverkoston ja toimijayhteistyöhön liittyvä kehittäminen	4	17
D. Rakenteellisiin tekijöihin vaikuttaminen	2	3
E. Prosessitavoitteet	1	6

Vastaajilta kysyttiin myös, mitä he pitivät keskeisimpänä kohdealueena *työllisyydenhoidon kehittämisessä Tampereen seutukunnalla yleisesti*. Vastausvaihtoehdot oli annettu etukäteen. Tällöin tärkeimmäksi nousi

toimijayhteistyö, erityisesti viranomaisyhteistyö sekä yhteistyö julkisen sektorin ja kolmannen sektorin välillä. Samoin rakenteellisiin tekijöihin vaikuttaminen nousi esiin aiempaan enemmän. (ks. taulukko 5)

Taulukko 6. Tärkeimmät kehittämisen kohdealueet työllisyydenhoidossa

Asiakaspalveluiden kehittäminen	17
Toimijayhteistyö	24
Työnantaja/yritysyhteistyö	18
Rakenteellisiin tekijöihin vaikuttaminen	20
Muut	4

Työn tiet –projektin tavoitteen asettelu ennakoi projektille vähintäänkin kahdenlaista roolia. Toisaalta odotettiin, että projekti on lisäresurssi ja panostus työllistämässä ja tuottaa uusia toimintamalleja, mutta lähes yhtä paljon korostui vaatimus Työn tiet –projektista toimijayhteistyön kehittäjänä.

Tavoiteanalyysiin ja projektin itse- ja asianosaisarviointiin sen pohjalta palataan luvussa 6.

Lähteet

Equal-yhteisöaloitteen Suomen ohjelma (2000). Ohjelmakausi 2000-2006. Suomen ehdotus komissiolle 21.12.2000.

Koskinen, M. (2000) Tampereen seutukunnan työllisyysstrategia. Aktiivisten, kehittyvien ja osaavien ihmisten menestyvä seutu. Tampereen seudun kumppanuusprojekti. Julkaisuja 1. Tampere.

Rajaniemi, J. (2001) Raportti paikalliseen aloitteellisuuteen perustuvan työllisyyden hoidon toteutumisesta 2000-2001 ja sen tulevaisuudesta. Yhteistyökumppaneiden näkökulma. Tampereen seudun kumppanuusprojekti. Julkaisuja 1. Tampere.

Rakennetyöttömyyden purkaminen (2003) Projektin raportti. Työhallinnon julkaisu 321. Työministeriö: Helsinki.

Suomen Equal-yhteisöaloiteohjelman toimeenpanon väliarviointi (2003) Kumppanuuden lupauksesta kehittämisen vauhdittamiseen. I väliarvointi. Sosiaalikehitys Oy ja LTT-tutkimus Oy

OSAPROJEKTIRAPORTIT

4 MASTO–PROJEKTI

4.1 Tavoitteet ja niiden muotoutuminen

Masto–projektin tavoitteena oli tarjota ja kehittää integroitu malli yhdistetystä kielikoulutuksesta ja yksilöllisestä uraohjauksesta maahanmuuttajille, jotka eivät ole kotouttamislainsäädännön piirissä (ensijaisesti yli kolme vuotta maassa olleet). Toisena kohderyhmänä oli yhdistyksiin yhdistelmätuella työllistyneet maahanmuuttajat. Projektin kohderyhmästä rajattiin pois luku- ja kirjoitustaidottomat. Maston toimintapaikkana oli Tampereen kaupungin kulttuuritoimen ylläpitämä Unipoint -kansainvälinen kohtaamispaikka sekä Tampereen työttömien toimintakeskus, jossa erilaisilla tuilla työskenteli tai harjoitteli myös maahanmuuttajia. Suunnitelmana oli myös, että yhdistyksestä voitaisiin palkata maahanmuuttajatyöntekijöitä Mastoon.

Projektisuunnitelman mukaan kielikoulutuksen piti toteutua työvoimapoliittisena koulutuksena, mutta budjettisyistä se ei ollut mahdollista ja siten koulutus määriteltiin harrastusluonteiseksi, jolloin osallistujat eivät saaneet koulutukseen ylläpitokorvausta. Projekti tuki opiskelua tarjoamalla matkakortin osallistujille. Välillisenä tavoitteena oli kansainvälisen kohtaamispaikan Unipointin toiminnan monipuolistamalla tarjoamalla siellä käyville tiedotus- ja uraohjauspalveluja. Käytännössä ohjaajat keskittyivät Maston omien kielikurssien opiskelijoihin ja Tampereen seudun työttömien toimintakeskuksessa olevien maahanmuuttajien ohjaukseen.

Määrällisenä tavoitteena oli 150 projektiin osallistujaa, joista 50% työllistyy tai pääsee koulutukseen. Kehitystavoitteena oli maahanmuuttajaohjaustyön mallin kehittäminen sekä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointi ja siten tätä kautta maahanmuuttajien osallisuuden lisääminen.

Maston toiminta laajeni kevästä 2003 lähtien ensin Nokialle, jossa aloitti työllistämisyksiköillä tai harjoittelussa oleville tarkoitettu kielikoulutus (ostopalveluna). Loppuvuodesta 2003 vastaava toiminta aloitettiin Ylöjärvellä, kevästä 2004 myös Hervannassa ja Pirkkalassa. Syksyllä 2004 aloitettiin kieliryhmä myös Lempäälässä.

Työnhakuvalmennuskurssi, joka aluksi kuului toimintamalliin jatkona suomen kielen alkeis- ja jatkokurssin jälkeen, lopetettiin vähäisen osallistumisen vuoksi ja keskityttiin yksilöllisen ohjauksen tehostamiseen, johon lisättiin myös resurssointia.

Työttömien toimintakeskuksessa toteutettiin kielikoulutusta ensin pienryhmissä (syksy 2002 - kevät 2003), mutta syksyltä 2003 lähtien siirryttiin yksilölliseen

kielikoulutusmalliin avoimille työmarkkinoille tähtääville osallistujille. Muutos johtui siitä, että erillinen opetusryhmä ei palvellut erittäin yksilöllisiä tarpeita, lisäksi lyhyillä harjoittelujaksoilla olevat maahanmuuttajat osallistuivat ryhmään vain yksittäisiä kertoja.

Maston toteutusmuodot siten ”elivät” tilanteen ja tarpeiden mukaan. Kaavamainen alkeis-, jatko- ja työnhakuvalmennus –paketti ei vastannut osallistujien erilaisia tarpeita.

4.2 Maston yleinen toimintamalli (Riina Hiipakka)

Seuraavassa on kuvaus Maston kehittämistä toimintamalleista (ks. kuvat 6 ja 7, ks. Hiipakka & Hiltunen 2004)

4.2.1 Suomen kielen kurssit

Asiakkaat tulivat projektiin mukaan pääasiassa suomen kielen lyhytkurssien kautta. Kurseille haettiin Maston hakulomakkeella, joita sai työvoimatoimistoista, Unipointista tai netistä tulostamalla Työn tiet –projektin web-sivuilta. Projektihenkilöstö suoritti kurssivalinnan. Ennen valintaa kaikkien hakijoiden suomen kielen taitotaso testattiin. Kurssin loppuun suorittaneet testattiin uudelleen, jolloin pystyttiin toteamaan taitotason muutos. Kielen opetus tapahtui 10-15 hengen ryhmissä, yhteensä 7 tuntia kolmena kertana viikossa. Opiskelijoiden taitotason erilaisuuden vuoksi opiskeluryhmät jaettiin alkeis- ja jatkoryhmiin. Olennainen osa suomen kielen opiskelua oli suomalaisen kulttuurihistoriaan, tapa- ja juhlakulttuuriin tutustuminen. Suomen kielen kursseilla opettajan apuna toimi maahanmuuttajataustaisia kurssiavustajia (venäjän ja arabian kielen taitoinen), jotka avustivat opiskelijoita tunnilla ja antoivat tarvittaessa tukiopetusta opiskelijoille. Kurssiavustaja antoi opiskelijoille myös ohjausta ja apua arkielämään kuuluvissa asioissa. Opiskelu oli vapaaehtoista, harrastusluonteista, ei työvoimapolitiittiseksi koulutukseksi luettavaa toimintaa.

Alkuvaiheessa rekrytoitumistapa ei tavoittanut maahanmuuttajia odotetulla tavalla ja kursseille otettiin myös osallistujia, jotka olivat olleet Suomessa vähemmän kuin kolme vuotta. Opiskelijaryhmät olivatkin erittäin heterogeenisiä. Tiedotusta kehitettiin painattamalla Maston esitteet viidellä eri kielellä ja tehostamalla tiedotusta työvoimatoimiston ja maahanmuuttajajärjestöjen kautta.

4.2.2 Yksilöohjaus

Opetuksen rinnalla opiskelijat saivat henkilökohtaista yksilöohjausta¹³, Toiminta oli vapaaehtoista. Osa halusi ja tarvitsi tukea, osa halusi osallistua vain suomen kielen kurssille.

Ohjaustyö aloitettiin alkukartoituksella, joka tehtiin kaikille kurseille osallistujille ja pitkäaikaisille neuvonta-asiakkaille¹⁴. Alkukartoituksessa selvitettiin oppilaiden koulutus- ja ammatillinen tausta, kiinnostuksen kohteet ja vahvuudet, asiat, mitä opiskelija itse piti työllistymisensä esteenä sekä terveydentila ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. Lisäksi pyrittiin alustavasti selkiyttämään asiakkaan tulevaisuudentavoitteita (erityisesti ammatillisia tavoitteita, koulutustarpeita). Alkukartoituksessa saattoi myös selvittää, että asiakas tarvitsi muita palveluita Maston palveluiden sijaan tai niiden lisäksi. Tällöin työntekijät ohjasivat asiakasta paremmin hänelle sopivaan palveluun. Ohjaajat antoivat myös kaikille asiakkaille apua erilaisten lomakkeiden täytössä, etuuskien hakemisessa ja viranomaisten päätösten ymmärtämisessä.

4.2.3 Ohjausprosessi

Ohjausprosessi jatkui asiakkaan halun ja tarpeen mukaan. Ohjauskeskusteluja pyrittiin käymään noin kahden viikon välein. Prosessissa kartoitettiin asiakkaan työllistymisen tavoitteita ja yhdessä vahvistettiin hänen taitojaan ja valmiuksiaan niiden saavuttamiseksi. Prosessin tavoitteena oli löytää asiakkaalle hänelle sopiva polku työelämään tai koulutukseen. Joskus tarpeen oli ohjata asiakas myös työkyvyn selvittelyyn.

Ohjaussuhdetta jatkettiin niin kauan, kuin asiakas ja ohjaaja yhdessä katsoivat sen tarpeelliseksi. Ohjaussuhdetta voitiin jatkaa esim. koulutusjakson tai työelämävalmennus/tukityöjakson ajan. Tällöin kouluttajien, työnantajien tai viranomaisten kanssa tehtiin yhteistyötä niin, että ”saattaen vaihtaminen” onnistui. Tavoitteena oli, että näiden jaksojen jälkeen oli näköpiirissä polkuja eteenpäin vapaille markkinoille tai pitempään mielekkääseen ammatilliseen koulutukseen tai oppisopimukseen.

¹³ *Yksilöohjaus* Masto-projektissa tarkoittaa yksilöllistä ja henkilökohtaista tukea työllistymisprosessissa. Ohjaus sisältää kokonaisvaltaisen tilanearvioinnin, palveluihin ja koulutukseen ohjaamista, ohjausta ja tukea. Ohjaaja on ohjattavan ”luottohenkilö” ja ”kanssakulkija”. Yksilöohjaus Mastossa sisältää elementtejä uraohjauksesta, omaneuvoimasta ja Työpajayhdistyksen käyttämästä yksilövalmennuksesta. (Koivula 2004c)

¹⁴ Alkukartoitus tehtiin haastattelulomakkeella, joka oli käytössä kaikissa Työn tiet –projektin osaprojekteissa. Haastattelua ei aina tehty kerralla, vaan useamman tapaamiskerran aikana. Haastattelulomake laadittiin tutkijan ja työntekijöiden yhteistyönä.

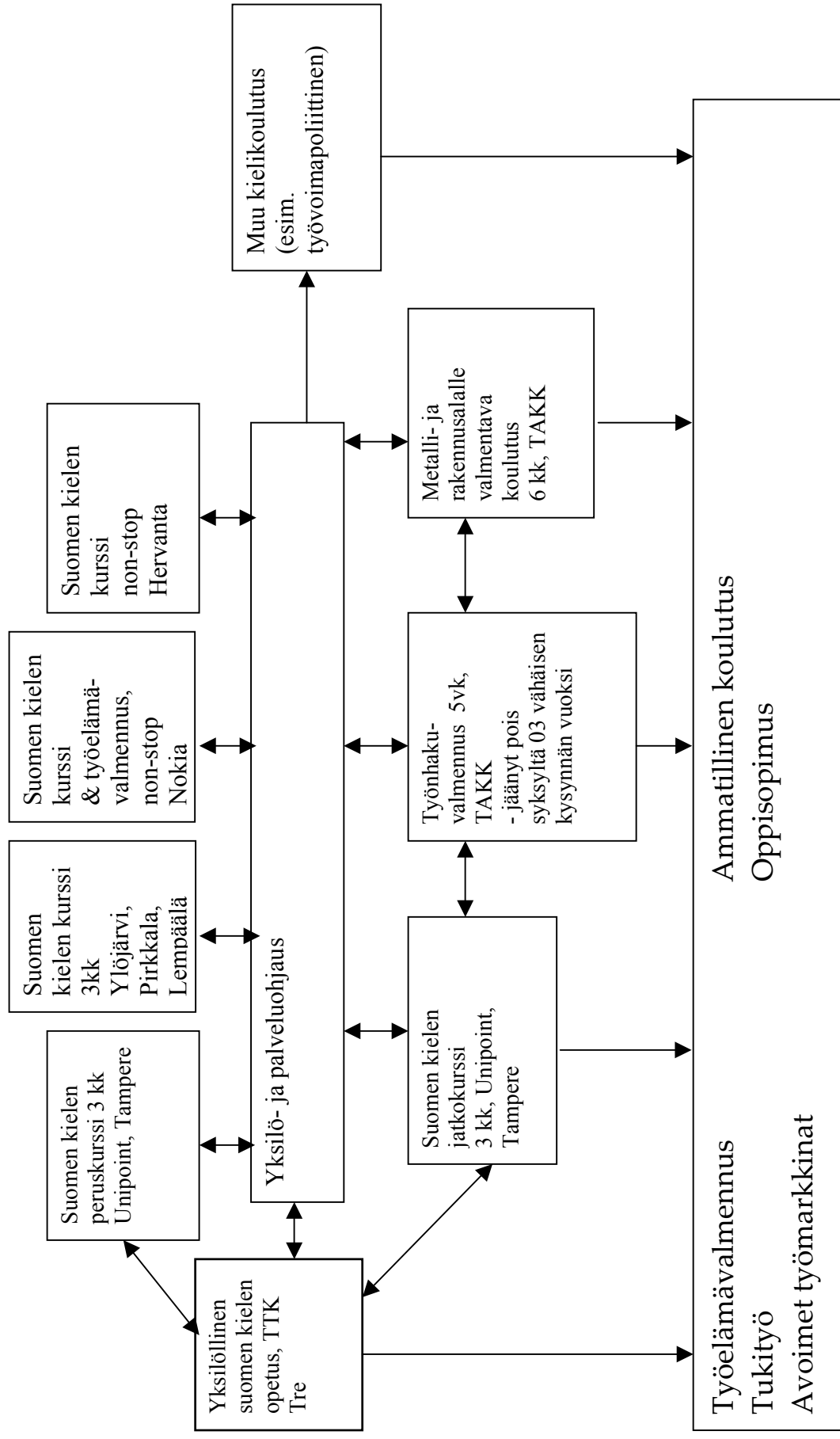
4.2.4 Ohjaus ja suomen kielen opetus työelämäjaksoilla oleville

Tampereen seudun työttömien toiminta- ja palvelukeskuksessa oli maahanmuuttajia työelämävalmennuksessa, yhdistelmätuella työssä tai erilaisilta kursseilta harjoittelussa työpajoilla. Toimintakeskuksessa on tekstiili-, kudonta-, nahka-, entisöinti-, verhoilu-, puu-, auto-, metalli-, ja polkupyöräpajat. Näiden lisäksi asiakkaat voivat olla harjoittelussa/tukityössä ruokala-kahvilassa, toimistossa tai siivoustyössä. Toimintakeskuksessa pidempään työelämävalmennuksessa tai yhdistelmätukityössä olevat maahanmuuttajat saivat ohjausta työnhaku- ja yleisissä työelämätaidoissa sekä yksilöllistä suomen kielen opetusta. Työpajat toimivat myös jatkoapaikkana Maston alkeis- ja jatkokurssien osallistujille. Toimintakeskuksessa Maston projektiohjaaja, suomen kielen opettaja sekä työpajaohjaajat (työvalmentajat) toimivat yhteistyötiiminä.

4.2.5 Suomen kielen opetus seutukunnalla

Maston kielenopetus toimi myös seutukunnallisesti. Nokialla toiminta keskittyi Nokian kaupungin työllisyyspalvelun kautta työelämävalmennuksessa oleviin maahanmuuttajiin. He olivat Maston pääasiallisesta kohderyhmästä poiketen pääasiassa vielä kotouttamislain piirissä. Masto järjesti suomen kielen opetusta työn ohessa ja opetus keskittyi työ- ja arkielämän tilanteissa selviämiseen. Myös Ylöjärvellä, Pirkkalassa ja Lempäälässä Masto järjesti samanpituista kielikoulutusta Hervannassa opetus keskittyi Yhdessä Selviytymisen Tuki ry:n työpajoilla työelämävalmennuksessa tai työkokeilussa oleviin maahanmuuttajiin.

Kuvio 6. Maston yleinen toimintamalli



4.3 Maston toimintamalli Tampereen työttömien toiminta- ja palvelukeskuksessa (Riina Hiipakka)

Tampereen seudun työttömien yhdistyksen toimintakeskuksessa oli jo ennen Masto-projektia toteutettu työn yhteydessä tapahtuvaa kielikoulutusta ja se oli saanut tukea Tampereen kaupungin kulttuuritoimelta. Maston aikana toimintamallia jalostettiin ja kehitettiin. (henkilökohtainen tiedonanto Seppo Vainio, 5.1.05)

Tampereen seudun työttömien toiminta- ja palvelukeskuksessa Maston toimintamalli voidaan karkeasti jakaa kolmeen eri vaiheeseen (ks. kuvio 7).

4.3.1 Rekrytointivaihe

Maahanmuuttajat ohjautuivat työvoimatoimiston tai työvoimapolitiittisen kurssin kautta ja myös oma-aloitteisesti toimintakeskuksen pajalle. Pajaohjaaja eli työvalmentaja keskusteli hakijan kanssa valmiuksista työskennellä pajalla. Mikäli hakija oli soveltuva, hakija ohjattiin Maston ohjaajan luo alkuhaastatteluun. Työvalmentaja ja ohjaaja arvioivat tilanteen yhdessä, rekrytointipäätöksen teki työvalmentaja. Jos henkilöä ei sillä kertaa rekrytoitu, ohjasi projektiohjaaja asiakkaan muihin palveluihin. Joissain tapauksissa asiakas voitiin ottaa myös projektin ohjausasiakkaaksi vaikka rekrytointia toimintakeskukselle ei tapahtunutkaan.

4.3.2 Työssäoppimisvaihe ja sen arviointi¹⁵

Asiakkaan aloitettua työt pajalla laadittiin ensimmäisinä päivänä suunnitelma työjaksolle. Työvalmentaja, ohjaaja ja asiakas kokoontuivat ja kirjasivat ylös asioita, joita työjakson aikana tulisi oppia (liite 1). Kuukauden työskentelyjakson jälkeen työvalmentaja ja asiakas (tarvittaessa ohjaajan avustuksella) täyttivät arviointilomakkeen (liite 2). Ideana oli, että arvioinnissa esiin tulleet hyvät asiat ja kehittymiskohteet saatiin selville ja tuotiin asiakkaan ja pajaohjaajan tietoisuuteen. Kehittämisalueiden suhteen asiakas, pajaohjaaja ja projektiohjaaja sopivat yhdessä toimenpiteistä. Työskentelyjakson lopuksi työvalmentaja täytti loppuarviointilomakkeen (liite 3) ja projektiohjaaja suoritti loppuhaastattelun, jonka pohjalta ohjaaja ja asiakas yhdessä täyttivät loppuarviointilomakkeen. Lopuksi vielä työvalmentaja, asiakas ja projektiohjaaja läpikävivät työskentelyjakson tuloksia ja tavoitteiden toteutumista yhdessä.

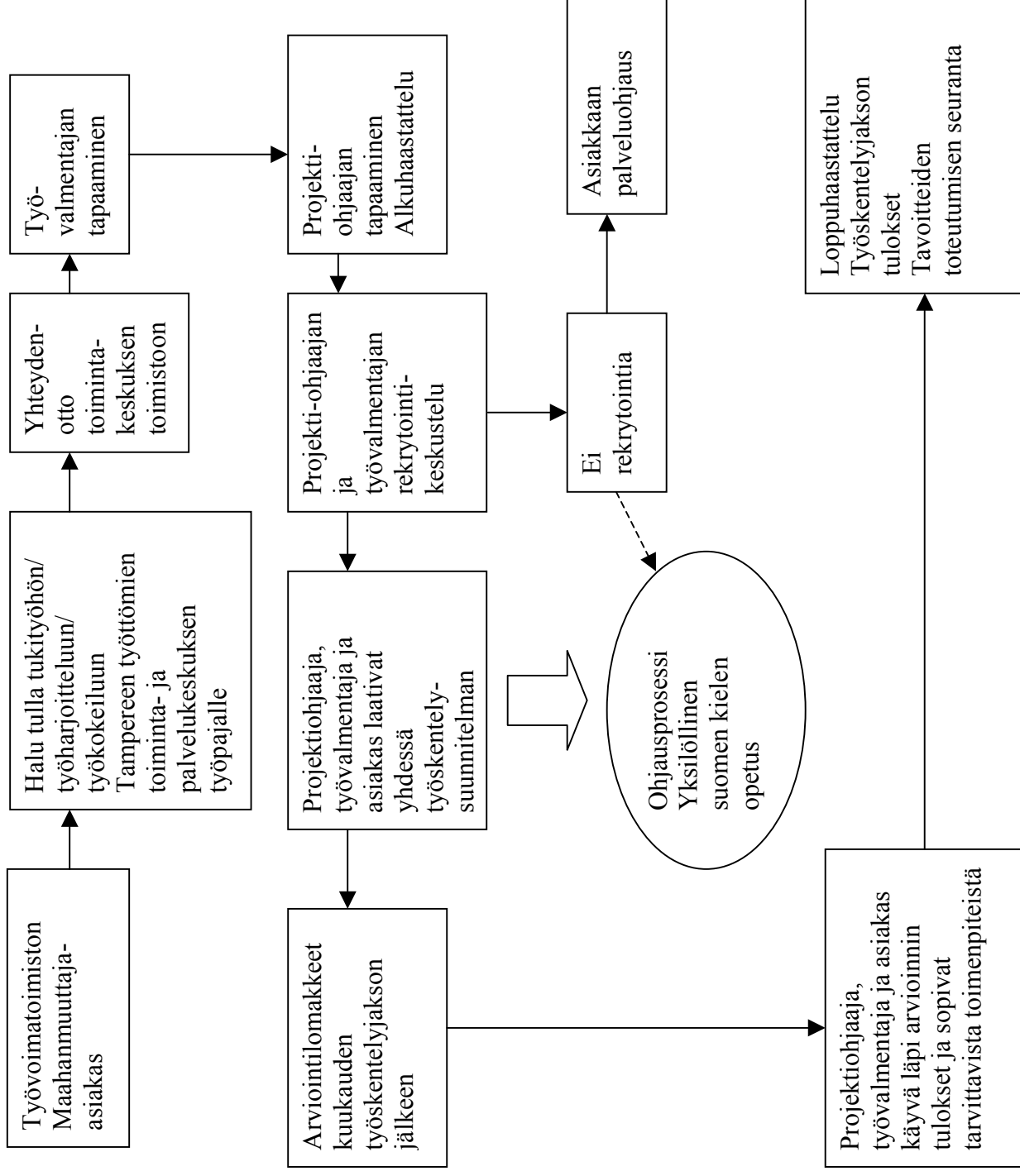
4.3.3 Ohjausprosessi

Työssäoppimisjakson aikana pyrittiin asiakkaan ja ohjaajan välille muodostamaan ohjausprosessi. Tällöin asiakas ja ohjaaja tapasivat 1-2 viikon välein 1-2 tuntia

¹⁵ Työllistämisyksikön arviointilomakkeet ja –malli on kehitetty Työn tiet –projektin teematyön yhteydessä ja julkaistu Työkalupakki-julkaisussa (Maatraiva, Mikkola & Peltonen 2004). Mallia sittemmin sovellettiin ja muokattiin Mastossa. Liitteissä on esimerkit sovelluksista Mastossa joko työvalmentajan tai asiakkaan versioina.

kerrallaan. Ohjauksen tavoitteena oli löytää asiakkaalle työskentelyjakson jälkeinen polku työelämään tai koulutukseen. Pajaohjaajan panos oli tässä tärkeä. Tavoitteena oli integroida maahanmuuttajaa suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään ja antaa hänelle valmiuksia toimia itsenäisesti yhteiskunnassa ja työhaussa. Ohjausprosessi saattoi jatkua työssäoppimisjakson jälkeenkin. Ohjausprosessin osana oli myös yksilöllinen suomen kielen opetus, jonka tavoitteet suomen kielen opettaja ja asiakas yhteisesti asettivat ja toimivat niiden mukaisesti. Kielen opetusta oli viikoittain 7 tuntia, josta henkilökohtaisen opetuksen osuus vaihteli asiakasmäärien ja yksilökohtaisen tarpeen mukaan. Kielen opetus saattoi myös jatkua pajajakson jälkeen, esim. avoimille markkinoille työllistyneen asiakkaan tukena yrityksessä perehdytysjakson aikana.

Kuvio 7. Toimintamalli Tampereen työttömien toiminta- ja palvelukeskuksessa



4.4 Asiakastyön tuloksia ja vaikutuksia

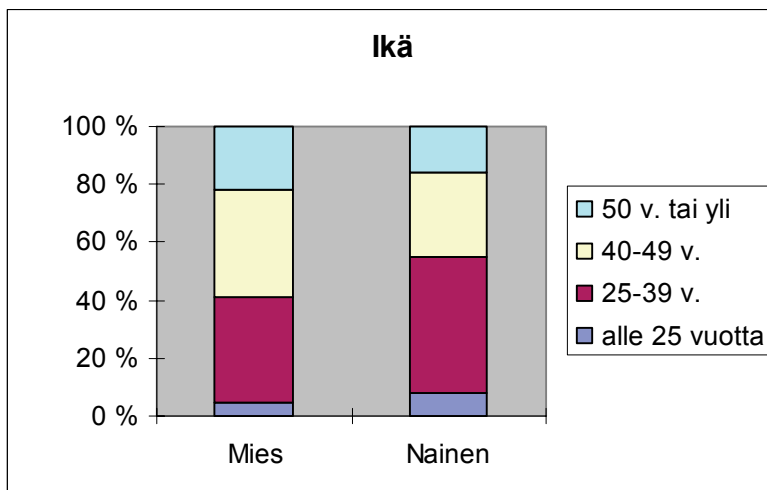
4.4.1 Projektin osallistujat

Maston toimintoihin osallistui projektin aikana kaikkiaan 229 osallistujaa, joista 146 naista ja miehiä 83.

Kuvio 8. Maston osallistujat sukupuolen mukaan



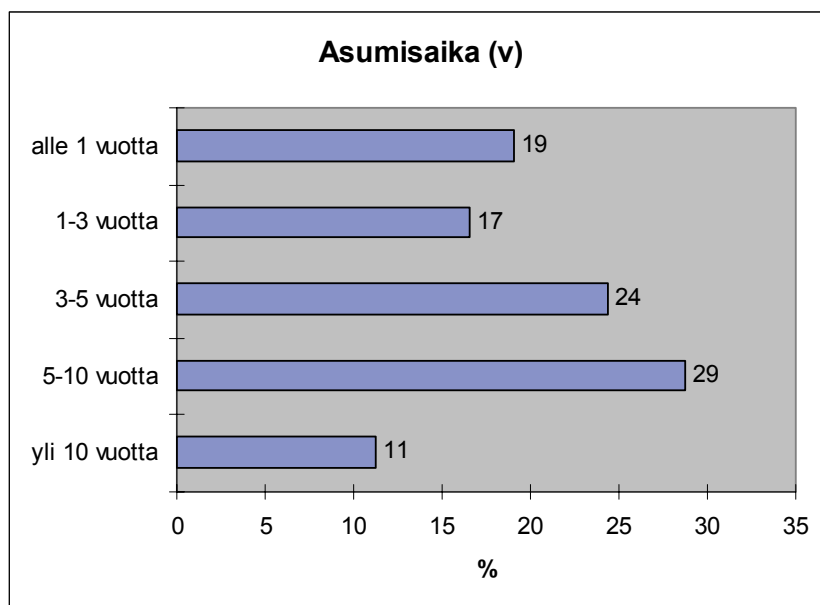
Osallistujien ikä vaihteli 20 vuodesta peräti 74 vuoteen. Keski-ikä oli 39,5 vuotta. Suurin osa osallistujista, 80% oli iässä, jossa työuran vaihto tai uudelleenkoulutus olisi hyvin mahdollista.¹⁶



Kuvio 9. Osallistujien ikäjakauma (N=222)

¹⁶ Taulukossa ilmoitetaan osallistujien määrä, joilta ko. tieto on saatu. Hyvin lyhyen aikaa toiminnassa olleilta ei välttämättä ole saatu kaikkia tietoja tai asiakas ei ole halunnut niitä antaa.

Osallistujista 19% oli asunut Suomessa alle vuoden ja 17% 1-3 vuotta. Kolme vuotta tai enemmän oli Suomessa asunut 64%. Keskiarvo oli 4,5 vuotta. Lyhimmillään Suomessa asumisaika oli vain kuukauden, pisimmillään 13,5 vuotta. Siten vielä yli kymmenkään vuoden jälkeen ei suomen kieli ollut hallinnassa. Alle kolme vuotta Suomessa asuneiden määrä selittyy sillä, että kurseilla oleville vapaille paikoille otettiin hakijoita, jotka eivät täyttäneet asumisaika kriteerejä. Toisaalta seutukunnalla toteutetussa yhdistetyssä kieli- ja työelämäjakso -mallissa ei asumisaika ollut valintaperuste.



Kuvio 10. Asumisaika Suomessa vuosina (N=205)

Osallistujajoukko oli koulutustaustaltaan ja työkokemukseltaan hyvin heterogeeninen; ammattitaidottomista korkeakoulututkinnon suorittaneisiin ja täysin ilman työkokemusta olevista pitkän työuran jo tehneisiin. Työuran pituus ei kuitenkaan ole ratkaiseva tekijä: kokemus saattoi olla alalta, jota ei voi enää jatkaa Suomessa tai joka vaatisi sekä suomalaisen täydentävän tutkinnon että erittäin hyvää suomen kielen hallintaa. Useimmat maahanmuuttajat joutuvatkin aloittamaan ”alusta”, sekä kielessä, ammatissa että sosiaalisen verkoston rakentamisessa.

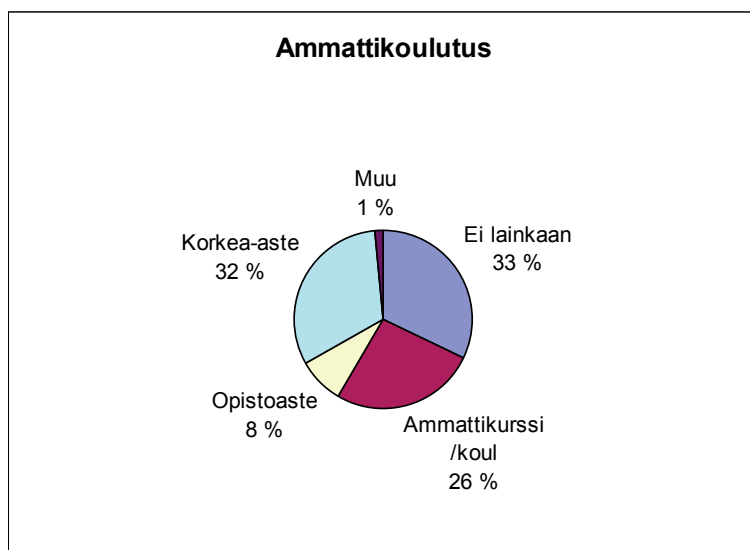
Osallistujat tulivat kaikkiaan 41 eri maasta. Suurin osa oli taustaltaan Venäjältä tai entisen Neuvostoliiton uusista valtiosta. Toiseksi suurin määrä oli taustaltaan Afganistanista, Iranista tai Irakista. Puhutuimmat kotikielet olivat siten venäjä ja arabia.

Taulukko 7. Osallistujien etninen tausta

Tulomaa	
Venäjä ja ent. NL	58
Baltian maat	14
Bosnia, Kosovo, Serbia	15
Muut Euroopan maat	10
Afganistan	38
Irak, Iran	35
Kiina, Vietnam, Thaimaa	25
Muut Aasian maat	10
Lähi-itä ja P-Afrikka	11
Keski- ja Etelä-Afrikka	7
Muut maat	3
Yhteensä	226

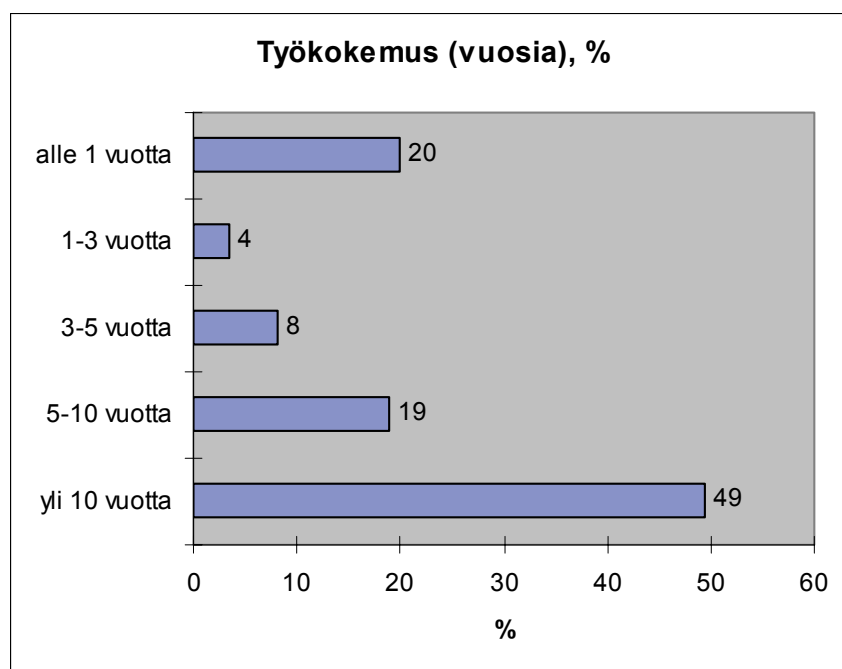
Kolmasosalla osallistujista ei ollut varsinaisesti mitään ammattikoulutusta, toisaalta saman verran oli osallistujia, joilla oli korkeakoulutasoinen koulutus. Korkeakoulututkinnon omaavien maahanmuuttajien määrä on yllättävän suuri. Prosenttimäärä tarkoittaa käytännössä 64 henkilöä. Vastaava määrä oli sellaisia, joilla ei ollut mitään ammattikoulutusta. Osa osallistujista oli käytännössä luku- ja kirjoitustaidottomia (vajaa 10%) tai heillä oli muutoin vaikeuksia kirjoittaa omaa äidinkieltään.

Korkeakoulutetut tulivat Venäjältä (22), Afganistanista (14), Kiinasta ja Iranista (molemmista 5) ja Virosta (3). Korkeakoulutaustaisia oli yksittäisiä joka maanosasta. Ammattikoulutukseltaan heikommassa tilanteessa olivat myös Afganistanista ja Iranista tulijat (yhteensä 27) sekä Thaimaasta, Venäjältä ja Vietnamista tulleet. Ei-ammattikoulutusta olevien tulotausta vaihteli siten yhtä paljon. Tulomaa ei siten selitä tässä aineistossa koulutustasoa. Myöskään sukupuoli tai ikä ei selitä tässä aineistossa ammattikoulutuksen tasoa, tosin naisten heikompi ammattikoulutustaso oli tilastollisesti melkein merkitsevä. Ainakaan Maston osallistujien perusteella ei siten voi tehdä yleistyksiä osallistujien tulomaan ja ammattikoulutuksen tason suhteen, sillä sekä koulutustaso että työkokemus vaihtelivat yksilöittäin, ei kulttuuritaustasta riippuen.

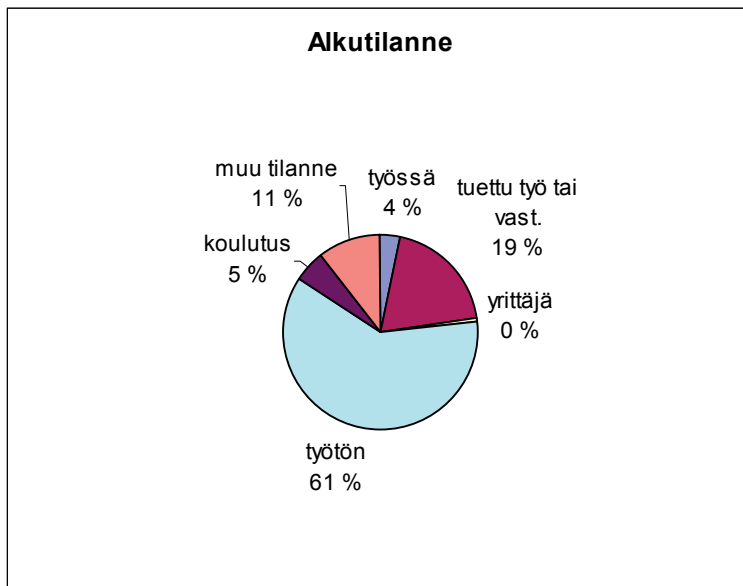


Kuvio 11. Ammattikoulutustausta (N=202)

Työkokemusta vaihteli myös paljon. Osalla ei ollut lainkaan työkokemusta, osalla sitä vastoin sitä oli yli kymmenen vuotta (49%). Työkokemustieto oli 170 asiakkaasta, siten kuva ei ole täydellinen.

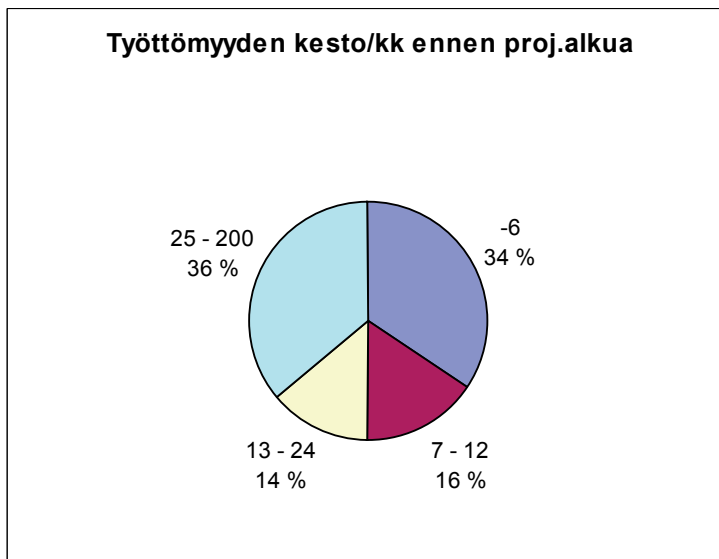


Kuvio 12. Työkokemus (N=170)



Kuvio 13. Alkutilanne projektiin tullessa (N=227)

Projektiin tullessa 61% osallistujista oli työttömänä, 19% tuetussa työssä tai työelämäjaksolla tai vastaavassa, 5% koulutuksessa ja muu tilanne (esim. äitiysloma, työmarkkinoille palaava kotiäiti, turvapaikan hakija) oli 11%:lla osallistujista. Myös muutamia työssä olevia osallistui kielikursseille.



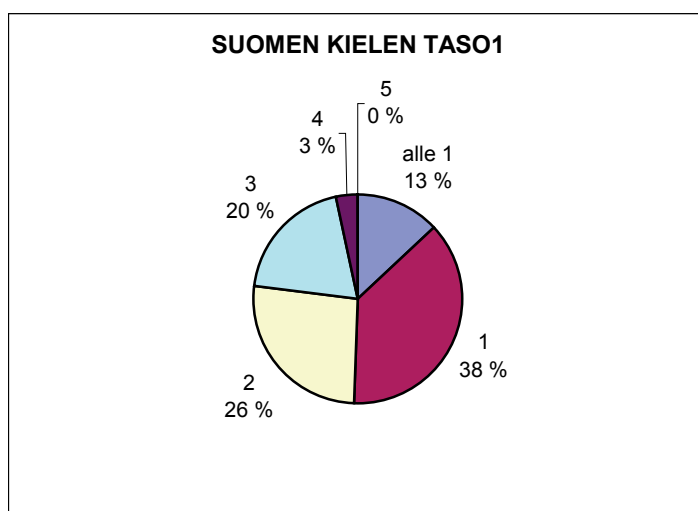
Kuvio 14. Työttömyyden kesto kuukausina (työttömät aloittaneet)

Työttömillä osallistujilla työttömyyttä oli jatkunut ennen projektia noin kolmasosalla enintään 6 kuukautta, mutta toisaalta 36%:lla yli kaksi vuotta. Suurin työttömyyden kesto oli hakijan ilmoituksen mukaan 10 vuotta. Työttömyyden kestoa koskeva luku perustuu pääosin osallistujan omaan arvioon ja siten se ei ole täysin luotettava, mutta antaa kuvan hyvin erilaisesta osallistujajoukosta. Pitkäaikais- tai toistuvaistyöttömiä osallistujista oli 38% ja vaajatyökykyisiä 3%.

4.4.2 Suomen kielen taitojen kehittyminen

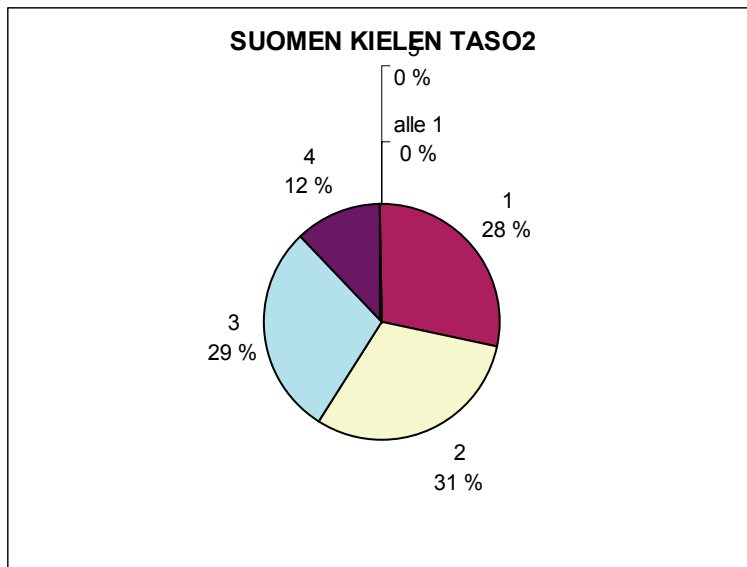
Kuten toimintamallin kuvauksesta ilmeni Maston kielikursseille osallistuvilla tehtiin kielitaidon testaus kurssin alussa ja kurssien lopussa. Asteikko oli sovellettu YKI-mallista, mutta yksinkertaistettu Maston tarpeisiin (ks. Nerg 2004)

Kielitaitotason mittaaminen yhdellä numerolla on vaikeaa, koska kirjallinen ja suullinen ilmaisu ja toisaalta kielen ymmärtämisen ja tuottamisen tasot poikkeavat usein hyvinkin suuresti. Kielitaitoarvioita täydennettiin sanallisella kuvailevalla arviolla. Taitotason nousun tavoitteeksi asetettiin vähintään 0,5 yksikköä.



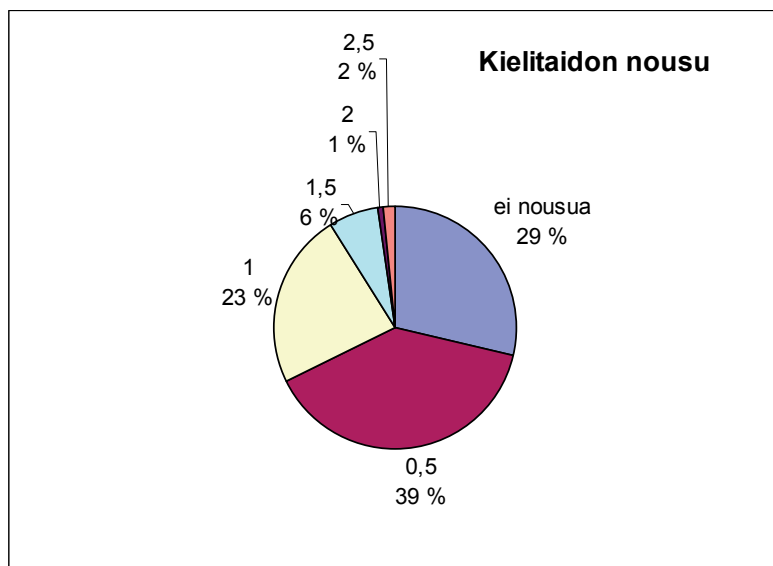
Kuvio 15. Suomen kielen taso alkutestissä

Kaikkiaan 182:lle Maston osallistujalle oli tehtiin alkutestaus, joka osoitti, että 51%:lla osallistujista kielitaito oli alussa hyvin heikko. Osattiin joitain ilmauksia, yksittäisiä sanoja ja pystyttiin vastaamaan yksinkertaisiin omaa itseä koskeviin kysymyksiin (taitotaso 1 tai sen alle). Erityisesti seutukunnalla taitotaso oli jo aloittaessa osalla korkeampi, koska nämä henkilöt olivat jo työelämävalmennuksessa tai vastaavassa.



Kuvio 16. Suomen kielen taso lopputestissä

Yhteensä 172 osallistujalla tehtiin lopputesti, jonka mukaan 28% osallistujista oli tasolla 1, lähes kolmasosa tasolla 2 ja jopa 41% tasolla 3 tai enemmän. Taitotasolla 3 mitta-asteikon mukaan pystyy toimimaan työelämässä ja osallistumaan esim. oman alan koulutukseen lisätuen turvin.



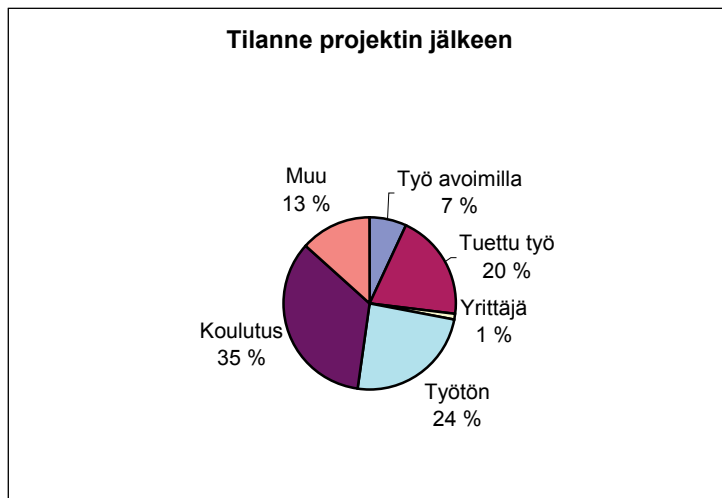
Kuvio 17. Taitotason nousu alku- ja lopputestin välillä

Yhteensä 171 kielikoulutuksessa olleelle oli tehty alku- ja loppumittaus. Lähes 30%:lla ei ollut tapahtunut tason nousua. Tämä johtui esim. kurssille osallistumisen keskeyttämisestä, satunnaisesta osallistumisesta tai oppimisvaikeuksista. Lähes 40% oli havaittavissa minimiksi asetettu 0,5 taitoasteen nousu ja kolmasosalla suurempi taitotason nousu.

Osallistujat saivat taitotasomittauksen tuloksen ja tarkemman, sanallisen kuvauksen kielitaidosta itselleen. Tämä auttaa hakeutuessa koulutukseen ja työelämään. Kielitasotestien kehittäminen ja mittaustapojen systematisointi YKI-testien kanssa antaisi maahanmuuttajien kielikoulutuksille vertailtavuutta ja palvelisi paremmin myös maahanmuuttajia itseään hahmottamaan omaa kielitaitoaan.

4.4.3 Osallistujien tilanne projektin päättyessä

Projektin suoritti loppuun 186 osallistujaa. Projektille asetettu tavoite, että 50% työllistyisi tai pääsisi koulutukseen saavutettiin. Avoimille työmarkkinoille tai yrittäjiksi työllistyi 8%, tuetussa työssä tai vastaavassa oli 20% ja koulutuksen oli aloittanut 35%. Työttömänä oli vajaa neljäsosa. Muu tilanne tarkoitti esim. kotityössä, eläkkeellä tai muutoin työmarkkinoiden ulkopuolella olevia henkilöitä.



Kuvio 18. Projektissa lopettaneiden tilanne

Työllistyneet ovat löytäneet paikkansa lähinnä keittiö- ja ravintola-, matkailu- ja it-alalta. Tuetun työn paikkoja vai työelämävalmennuspaikkoja on löytynyt esim. kulttuuritoimesta, ompelu-, leipomo, kauppa- tai teknisen alan töistä. Maahanmuuttajan työllistymisen ura alkaa usein ”pohjalta”, entisellä koulutuksella tai ammattikokemuksella ei ole paljon painoarvoa uudessa kulttuurissa ja työmarkkinoilla. Erilaiset käden taidot tai kieli- ja kulttuuritaidot näyttävät avaavan työmarkkinoiden ovet paremmin kuin korkea-asteen koulutus. Maahanmuuttajan sosiaaliset verkostot ja vakiintunut elämäntilanne tukevat motivaatiota työhön ja koulutukseen.

Projektissa keskeytti yhteensä 42 (18%). Keskeyttämisen syynä olivat perhesyyt, koulutuksen soveltumattomuus, siirtyminen toiseen koulutukseen, muutto tai ohjauksesta/kurssilta pois jättäytyminen syytä ilmoittamatta. Kaksi keskeytti toimenpiteet työllistymisen takia, mikä on pelkästään positiivinen seikka.

4.5 Maston osallistujien tyypittelyä

Mastoon osallistuvat voidaan karkeasti jakaa viiteen erilaiseen ryhmään. Ryhmät ovat tulkinnallinen ehdotus Maston osallistujista. Suluissa oleva suuruusluokka perustuu asiakastietojen pohjalta tehtyyn karkeaan arvioon ja se on suuntaa antava. Sen perusteella ei pidä tehdä mitään yleistyksiä maahanmuuttajista yleensä. Ryhmien koko ei ole eksakti ja on tulkinnallinen.

”Sosiaaliset osallistujat, työmarkkinoiden ulkopuolella” (15%)

Osa opiskelijoista on toiminnassa mukana ensisijaisesti oppiakseen kieltä. Tähän ryhmään kuuluvat monet pitkään kotona olleet perheenäidit, joille kurssi antaa samalla mahdollisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen. Osa tähän ryhmään kuuluvista on ikääntyneitä ja/tai heillä on työelämään osallistumista rajoittava sairaus. Varsinaista työllistymistavoitetta ei ole lainkaan tai se ei tämän hetkessä elämäntilanteessa (esim. lasten- ja perheen huoltovelvoitteet, oma tai perheen jäsenen sairaus) ole mahdollista. Kurseille osallistumisella on vaikutuksensa arjen hallintaan, mutta työllistyminen on joko ohitettu mahdollisuus tai vasta

tulevaisuuden lupaus. Kurssi on ollut sosiaalisen vuorovaikutuksen areena ja toisaalta pitänyt yllä aktiivisuutta ja toimintakykyä.

”Tavoitteiden ja arjen ristiriidan kanssa kamppailevat” (15%)

Osalla osallistujista on motivaatio opiskella suomen kieltä ja suuntautua työelämään. Hyvin alkanut prosessi päättyy kuitenkin arkielämän todellisuuteen tai tavoitteiden epärealistisuuteen. Tähän kuuluvat mm. naiset, jotka lopettavat koulutuksen ja/tai työelämävalmennuksen perhesyistä: aviomies vaatii jäämistä kotiin, lapsen hoitovelvoitteet estävät työhön menemisen tai sairaus omainen vaatii hoitoa. Osalla ammatilliset tavoitteet ja tarjolla oleva koulutus tai työpaikat eivät kohtaa. Pakolaistaustaisilla maahanmuuttajilla on osalla erittäin hankala tilanne; perheestä osa voi olla vielä pyrkimässä maahan tai perheenyhdistäminen ei syystä tai toisesta onnistu. Huoli omaisista vaikeuttaa keskittymistä opiskeluun vaikka halua ja innostustakin työhön ja kielenopiskeluun on. Nämä henkilöt ja perheet tarvitsevat runsaasti apua selvittääkseen vaikean tilanteen yli.

”Aktiiviset kouluttautujat” (25-30%)

Suuri osa osallistujista, kuten tilastoaineistonkin perusteella oli havaittavissa, on ohjautunut Maston kurssien kautta pitempään kieli-, ammatilliseen valmentavaan tai ammatilliseen koulutukseen. Osalla heistä erilaisia kielikursseja tai vastaavia on takana jo useita ilman että työttömyys olisi katkennut kuin ajoittaisiin harjoittelu- tai työelämävalmennusjaksoihin. Kynnys suomen kielen kurssilta tai lyhyeltä ammattiin valmentavalta kurssilta työelämään näyttää olevan maahanmuuttajille se ”vaikein porras”.

”Työmarkkinoille pyrkivät” (20-25%)

Osa toimintaan osallistuvista suuntautuu alusta lähtien työelämään. Tähän kuuluu sekä juuri maahan tulleita maahanmuuttajia että pitempään Suomessa asuneita. Nämä asiakkaat ovat aktiivisesti hakemassa työhön, oppisopimukseen tai selkeästi työhön mahdollistavaan koulutukseen ja he ovat myös halukkaita vaihtamaan omaa aiempaa työalaansa.

”Putoajat tai pudottautuvat” (20%)

Vajaa 10% Maston osallistujista oli lähes luku- ja kirjoitustaidottomia ja/tai heillä oli oppimisvaikeuksia. Tällaisia osallistujia ohjattiin eteenpäin mm. Takk:in toiminnalliselle oppimispaikalle.

Osa Maston osallistujista pudottautuu prosessista pois ilmoittamatta syytä eikä heitä yrityksistä huolimatta tavoitettu. Näiden kohdalla kyse voi olla esim. heikosta motivaatiosta, perhe- tai elämäntilanteesta tai projektin palvelujen sopimattomuudesta omiin tavoitteisiin.

4.6 Asiakaspalautetta

Maston osallistujia haastateltiin ns. focusryhmäteknikalla keväällä 2004 (tutkija ja tutkimusapulainen Marjo Nieminen). Haastatteluja tehtiin Nokiolla, Ylöjärvellä (2 kertaa), Hervannassa, Pirkkalassa, Unipointissa ja Tampereen seudun työttömien toimintakeskuksessa. Yhteensä haastatteluihin osallistui 21 henkilöä (9 miestä ja 12 naista). Osa haastatteluista nauhoitettiin. Jos nauhoituslupaa ei saatu, tutkimusapulainen kirjoitti puheen mahdollisimman tarkkaan ylös. Seuraavissa ei anonyymiteetin takia kerrota kuin haastateltavan sukupuoli.

4.6.1 Palautetta kielikursseista

Useilla haastatelluilla maahanmuuttajilla oli kokemusta monista kielikursseista, pidemmistä ja lyhyemmistä. Pakolaisstatuksella tulleet maahanmuuttajat olivat päässeet kielikursseille pääsääntöisesti varsin nopeasti, muut olivat joutuneet odottamaan useita kuukausia, jopa vuosia. Heikoin tilanne oli haastatelluista kotona olleilla perheenäideillä.

”Mä asun tänne noin kaksi vuotta ja sitten antaa minulle viisi kuukautta kurssi. Ja kolme vuotta istu.” (nainen a)

Kielikurssien tarjonta ja jatkuvuus on haastattelujen perusteella heikkoa. Osaksi on kyseessä varmaankin myös tiedotuksen ja ohjauksen epäsystemaattisuus ennen kotoutumislain voimaantuloa tulleilla tai muilla kuin pakolaisstatuksella tulleilla.

”Ehti olla Suomessa kuusi vuotta ennen kurssia, Maston kurssi joulukuussa 2003 oli ensimmäinen. On hakenut työvoimatoimiston kautta kielikursseille, eikä tiedä miksi ei ole tullut valituksi. Mahdollisesti pienten lasten takia. Käy Hervannan naisten tapaamispaikassa yhden kerran viikossa. Ollut kahdella Maston kurssilla.” (nainen b)

Kielikursseihin on yleisesti oltu tyytyväisiä: *”Kaikki kurssit olleet hyviä, mutta ’pää on huono’. ’Tuore pää’ parantaisi tilannetta.”* (mieshenkilö a). Kielikursseilta toivottiin pitkää kestoa ja intensiivisyyttä. Opettajan ammattitaitoa ja maahanmuuttajatyön kokemusta arvostettiin. Maston kursseja kiitettiin, mutta niiden lyhyttä moitittiin. Keskeiseksi ongelmaksi koettiin jatkumon puute, alkeiskurssin jälkeen joutuu odottamaan useita kuukausia ennen kuin pääsee seuraavalle kurssille ja taidot ehtivät unohtua. Käytännön mahdollisuuksia käyttää suomen kieltä oli monella haastatelluista erittäin vähän. Keskustelukursseja sekä myös iltakursseja toivottiin.

”Hyvä: että tutustui suomen kieleen. Parantamisen varaa: Keskustelukurssi, että puhuminen paranee. Keskustelu tuottaa ongelmia. Kotona kyllä itse lukee, mutta unohtuu nopeasti. Lukee kyllä, mutta joskus unohtaa sanat. Baarissa saa kyllä puhua, mutta ihmiset väsyvät nopeasti, kun ei osaa puhua hyvin. Ei aluksi tunne uuden maan kulttuuria. Moderni ihminen haluaa nopeasti puhua ja vastata ja sitten lähteä, on liian kärsimätön. Ongelmia on ehkä kaikissa maissa, ei vain Suomessa. Romanttinen aika oli lämmin, moderni aika on kylmä.” (mieshenkilö b)

”Samoin kuin suomen kielen kursseja, myös harjoittelupaikkoja joutuu odottamaan ja välissä saattaa olla pitkiä taukoja eikä kieltä pääse käyttämään. Toinen ongelma on se, että suomalaiset, naapurit ym. eivät puhu paljoa, joten kieltä on vaikea päästä käyttämään taukojen aikana. Ei ole läheisiä suhteita suomalaisiin. Joillakin maahanmuuttaja perheillä on tukiperheitä, mutta ei kaikilla. Ne, joilla on tukiperhe on helpompaa tutustua suomalaisiin. Käyvät eri paikoissa, kaupassa jne.” (mieshenkilö c)

Työharjoittelun ja kielikurssin yhdistämisestä oli erilaisia mielipiteitä. Osa toivoi, että kielikurssi järjestettäisiin ensin ja sen jälkeen työharjoittelu tai ammattikurssi/-koulutus.

”Mä haluan ensin suomen kielen kurssi ja sitten kun minä oppia hyvin suomen sitten minä mene työssä. Kieli on tärkeä.” (nainen c)

Osalla taas oli hyviä kokemuksia yhtäaikaisesta työharjoittelu ja kielikoulutus – palvelupaketista. Työharjoittelun kokeminen sekä kieltä että ammattitaitoa tukevana riippui työharjoittelupaikan luonteesta – tämäkään palvelupaketti ei siten ole mikään itsestäänselvyys. Jos työharjoittelupaikassa ei ole mahdollisuutta kielenharjoitteluun (työpaikassa vain maahanmuuttajia tai työssä ei ole työkavereita tai puhutaan murretta ottamatta huomioon maahanmuuttajan tilannetta) ei kieli kehity sen enempää tai jopa vähemmän kuin kokopäiväisellä kurssi.

”Työharjoittelu ei, se täytyy osaa, täytyy oppia kieliä. On työharjoittelussa. Mulla on tässä on yks kuukautta ja noin kaksi tai kolme viikkoo, mutta mä en osaa, mä en puhu kaikkien, kaks tai kolme sanaa, vain anteeksi mitä tarvi teke, vain tämä, kaikki ei puhu minun kanssa mitään. Ei oo mitään hyöty.” (nainen b)

Käytännön esityksinä kielikurssien kehittämiseksi maahanmuuttajat esittivät:

- omakielistä apuopettajaa tai opettajaa (tosin tästä oli myös yksi huono kokemus, kurssi oli mennyt liikaa oman kielen puhumiseksi)
- eri ikäisten opiskelijoiden erottamista omiksi ryhmikseen, koska oppimistyylit ovat erilaiset
- käytännön kielitaitoon ja puhumiseen keskittymistä kieliopin sijaan
- selkeää oppikirjaa, jossa edettäisiin systemaattisesti – täten voisi opiskella myös esim. lasten kanssa kotona ja ”tietäisi mitä on tulossa”
- internetin ja TV:n hyödyntämistä kielikurssin välineinä

4.6.2 Palautetta työllistymispalveluista

Työvoimatoimistolta odotettiin enemmän maahanmuuttajille räätälöityjä palveluja. Omankielisiä, esim. venäjän/arabian kielentaitoisia työntekijöitä ja maahanmuuttajille tarkoitettuja ammattikursseja toivottiin. Maahanmuuttajat odottivat, että työnhaussa konkreettisesti avustettaisiin, esim. käytäisiin tutustumassa paikkakunnan yrityksiin. Monelle Maston kautta tapahtuva henkilökohtainen ohjaus oli ensimmäinen yksilöllinen ohjauspalvelu tai sellaiseksi mielletty. Maahanmuuttajien sosiaalinen verkosto on suppea ja maahanmuuttaja on kantaväestöön kuuluvaa heikommassa asemassa sekä työpaikkatietouden, työnhakutaitojen että kielitaidon osalta. Maahanmuuttajat odottavat työvoimatoimistolta palveluja, ammattikurssimahdollisuuksia ja kielikoulutusta.

Työn ”välttelijöitä” ei haastateltavien joukossa ollut, vaan enemmänkin valmiutta tehdä lähes mitä tahansa, mutta työvoimatoimistolta odotettiin selkeästi ”työnvälitystä”.

”Jokainen meistä on ammattilainen (professional) ja olemme työskennelleet useita vuosia. Heidän (työvoimatoimiston) täytyisi tarjota jotakin omaan alaan liittyvää työtä. Ja yleisesti mielipiteemme on, että jos menemme 'ammattikentälle', niin voimme samalla harjoitella myös kieltä. Jos ei ole mahdollista mennä omalle alalle, niin sitten työvoimatoimiston pitäisi kysyä, mitä muuta osaa tehdä ja lähettää sitten sinne. Vaikka raivaamaan metsää tai kantamaan kiviä.” (mieshenkilö c)

Kysymys: Kelpaako siis mikä työ tahansa?

”Kyllä, jos tarjotaan töitä ja jos meillä on ongelmia voi kieltäytyä, mutta haluamme töihin.” (mieshenkilö c)

”Ollut monta kertaa työvoimatoimistossa harjoittelupaikkaa hakemassa, mutta sanotaan, että ei ole mitään tällä hetkellä.” (mieshenkilö d)

Haastateltavista suurin osa ei ollut kertomansa mukaan nirso työn laadun suhteen. Työtä (ja samalla palkkaa, joka enemmän kuin korvaukset) oltiin valmiita tekemään myös alalta, johon ei ollut aiempaa kokemusta.

”Naiset ovat enimmäkseen kotiäitejä, mutta voivat käyttää taitojaan kodin ulkopuolellakin: silitys, lastenhoito, ruuanlaitto. Ja on erityisen vaikea saada työtä Suomessa, kun ei ole todistuksia tai muita dokumentteja. Mutta silti pitäisi tarjota jotain. Ihminen, joka ei ole koulutettu omassa maassaan, täytyy päästä käyttämään taitoja, joita on. Pitäisi saada mahdollisuus tehdä työtä, jota osaa. Ja sitten jos ei ole ammattitodistuksia, ei kuitenkaan halua istua kotona matalan itsetunnon kanssa. (mieshenkilö c)

”Koska alat, joilla olemme työskennelleet eivät ole mahdollisia Suomessa, niin pitäisi olla vaihtoehtoja, jotain muuta mitä voisi tehdä, ettei tarvitse olla työtön. Tiedän, etten saa oman ammattialani työtä, mutta toivon, että tarjoaisivat jotakin.” (mieshenkilö d)

Ammattikursseilla tai ammattikoulutukseen pääsy oli koettu vaikeaksi. Melko iäkäsikin työnhakija oli hakemassa pitkään ammatilliseen koulutukseen, jälleen kerran, vaikka oli jo tullut aiemmin hylätyksi. Ammattikurssien vähyyttä ja niiden tarjonnan kapeutta hämmästeltiin.

”Miksi työvoimatoimisto ei tee enemmän ammattikursseja maahanmuuttajille esimerkiksi kokkikurssi. Kuinka monta kokkia on maahanmuuttajien joukossa, kannattaisi järjestää kokkikurssi. Jos Suomessa on maahanmuuttajista paljon jonkun alan ihmisiä kannattaisi järjestää koulutusta sille alalle esim. opettajille tai kampaajille. Ulkomaalainen ei saa paikkaa normaalin koulutuksen piiristä. Onko se normaalia, että kuusi vuotta istuu kotona. Jos olisi 2-3 vuotta sitten päässyt kielikurssille ja sen jälkeen ammattikurssille, niin olisi nyt jo töissä.” (nainen b)

Se, että Suomessa on hankala saada työtä ilman koulutusta ja ettei oman maan koulutusta hyväksytä suoraan, ymmärrettiin käytännön reaaliiteettina, mutta peräänkuulutettiin myös sitä, että maahanmuuttajia ei tule kohdella ”massana”, vaan

etsiä sopiva uudelleen koulutus tai –harjoittelureitti. Työvoimatoimistolta odotettiin myös osaamista eri koulutusjärjestelmistä ja niiden tasoista, esim. eräälle kotimaassa ylioppilastutkinnon suorittaneelle ja yliopistossa opiskelleelle väitettiin, että hänen on ensin suoritettava suomalainen lukio ennen mahdollisuutta opiskella korkeakoulussa.

4.7 Masto–projektin arviointia

4.7.1 Hyvät käytännöt ja tuoteaihiot

Työhön liittyvä yksilöllinen kieliopetus ja/tai työelämävalmennuksen yhteydessä toteutuva kielikoulutus

Työskentelyjakson aikana maahanmuuttaja saa työnantajan kanssa sovitun määrän yksilöllistä kielenopetusta (esim. 7 h/vko). Kielenopetus liittyy suoraan henkilöön suorittamaan työtehtävään. Opetuksessa voidaan käydä läpi esimerkiksi työohjeita, turvallisuusohjeita, työmateriaaleja jne. Asiakas voi esimerkiksi kirjoittaa ylös vaikeita sanoja työpäivänsä aikana, joita käydään lävitse. Yksilöllinen kielikoulutus on selkeä tuoteaihio, joka täydentää esim. maahanmuuttajan työharjoittelu-/työelämävalmennusta.

Arviointi työskentelyjakson tukena

Työskentelyjakson tukena on hyvä käyttää arviointilomakkeita jäsentämässä työvalmennusjaksoa. Arviointilomakkeet sisältävät perehdytysuunnitelman ja tavoitteet työskentelyjaksolle. Työskentelyä seurataan tavoitteiden mukaisesti ja loppuvaiheessa arvioidaan, saavutettiin asetetut tavoitteet, mitä vahvuuksia ja kehitettävää työskentelyssä on, millaisiin tehtäviin asiakas voisi työllistyä ja tarvitsisiko hän vielä jotain koulutusta työllistykseen. Lomakkeet täyttävät sekä työvalmentaja että asiakas. Osallistujalle tästä jää kirjallista materiaalia, johon hän voi palata myöhemmin. Lomakkeita voidaan käyttää esim. kuntouttavassa työtoiminnassa, työvoiman palvelukeskuksessa ja muissa viranomaistahoissa työskentelyjakson tukena. (Ks. myös Maatraiva, Mikkola & Peltonen 2004).

Monikulttuuriset rekryointimessut

Monikulttuuriset rekryointimessut järjestettiin syksyllä 2004. Ne kokosivat saman katon alle näytteilleasettajiksi yrittäjiä, kouluttajia, maahanmuuttajien omia järjestöjä, maahanmuuttajia tukevia projekteja ja järjestöjä, sekä muita tahoja, kuten esim. osuuskuntakoulutus, Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö, Ensimetri jne. Messukävijöille tarjottiin myös tarkempia organisaatioesittelyitä pienemmässä seminaaritulassa. Messut olivat hyvä tapa saada paljon tietoa ja työllistymismahdollisuuksia tehokkaasti yhden (tai kahden) päivän aikana. Messujen toteuttaminen voisi jatkossa olla mahdollista esim. yhdessä Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa. Haasteena on aitojen yrittäjien saaminen myös osallistumaan messuille.

Maahanmuuttajanaيسille suunnattu sosiaali- ja terveysalan tietoutta sisältävä lehtinen

Lehtinen toteutettiin opiskelijatyönä. Siitä maahanmuuttajat saavat sosiaali- ja terveysalaan liittyvää tietoutta omalta paikkakunnaltaan selkosuomeksi kirjoitettuna. Lehtinen on suunnattu erityisesti naisille ja se sisältää tietoa ja vinkkejä mm. asunnon

tai työpaikan etsimisestä, taloudellisista etuuksista, terveys- ja sosiaalipalveluista sekä harrastuksiin ja sosiaaliseen elämään liittyviä vinkkejä. Lehtistä jaettiin mm. työvoimatoimistoissa, sosiaalitoimistoissa, oppilaitoksissa, maahanmuuttaja-järjestöissä, projekteissa ja maahanmuuttajien kohtaamispaikoilla. Tampereen kaupunki on juuri lähtenyt mukaan Helsingin kaupungin internet-pohjaisen palveluverkoston kehittämiseen maahanmuuttajille usealla eri kielellä ja julkaisee myös Guide to Local Services – lehtistä eri kielillä. Naisille suunnattu lehtinen sai innoituksensa Itävallan vastaavasta ”vuorten takana oleville” naisille tehdystä tiedotuslehdestä. Nettipalvelujen rinnalla tarvitaan yhä myös painettuja, selkeitä palveluoppaita – niin suomalaisille kuin ulkomaalaisillekin.

4.7.2 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

Maahanmuuttajien palvelujen keskeinen kehityshaaste kohdentuu palvelujen kokonaistamiseen ja yksilöllisten palveluketjujen rakentamiseen. Maston asiakastyön ja –haastattelujen perusteella näyttäytyy selvästi se, että vaikka palveluja on tarjolla, niihin pääsy ja toisaalta niiden jatkuvuus on heikkoa.

Palvelutarpeen arviointi vaatii henkilökunnalta osaamista ja mahdollisuutta kokonaisvaltaisen alkukartoituksen tekemiseen. Oikea-aikaiset ja kohdennetut palvelut säästävät kustannuksia ja tuovat pysyviä tuloksia työllistymisessä. Maahanmuuttajien palvelut on tarkoituksenmukaista nivellyttää erillisprojektien sijaan normaalipalveluiden osaksi, mutta niiden laatu edellyttää henkilökunnan osaamistason (esim. kieli- ja kulttuurikoulutus) kehittämistä ja myös maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointia. Työhallinnon strategiassa (Pirkanmaan TE-keskus) mainittu oma virkailija –toiminta auttaisi palvelujen kokonaistamisessa ja vaikuttavuudessa.

Kielikoulutuksen laadun seuranta ja arviointi sekä kielitason testien kehittäminen yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa auttaisi palvelutason parantamisessa. YKI –testin käyttöönotto kaikessa kielikoulutuksessa palvelee koulutuksen vertailtavuutta. On tärkeää, että numeron lisäksi maahanmuuttaja saa laadullisen, kirjallisen arvion kielitaitonsa eri vahvuusalueista ja kehittämiskohteista. Se palvelee sekä asiakasta että palvelujen tarkoituksenmukaista kohdentamista. Kielikoulutuksessa erilaisin toiminnallisina ja työelämään liittyvien menetelmien käyttö motivoivat työiässä olevia osallistujia ja tuottavat käytännön kielitaitoa.

Työnantajien kanssa yhdessä toteutettava työelämässä tapahtuva työvalmennus ja siihen linkittyvä kielikoulutus olisi toimiva ja tuloksellinen malli tukea myös työnantajaa saamaan osaavaa työvoimaa. Tampereen seudun työttömien toimintakeskuksella on saatu hyviä kokemuksia työvalmennus-, kielikoulutus- ja ohjausmallista, jota Masto on toteuttanut. Palvelumalli odottaa jatkajaansa ja vakinaistamista. Se olisi toteutettavissa, esimerkiksi siten, että Työvoiman palvelukeskus ostaisi maahanmuuttajien kielikoulutus- ja ohjauspalvelut Etapissa työelämävalmennuksessa oleville maahanmuuttajille.

Myös joustava oppisopimukseen tai moduloituihin kokonaisuuksiin perustuva ammatillinen koulutusmuoto palvelisi maahanmuuttajia, erityisesti maahanmuuttajanaisia, jotka monesti kamppailevat perhevelvoitteiden kanssa.

Yleisessä asenneilmastossa maahanmuuttajia kohtaan on yhä vielä kehittämistä. Ulkomaalaisten tutkintojen ja koulutusten tunnustaminen ja niiden täydentämisen malleja tulisi kehittää joustavilla koulutusmalleilla. Maston osallistujissa oli yllättävän paljon sekä korkeakoulutettuja (insinöörejä, opettajia, muusikkoja tai musiikin opettajia, terveysalan ammattilaisia), että käytännön ammattien (kuljettajia, rakennusmiehiä, metallimiehiä, autonkorjaajia, asentajia, ravintola-alan työntekijöitä ja yrittäjäkokemusta omaavia) edustajia, joilla on sekä työkokemusta että valmiuksia ja halua työelämään. Toisaalta osallistujissa oli myös täysin ilman ammattikoulutusta olevia nuoria tai varhaisessa keski-iässä olevia, joille kieliopetuksella tuettu ammatillinen koulutusmalli sopisi.

Maahanmuuttajien palvelujen koordinoitua ja palvelukumppaneiden suunnitelmallista yhteistyötä olisi tehostettava, jotta eri toimintamuodot ja roolit selkeytettäisiin ja myös maahanmuuttajilla itsellään olisi selkeä käsitys omista osallistumismahdollisuuksistaan erilaiseen kieli- ja ammatillisen koulutukseen mahdollisuuksista sekä työvalmennukseen. Seutukunnallinen yhteistyö on koulutus- ja työvalmennus-, kielikoulutus- ja ohjauspalveluissa joustava ja kustannustehokas – malli.

Yhteistoimintamallin aihiona voisi olla esim. seuraaviin tarveryhmiin segmentoitu palveluverkosto, joka tässä esitetään ideana Maston kokemuksiin perustuen:

1. *luku- ja kirjoitustaidottomat ja/tai erittäin vähäinen pohjakoulutus:*
Toiminnallinen kieli- ja kulttuurikoulutus; sosiaalista integroitumista, terveyttä ym. tukevaa ryhmätoimintaa (vastuuorganisaatio esim. Takk, oppimisvaikeuksiin erikoistunut ”suomea ulkomaalaisille” opettaja ja ohjaaja, yhteistyö kulttuuritoimen ja ulkomaalaistoimiston kanssa)
2. *ilman ammatillista kokemusta tai koulutusta omaavat tai alan vaihtajat:*
Tarve pitempään ammatilliseen koulutukseen tai oppisopimukseen ja rinnasteiseen kielikoulutukseen; palveluketjuna pitkäkökö kokopäiväinen kielikoulutus, jonka ohessa harjoittelupäiviä omalla alalla tai vaihtoehtoaloilla, jonka jälkeen ammattikoulutus tai oppisopimuspaikka, jota tuetaan rinnasteisella kielenopetuksella (vastuuorganisaatio työhallinto ja yhteistyökumppanina kunta ja koulutusorganisaatio tai yksityinen ohjaus- ja kielikoulutuspalvelu)
3. *ammattityöntekijät, joilla koulutuksen täydennyksen, työvalmennuksen ja uraohjauksen tarvetta kielikoulutuksen lisäksi* (valmiita käytännön töihin, jos kielitaitovaatimukset eivät kovin korkeat); työelämävalmennuspaikka yhdistettynä kielikoulutukseen (esim. 3 päivää töissä, 2 kielikoulutuksessa tuettuina uraohjaajan palveluilla kunnan tai työhallinnon taholta)
3. *korkea-asteen koulutuksen tai vastaavan omaavat, joilla mahdollisuus ja halua oman ammatin harjoittamiseen* Suomessa täydennyskoulutuksen jälkeen; uraohjauspalvelut ja moduloitu koulutusmahdollisuus täydentää omaa osaamista (työhallinnon yhteistyökumppanina alueen korkea-asteen oppilaitokset)
4. *vajaatyökykyiset;* kielikoulutus- ja työpajatyön yhdistelmä toimintakyvyn ylläpitämiseksi (työpajat, tuki mamutyöhön erikoistuneelta uraohjaajalta)

Lähteet

Hiipakka, R. & Hiltunen, T. (2004) Masto maahanmuuttajien työllistymisen tukena. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet projektin julkaisuja 2/2004, s. 80-88

Koivula, U-M. 2004c Muistio. Työn Tiet -projektin teematyöryhmien palveluprosessipäivä Murikassa, Kurussa 18.2.2004.

Maatraiva, P., Mikkola, T. & Peltonen, M. (2004) Osaamisen arviointi työelämässä. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet projektin julkaisuja 2/2004, s. 98-112

Nerg, S. (2004) Suomen kielen opetusta ja kielitaidon testausta maahanmuuttajille. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet -projektin julkaisuja 2/2004, s. 142-155

Kokemuksia monikulttuurisesta ohjaustoiminnasta (Riina Hiipakka)

Onnistuneen ohjaussuhteen ja ohjauksen tavoitteiden saavuttamisen lähtökohta on kontaktin saaminen asiakkaaseen ja luottamuksen herättäminen. Tämä ei aina ollut helppoa varsinkaan, jos asiakas oli tullut sellaisesta yhteiskunnasta, jossa viranomaiset olivat edustaneet järjestelmää, jota vastaan he olivat taistelleet. Usein maahanmuuttajat tulivat myös hyvin hierarkkisista yhteiskunnista, jossa suhde viranomaisiin oli ollut autoritääriininen ja alistainen. Työskenneltäessä projektissa oli asiakkaille keytävä selvittämään, että projektityöntekijät eivät edustaneet viranomaistahoja. Luottamuksellisen suhteen synnyttäminen vaati myös aikaa sekä ohjauksen tavoitteiden ja ohjauksen käytäntöön liittyvien asioiden selittämistä: mikä oli ohjaajan rooli ja mitä asiakkaalta odotettiin. Joidenkin maahanmuuttajamiesten kohdalla ilmeni vaikeuksia myös asioiden hoitamisessa naisten kanssa, joten tällaiset asiat täytyi myös selittää ohjausasiakkaille meidän yhteiskuntaamme kuuluvina realiteetteina.

Ohjaustyössä kaikkein tärkeintä kuitenkin oli ottaa kukin asiakas vastaan ainutlaatuisena yksilönä ja ihmisenä, ei vain tietyn maan tapojen ja kulttuurin kantajana, johon olisi sovellettava jonkun ”ohjekirjan” reseptejä. Vain tutustumalla kuhunkin asiakkaaseen kunnolla saattoi tietää miten juuri häntä voi parhaiten tukea työllistymisprosessissa. Parhaita ohjaajan työkaluja olivatkin rohkeus, avoin mieli ja kyky kuunnella.

Ohjauskeskustelu

Ohjauksessa ohjaajan tärkeimpiä työkaluja ovat kielelliset ja viestintään liittyvät välineet. Myös sanallisessa ja sanattomassa vuorovaikutuksessa tulee ottaa huomioon eri kulttuureista tulevat tavat ilmaista itseään. Selkeä kommunikaatio ja yksiselitteiset ilmaisut lisäävät asioiden perillemenoja. Tulkin käytössä on painotettava luottamuksellisuutta, ja jos asiakas ei luota tulkkiin, pitää tulkki vaihtaa, koska muuten koko ohjausprosessi saattaa leimautua epäluotettavaksi.

Ohjauskeskustelu Mastossa oli alusta lähtien selkeästi suuntautunutta. Ohjauksen tehtävänä Mastossa oli asiakkaan työllistymisen tukeminen. Ohjaustilanne ei siis ollut täysin avoin ja neuvoteltava, koska keskustelu ei voi koskea mitä tahansa, eikä näin ollen ollut terapiatilanne (”mistä sinun mielestäsi pitäisi tänään keskustella”). Ohjauksessa kuitenkin käsiteltiin myös asiakkaan arkielämään kuuluvia ongelmallisia asioita, jos ne olivat työllistymisen esteitä ja työllistymisen tukeminen oli muuten mahdotonta.

Ohjauskeskustelun toiminnot

Alkukartoitus

Ohjaajan ja asiakkaan tavatessa ensimmäisiä kertoja pyrittiin haastattelun avulla selvittämään asiakkaan elämänvaiheita, koulutus- ja työuraa ja kiinnostuksen kohteita. Haastattelussa keskusteltiin asiakkaan elämästä kotimaassa (koulutus, työhistoria), suomeen tulosta ja siihen liittyvistä tekijöistä, elämästä ja sopeutumisesta Suomeen, kouluttautumisesta ja työkokemuksesta Somessa, työllistymis- ja koulutustavoitteista ja tulevaisuuden tavoitteista yleensä. Kartoituksen lopuksi keskusteltiin siitä, millaista ja miten intensiivistä ohjausta asiakas tarvitsisi ja mihin oli motivoitunut sitoutumaan. Sovittiin siis ohjauksen jatkuvuudesta ja sille asetettavista tavoitteista sekä siitä, miten tavoitteita seurattiin.

Alkukartoituksen yhteydessä asiakkaalta pyydettiin kirjallisesti suostumusta siihen, että työnhakuun liittyviä tietoja voitiin luovuttaa työnantajalle, ja että työelämää ja koulutusta koskeva tilannearvio voitiin luovuttaa työvoimatoimistolle asiakkaan lopettaessa tai keskeyttäessä projektin. Tilannearvio tehtiin yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei suostumustaan antanut, tietoja ei luovutettu.

Ohjausprosessi

Asiakkaan ollessa valmis pidempään ohjausprosessiin, pyrittiin tapaamisia järjestämään ainakin aluksi 1-2 viikon välein. Ohjausprosessin kesto riippui asiakkaan ohjauksen tarpeesta. Prosessin pituus saattoi vaihdella muutamista kerroista koko projektin pituiseen ohjaussuhteeseen. Ohjaussuhdetta saatettiin ja usein kannattikin ylläpitää ainakin jonkun aikaa myös asiakkaan jatkopolun löytymisen jälkeen. Näin asiakasta voitiin tukea uuteen tilanteeseen sopeutumisessa.

Palveluohjaus/Tietoluukku

Aina asiakas ei tarvinnut tai ei ollut motivoitunut pidempään asiakasprosessiin, vaan hänelle riitti lyhyt neuvonta ja ohjaus. Kyseessä saattoi olla jokapäiväiseen elämään liittyvissä käytännön ongelmissa neuvominen, esimerkiksi erilaisten hakemusten täyttäminen (Kela, sosiaalitoimisto, työvoimatoimisto, ulkomaalaisvirasto) tai muu ns. Tietoluukku- tyyppinen neuvonta. Asiakas haki siis tuolloin tiettyyn yksittäiseen ongelmatilanteeseen ratkaisua, jota yhdessä asiakkaan kanssa etsittiin. Tavoitteena lyhyessäkin ohjaustilanteessa oli ohjata asiakas itse löytämään ratkaisu tilanteeseensa niin, että selviää siitä myös seuraavalla kerralla ja osaa välittää tietotaitoaan myös muille avun tarvisijoille (voimaantuminen).

Ohjaaja saattoi myös huomata, että asiakas tarvitseekin jotain muuta palvelua, kuin mitä projekti tarjoaa. Tällöin yhdessä asiakkaan kanssa keskusteltiin tilanteesta ja pohdittiin hänelle sopivampia palveluita, etsittiin tämä palvelukokonaisuus ja tuetusti ohjattiin asiakas näihin palveluihin. Kyseessä saattoi olla tällöin esim. luku- ja kirjoitustaidottomalle paremmin sopiva koulutus/projekti tai mielenterveyspalvelut.

Ohjauksen sisältöalueita

Ohjaus muodostui jokaisessa asiakastilanteessa yksilölliseksi paketiksi. Ohjauksen tavoitteena oli voimaannuttaa asiakas toimimaan itsenäisesti siten, että vapaille työmarkkinoille pääseminen olisi mahdollista. Ohjauksen sisältö-alueet muotoutuivat täten työllistymistä tukeviksi. Ohjaus sisälsi yhteiskunta- ja työelämä tietoutta, työnhakutaitoja, atk-taitoja, suomen kielen opetusta, vierailuja ja vierailijoita sekä muuta tarpeelliseksi katsottua. Tästä kaikesta jäi asiakkaalle myös kirjallista materiaalia.

Maston ohjaus oli yleensä yksilö-ohjausta. Muutamia kertoja käytettiin myös ryhmäohjausta. Ohjauksen muoto riippui lähinnä siitä, löytyikö sen hetkistä asiakkaista suurin piirtein samalla kieli- ja taitotasolla olevia henkilöitä. Yleensä kuitenkin yksilöohjaus toimi asiakkaan kannalta parhaiten.

Yhteiskunta- ja työelämä tietous

Jokaisen asiakkaan lähtötilanne oli erilainen. Asiakkaiden yhteiskuntatietoutta ja toimintavalmiuksia täytyi haastattelun avulla selvittää, ja tarvittaessa käydä lävitse perusasioita. Tässä oli hyvä käyttää avuksi Internetiä. Hyviä yhteiskunta- ja työelämä tiedon materiaalia maahanmuuttajille löytyy sieltä paljon.

Työnhakutaidot

Työnhakutaidoissa oli maahanmuuttaja-asiakkailla yleensä runsaasti parantamisen varaa. Työnhakutaidot-osiossa käytiin läpi työnhaun neljä eri vaihetta:

Työnhaun valmistelu. Aluksi mietittiin niitä vahvuuksia ja osaamista, mitä asiakas omaa. Näihin yhdistyivät myös kehittämistarpeet. Kulttuuritaustasta riippuen joidenkin asiakkaiden kohdalla itsetutkiskelu saattoi olla uuttakin. Apuna tässä vaiheessa voitiin käyttää esim.

ominaisuuskortteja. Tämän jälkeen pohdittiin asiakkaan tavoitteita työn suhteen, mitä työtä asiakas haluaisi tehdä ja missä, sekä mahdollistui se nykyosaamisella vai tarvittiinko esim. lisäkoulutusta. Apuna tässä vaiheessa voitiin käyttää mm. työvoimatoimiston ammatinvalintaohjelmaa.

Työhaun asiakirjat. Valmistelun jälkeen siirryimme yleensä työhaun asiakirjoihin. Myös nämä olivat joillekin asiakkaille uusia asioita, joten kävimme myös keskustelua siitä, mihin ja miksi ansioluetteloa tarvitaan. Laadimme ansioluettelon ja kävimme läpi hakemuskirjeen mallia.

Työn hakeminen – mistä ja miten? Papereiden oltua kunnossa ryhdyimme toden teolla miettimään, mistä ja miten työtä sitten voi löytää. Kävimme läpi sitä, miten löytää avoimia työpaikkoja, ja mikä tärkeintä, piilotyöpaikkoja. Keskustelimme myös erilaisista työn välityspalveluista ja niihin ilmoittautumisesta. Pyrkimyksenä oli systemaattinen työnhaku, joten opettelimme kirjaamaan hakemamme paikat myös paperille. Laadimme ja lähetimme hakemuksia avoimiin työpaikkoihin ja piilotyöpaikkoihin postitse tai sähköpostitse.

Työhaastattelussa. Työhaastattelutilanteita oli hyvä harjoitella etukäteen. Asiakkaan kanssa sovittiin aluksi, millaista paikkaa hän tässä harjoitushaastattelussa haki. Paikka saattoi olla esimerkiksi työvoimatoimistossa avoinna oleva paikka, johon sitten asiakas valmistautuu normaalisti, esim. etsii tietoja kyseisestä yrityksestä oman valmistautumisensa lisäksi. Ohjaaja valmistautui myös tahollaan haastattelijan ominaisuudessa. Haastattelutilanne yleensä videoitiin, jolloin voitiin jälkepäin yhdessä käydä lävitse hyviä kohtia ja niitä asioita, joita tulisi vielä hioa. Haastattelutilannetta harjoiteltiin niin usein kuin oli tarpeen. Haastattelutilanteista on myös simulaatio työministeriön sivulla, jota saattoi harjoitella (<http://www.mol.fi/tho/opas.html>).

Työnhakutaitojen kehittämisen tavoitteena oli kehittää asiakkaan kykyä tarkastella ja havainnoida itseään ja kykyä kielellisesti kuvata ominaisuuksiaan. Hänellä tuli olla realistinen käsitys omista ominaisuuksistaan ja taidoistaan, sekä niistä taidoista joita hänen toivomansa työ vaatii. Näin asiakas havaitsi myös omia kehittämisalueitaan ja sitä kautta mahdollisen koulutustarpeensa. Asiakkaan tuli osata myös työhaun tavat ja välineet, ja omata rohkeutta lähestyä työnantajia ja toimia työyhteisössä. Ohjaajan rooli oli olla asiakkaan rohkaisijana, tukena ja oppimisprosessin ohjaajana.

Tietotekniikkataidot. Kunkin asiakkaan tietoteknisiä taitoja kehitettiin yksilöohjauksessa. Joissain kohdin opetukseen käytettiin myös ryhmää, mutta usein asiakkaiden lähtötasot olivat niin erilaisia, että yksilöllinen opetus ja ohjaus oli tehokkaampaa. Tietoteknisistä taidoista keskityttiin niihin, jotka olivat työhaussa tärkeimpiä. Opeteltiin käyttämään Wordia ansioluettelon ja työhakemuksen tekemistä varten ja Internettiä työpaikkojen ja työnantajien etsimistä varten. Asiakkailta ei usein ollut myöskään sähköpostiosoitetta, joten hankimme sen ja opettelimme sen käyttöä. Internettiä hyödynnettiin myös asiakkaan arkielämään liittyvillä tavoilla; laskujen maksua netissä, tiedon hakua harrastusmahdollisuuksista jne. riippuen asiakkaan kiinnostuksesta.

Elämäntaidot

Vaikka ohjauksen tavoitteena oli tukea asiakkaan työllistymisprosessia, oli ohjauksessa aina tarkasteltava asiakasta kokonaisuutena. Asiakkaan arjesta selviytymistä oli myös selvitettävä ja tuettava. Asunutilanne, taloudellinen tilanne, terveydellinen tilanne, perhesuhteet ja sosiaaliset suhteet, kaikki vaikuttivat asiakkaan hyvinvointiin ja kykyyn keskittyä työllistymisasioihin. Siksi asiakkaan elämäntilanne ja huolenaiheet oli selvitettävä ja tuettava häntä arjesta selviytymisessä kaikin tavoin. Tarvittaessa käytiin asiakkaan kanssa selvittelemässä asioita esim. työvoimatoimistossa, kelassa, sosiaalitoimistossa tai asuntotoimistossa. Byrokratiatulkkina olo oli osa ohjaustyötä.

Vierailut ja vierailijat, virkistys

Ohjauksen aikana voitiin asiakkaan kanssa käydä tutustumassa erilaisiin tahoihin. Toiset vierailut liittyivät työllistymiseen, kuten vierailut mahdollisten työnantajien luona. Toiset olivat kulttuuriin liittyviä, kuten esim. museokäynnit, vierailu kirjastossa tai matka etnofestivaaleille. Asiakkaille järjestettiin myös vapaampia teemapäiviä, esim. talvinen ulkoilupäivä, jossa oli hiihtoa, pilkkimistä ja luistelemista. Asiakkaille kutsuttiin myös vierailijoita kertomaan erilaisista asioista, kuten mm. työnantajien edustajia kertomassa työelämän vaatimuksista, työllistyneitä maahanmuuttajia kertomassa omasta työllistymisprosessistaan, kelan tai työvoimatoimiston infotilaisuuksia jne. Asiakkaille annettiin myös tilaisuuksia kertoa omasta kulttuuristaan ja tavoistaan.

Suomen kielen opetus

Ohjaustilanteessa suullinen kielitaito ja rohkeus puhua kehittivät kuin itsestään. Ohjauksen ilmapiiri pyrittiin luomaan avoimeksi ja puhumista rohkaisevaksi. Työttömien toimintakeskuksella tukityössä oleville oli myös yhdistetty suomen kielen opetus osaksi työssä oppimista, eli suomen kielen opettaja oli mukana asiakkaan työtilanteissa ja vaikeita sanoja, laitteiden nimiä ja käyttöohjeita käytiin lävitse konkreettisesti tilanteessa. Päivittäisessä työssä oli pakko muutenkin selviytyä suomen kielellä, ja joillekin työtilanteissa oppiminen sopii luokkahuoneopetusta paremmin. Mastolla oli kokeilukäytössä myös kotiläksyryhmä, johon oli ohjattu opiskelijoita aiemmilta kursseilta. Tällöin opiskelijat tekivät opettajan antamat tehtävät kotona itsenäisesti, ja opettaja ja oppilas tapaavat kerran viikossa tehtävien tarkistuksen ja keskustelun merkeissä.

Muuta

Suoran asiakastyön lisäksi Maston ohjaajan tehtäviin kuuluivat mm. ohjaukseen liittyvät ennakkovalmistelut ja toiminnan dokumentoiminen (esim. asiakaspäiväkirjat, tilastot, tiivistelmät työvoimatoimistoon). Ohjaajan tuli osata etsiä kaikki tarvittava informaatio ja kyettävä auttamaan asiakasta tämän tiedon muuttamisessa asiakkaan kannalta hyödylliseksi ja merkitykselliseksi henkilökohtaiseksi tiedoksi. Projektista tiedottaminen ja yhteistyöverkoston luominen oli myös tärkeä osa projektiohjaajan työtä. Yhteistyökumppaneiden oli tiedettävä projektista voidakseen asiakkaita siihen ohjata. Erilaiset palaverit ja neuvottelut olivat osa verkostoitumista. Tiedottamiseen kuului myös yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa. Viranomaisyhteistyöstä ja työnantajayhteistyöstä oli pidettävä hyvää huolta jatkopolkujen asiakkaille löytämiseksi.

Case-esimerkkejä**Asiakas: X****Asiakastapaamisia: 14 X 1-2 h, 8 kuukauden aikana****Taustaa:**

X on noin 40-vuotias mies, joka on kotoisin Lähi-Idästä. Suomeen X tuli n. 8 vuotta sitten. Kotimaassaan X työskenteli autonkorjaajana omassa yrityksessään. Hän on työskennellyt muutamia vuosia myös elintarvikemyyjänä ja ollut rakennuksillakin. Työkokemusta hän kertoo yhteensä olevan noin 7 vuoden ajalta, mutta varsinaista ammattikoulutusta hänelle ei ole. Suomeen hän tuli pakolaisena leiriltä. Suomessa ollessaan x on käynyt neljä suomen kielen kurssia työvoimatoimiston kautta. Hän on käynyt metallialan ammattikoulutusta noin vuoden ajan. Työelämävalmennuksessa ja yhdistelmätkitöissä X on ollut yhteensä yli vuoden.

X haluaisi kokopäivätyöhön saadakseen kunnan tulot. Hänellä ei ollut rajoitteita työajalle. Mieluiten hän halusi tehdä hitsaustyötä autopajoilla, metallipajoilla ja missä vaan sitä työtä voi tehdä. Myös autonasennustyöt kiinnostavat. Töitä X kertoo osaavansa hakea työvoimatoimiston sivujen kautta. Sieltä hän kertoo myös soittaneensa joko itse tai virkailijan avustuksella työnantajille.

X on perheetön eikä hänellä ole kertomansa mukaan laajaa sosiaalista verkostoa, muutamia ystäviä samasta maasta kuin hän. Hän ei ole mukana missään yhdistyksissä tai kerhoissa. Joidenkin tuttujen hän kertoo olevan myös normaalissa palkkatyössä.

Ohjauksen tavoitteeksi asetimme työnhakutaitojen ja työelämä tietouden parantamisen. X:n suomen kielen taito on varsin hyvä. Yritämme löytää X:lle myös väyliä kehittää suomen kielen puhetaitoaan, englannin kielitaitoa, tietotekniikkataitojaan sekä laajentaa sosiaalista piiriään.

Ohjausprosessissa mm.

- Testattiin suomen kielen luetun ymmärrystä
- Laadittiin ansioluettelo
- Hankittiin sähköpostiosoite ja harjoiteltiin sen käyttöä
- Harjoiteltiin työnhaun perusasioita ja tapoja, mistä ja miten löytää avoimet työpaikat ja piilotyöpaikat, tehtiin ja lähetettiin työhakemuksia avoimiin työpaikkoihin
- Laadittiin lista mahdollisista piilotyöpaikka yrityksistä
- Harjoiteltiin työnhaun puhelinkäyttötymistä ja soitettiin haettuihin paikkoihin
- Harjoiteltiin työhaastattelutilanteessa olemista ja esiintymistä, videoitiin tilanne ja analysoitiin sitä; mikä oli hyvää ja mitä olisi voinut tehdä eri tavalla
- Keskusteltiin erilaisista koulutusmahdollisuuksista ja tehtiin hakemuksia

Ohjaajan näkemys prosessin tuloksista:

- Asiakkaan työelämä- ja työnhakutietous kohentui
- Asiakkaan rohkeus ottaa yhteyttä työnantajiin myös puhelimitse lisääntyi
- Asiakkaan työnhakuun liittyvän sanaston osaaminen parantui, sekä yleensä kielitaito parantui/rohkeus puhua lisääntyi
- Asiakkaan tavoitteet selkiytyivät, itsetuntemus ja taito kertoa omasta osaamisestaan ja vahvuuksistaan työelämässä lisääntyivät
- Asiakkaan tietotekniset taidot paranivat

Lopputulos: X pääsi rakennusalan työvoimapolitiittiseen koulutukseen. Rakennussalalle työllistyminen on todennäköistä maahanmuuttajataustasta huolimatta. Ohjaus päätettiin yhteisestä sopimuksesta.

Case-esimerkki**Asiakas: Y****Asiakastapaamisia 4 (1x 1,5 h ja 3X 0,25-0,5 h) 6 viikon aikana****Taustaa:**

Y on keski-ikäinen mieshenkilö, joka on tullut Suomeen pakolaisena. Kotimaassaan hän on käynyt ammattikoulun ja valmistunut auton asentajaksi. Hänellä on kokemusta autotehdastyöstä 20 vuoden ajan. Suomeen hän saapui perheensä kanssa. Entuudestaan he eivät tienneet Suomesta mitään, täällä ei myöskään ollut tuttavien tai sukulaisia. Suomessa ollessaan hän on käynyt suomen kielen alkuopetuskurssin, ei muuta kieli- tai ammatillista koulutusta. *Suomessa olon, yli kymmenen vuoden aikana, hänet on työllistetty kerran työllistämistuella puoleksi vuodeksi.* Y:n suomen kielen taito kohtalainen, hän ymmärtää melko hyvin ja yrittää puhua, kirjoittamisessa on vaikeuksia. Hän kertoo parhaiten ja mieluiten oppivansa kieltä juuri työn kautta.

Y kertoi, että hän haluaisi kokopäivätyöhön, koska osa-aikaisella työllä ei tule toimeen. Mieluiten hän työskentelisi asennus-, hitsaus- tai metallitoissa, joissa kokee olevansa pitkän linjan ammattilainen. Myös erilaiset rakennus- ja remontointityöt olisivat kiinnostavia. Y voisi kertomansa mukaan tehdä kuitenkin mitä työtä tahansa. Koulun penkillä hän ei oikein viihdy, mutta esim. oppisopimuskoulutus tai muu yrityslähtöinen koulutus kävisi, koska silloin työpaikka olisi varma. Mitään rajoitteita työajalle Y aseta, mieluiten kuitenkin haluaisi kokopäivätyöhön. Töitä Y kertoo yrittäneensä hakea, hän on yleensä ottanut yhteyttä suoraan työnantajiin, mutta tullut aina torjutuksi. Hänen kokemuksensa mukaan torjunta on tapahtunut juuri ulkomaalaisuuden ja takkuilevan kielitaidon takia. Y kertoo muuten sopeutuneensa melko hyvin Suomeen, ainoastaan työttömyys on hänelle raskasta.

Ohjauksen tavoitteeksi asetimme työnhakutaitojen parantamisen ja pidempikestoisen yhdistelmätukityön/avointen markkinoiden paikan löytämisen Y:tä kiinnostavilta aloilta. Myös oppisopimuskoulutus tai yrityksen oma koulutus ovat yksi vaihtoehto.

Asiakasprosessissa on tapahtunut:

- työvoimatoimiston sivujen käytön harjoittelu
- ohjaajan yhteydenotto pariin mahdolliseen työpaikkaan
- loppuhaastattelu asiakkaan yhdistelmätukityön päättyessä: ohjeet työvoimatoimistoon ilmoittautumisesta ja Kelaan työmarkkinatukihakemuksen jättämisestä. Varattu aika myös työvoimaneuvojalle

Y ei uskonut, että hän tulee työllistymään eikä pystynyt keskittymään työnhakuun. Kielteisesti ulkomaalaisiin suhtautuvat työnantajat eivät häntä kuitenkaan mielestään ota töihin. Hänen puolestaan minä voisin kuitenkin etsiä hänelle töitä. Yritin selittää, että kukaan ei voi hänen puolestaan sitä tehdä, mutta voin asiassa kyllä auttaa. Pyysin häntä käymään, jos motivaatiota löytyisi. Y ei kuitenkaan ottanut yhteyttä.

Ohjaajan mielestä prosessi saattoi epäonnistua siksi, että:

- asiakas-työntekijä –suhde ei rakentunut toimivaksi, eikä luottamusta syntynyt
- asiakas pyrki siirtämään vastuuta ohjaajalle, jonka olisi halunnut päättävän ja hoitavan asioita puolestaan (ns. asiamieskulttuurin tapa, ei kuulu kuitenkaan länsimaiseen ja suomalaiseen ohjauksenkäytäntöön)=> ohjaaja saattaa näyttäytyä maahanmuuttajan silmissä taitamattomana
- asiakas ei sitoutunut prosessiin, koska ei uskonut pystyvänsä vaikuttamaan omaan elämäntilanteeseensa, syyt työhön pääsemättömyyteen nähdään ulkoa tulevina (työnantajat, järjestelmä, yhteiskunta)
- asiakas saattoi nähdä projektiohjaajan viranomaisena, jolloin negatiivinen asenne viranomaistahoja kohtaan saattoi siirtyä myös ohjaajaa kohtaan
- kielivaikeudet, ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen vaikeudet

Maahanmuuttaja maahanmuuttajatyössä (Ljudmila Turkulainen)

Maahanmuuttajia näkyy Suomessa yhä enemmän ja sen takia olisi tärkeä rekrytoida maahanmuuttajatyöhön maahanmuuttajataustaista kielitaitoista henkilökuntaa. Tällöin on hyvä mahdollisuus hyödyntää kielellistä, kulttuurin ja henkilökohtaisen maahanmuuttoprosessin tuntemusta. Alun perin Masto-projektissa piti olla kolme maahanmuuttajataustaista työntekijää: projektiohjaaja ja kaksi kurssiavustajaa (toinen niistä olin minä). Tarkoitus oli siis työllistää mahdollisimman paljon maahanmuuttajia. Projektiohjaajalla oli kokopäivätyö ja kurssiavustajilla osa-aikatyö, 9 h/ viikko. Herää kysymys, kuinka moni suomalainen olisi suostunut tekemään töitä 9 tuntia viikossa? Maahanmuuttajat osaavat myös laskea, milloin kannattaa mennä töihin. Taloudellisesti oma tilanteeni ei muuttunut juuri lainkaan, sain KELA:sta työmarkkinatuen ja sosiaalitoimesta kaikki ylimääräiset kustannukset. Mutta onko se oikein? Eikö pitäisi olla niin, että kun käyt töissä, pärjät ilman sosiaalitoimistoa? Sosiaalinenkin puoli kärsii, kun on töissä kolme tuntia kolmena päivänä viikossa, tietenkin jää paitsi monesta asioista, jotka tapahtuvat työpaikalla. Vaikka asiat olisivat pieniä, ne ovat juuri niitä, jotka vaikuttavat työpaikkailmaperiiniin. Tietenkään kaikkea ei voi mitata rahallisesti ja projektissa oma tilanteeni sitten myöhemmin korjaantuikin. Vuoden päästä olin tehnyt jo 18 h/viikko ja viimeiset puoli vuotta toimin projektiohjaajana. Voin todeta, että se oli polkuni työelämään.

Työssäni näkyi useasti työnantajien kielteinen suhtautuminen maahanmuuttajiin. Vaikka tiedän että puutteellinen suomen kielitaito vaikeuttaa työpaikan saamista, yllätyin silti työnantajien kovista kielitaitovaatimuksista, varsinkin paikoissa, joissa työ on lähinnä käsillä tekemistä. Mutta työnantajilta, joilla oli maahanmuuttajatyöntekijöitä, tuli erittäin positiivista palautetta. Työssäni huomasin, kuinka vaikea on löytää harjoittelupaikkaa, työpaikasta puhumattakaan ja välillä oli vaikea olla turhautumatta.

Asiakastyössä oli paljon merkitystä maahanmuuttajataustastani. Asiakkaan oli helpompi tulla puhumaan minulle, koska olin ”samassa veneessä” ja jos meillä oli yhteinen kieli, se auttoi paljon. Toisaalta, joskus tuli oikein suoraa puhetta ja uskon, että ”oikeana maahanmuuttajana” olen kuulut niitä enemmän kuin muut työntekijät. Palaute on tärkeää, koska muuten emme voi parantaa työmme laatua. Melkein kaikki asiakkaamme ovat kysyneet minulta, että olenko työharjoittelussa. Luulen, että monille on vaikea kuvitella, että maahanmuuttaja voi löytää oikean työpaikan. Olen kertonut omasta työhistoriastani Suomessa, että se ei ole helppoa, mutta kannattaa yrittää eikä pidä masentua, jos mitään ei tapahtuu heti. Olen itse lähettänyt yhteensä noin 100 työpaikkahakemusta.

Usein, kuin puhutaan ennakkoluuloista, tarkoitetaan suomalaisten ennakkoluuloa maahanmuuttajia kohtaan. Mutta on myös maahanmuuttajien ennakkoluuloja suomalaisia kohtaan. Olen asunut Suomessa pidempään kuin suurin osa Maston asiakkaista ja minulla on paljon suomalaisia tuttavuuksia ja ystäviä. Olen ollut monissa koulutuksissa, harjoittelussa ja työssäkin. Minulla oli hyvä mahdollisuus kertoa epävirallisesti suomalaisista, suomalaisesta kulttuurista ja tavoista. Itselleni kurssiavustajan ja projektiohjaajan työ oli uutta, koska koulutukseni on eri alalta. Tietenkin usein epäilin omaa ammatillisuuttani. Olen suorittanut urasuunnittelijan erikoistumisopinnot projektin aikana ja siitä oli paljon apua työssäni. Mutta kaikkein eniten arvostan siitä, että työkaverit olivat aina valmiita auttamaan. Olen tutustunut mukaviin ja kiinnostaviin ihmisiin. Olen saanut uusia ystäviä ja pääsin opiskelemaan projektin kautta Pirkanmaan ammattikorkeakouluun, suomen kielen taitoni on parantunut, olen saanut kokemusta projekti- ja maahanmuuttajatyöstä. Toivottavasti saan mahdollisuuden hyödyntää sitä seuraavissa työtehtävissä. Asiakkaillani oli mahdollisuus nähdä, että kyllä maahanmuuttaja voi löytää työpaikan, vaikka se on vaikea ja aika pitkä prosessi. Työkavereillani oli mahdollisuus henkilökohtaisesti tutustua maahanmuuttajatyökaveriin ja toivon, että se oli myös heille positiivinen kokemus.

TYÖSKENTELYSUUNNITELMA
PEREHDYTYS

1. Miten uuden työntekijän perehdyttäminen työtehtäviin toteutetaan?

2. Perehdytyksestä vastaa

3. Perehdytykseen varattava aika

SUUNNITELMA

4. Mihin tehtäviin työjakson aikana on tarkoitus keskittyä?

5. Mitä tavoitteita työskentelyjaksolle asetetaan?

Suunnitelmaan sitoutuvat

Työvalmentaja

Työntekijä

ARVIOINTILOMAKE
Työvalmentaja¹⁷

Liite 2

Vastaaja _____

Ensimmäisen kuukauden arviointi

1. Miten perehdytyksessä onnistuttiin?

2. Mihin työtehtäviin työntekijä perehtyi ensimmäisen kuukauden aikana?

3. Työntekijän ohjauksen tarve

- ei juuri lainkaan
- tarvitsee satunnaisesti
- tarvitsee usein
- tarvitsee jatkuvasti

Perustelut

4. Työn laatu on ollut

- kiitettävä
- hyvä
- välttävä
- heikko

Perustelut

¹⁷ Lomakkeet ovat identtisiä, ainoastaan kysymyksen ”puhuttelumuoto” on toinen riippuen siitä, onko lomake tarkoitettu työvalmentajalle tai työntekijälle. Tässä esimerkkinä toinen väliarviointilomake työvalmentaja- ja loppuarviointi työntekijämällisena. Kuten aiemmin todettu suomen kieltä koskevaa kysymystä lukuunottamatta lomake on sama kuin yleisesti työssäolojaksolle tehty suunnittelu- ja arviointimalli (ks. Maatraiva, Mikkola & Peltonen, 2004)

5. Työyhteisössä toimiminen

a) Työajan
noudattaminenb) Poissaoloista
ilmoittaminenc) Sosiaalinen
kanssakäyminen

1) kiitettävä

2) hyvä

3) välttävä

4) heikko

1) kiitettävä

2) hyvä

3) välttävä

4) heikko

1) kiitettävä

2) hyvä

3) välttävä

4) heikko

Perustelut

a) _____

b) _____

c) _____

6. Omatoimisuus

- kiitettävä
- hyvä
- välttävä
- heikko

Kerro esimerkki/esimerkkejä

7. Miten arvioisit työntekijän suomen kielen taitoa ja hänen rohkeuttaan käyttää sitä?

8. Mikä työntekijän työskentelyssä onnistuu mielestäsi erityisen hyvin?

9. Mihin asioihin työskentelyssä pitäisi vielä kiinnittää enemmän huomiota?

10. Miten työntekijä on kehittynyt työssään?

11. Millaista palautetta työntekijä on saanut työtovereilta, miten hänet on otettu vastaan työyhteisössä? Onko hän saanut palautetta asiakkailta?

LOPPUARVIOINTI

Liite 3

Työntekijä

1. Miten asetetut tavoitteet on mielestäsi saavutettu? Mitä olet oppinut tällä työskentelyjaksolla?

2. Mitkä olivat mielestäsi vahvuuksiasi työjaksolla (ammatillisesti ja työyhteisössä)?

3. Millaisia kehittämisalueita työjaksolla nousi esiin?

4. Millaisiin tehtäviin sinulla mielestäsi olisi mahdollisuudet työllistyä tulevaisuudessa?

5. Millaisia tietoja/taitoja/koulutusta mielestäsi tarvitsisit tulevaisuudessa?

6. Muuta?

5 SAMALLA AALTOPITUUDELLA

5.1 Projektin tavoite ja toimintamalli

Samalla aaltopituudella –osaprojekti oli ensimmäinen seutukunnallisessa yhteistyössä toteutettu hanke. Osapuolina olivat seutukunnan kaikki työvoimatoimistot sekä kuntien työllisyysasioista vastaava taho. Kunkin kunnan (Lempäälä-Vesilahti yhdistettynä) alueelle palkattiin työvalmentaja, jonka tehtävänä oli kehittää ja toteuttaa yhteistyössä paikallisten yhteistyökumppaneiden kanssa toimintamallia pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien poluttamiseksi työmarkkinoille.

Ensisijaisena tavoitteena oli yhteensä 120 tukityössä tai muussa toimenpiteessä olevan henkilön työllistymisen edistäminen siten, että heistä 80 työllistyy avoimelle sektorille tai aloittaa koulutuksen. Alkuperäisenä ideana oli, että työllistyminen tapahtuisi ilman muita tukitoimenpiteitä kuin työvalmentajan tarjoama ohjaus-, työnetsintä- ja rekrytointipalvelut. Lisätukena projektilla oli määräraha yksilöllisen, räätälöidyn koulutuksen hankintaan (n. 26 000 euroa). Muutoin työvalmentajan ”työkalupakkiin” kuuluivat työhallinnon tai kunnan tarjoamat yleiset työllisyys- tai muut palvelut.

Projektin asiakkaiden rekrytointi suunniteltiin tapahtuvan työvoimatoimistoon, kunnan ja työvalmentajan välisenä yhteistyönä arvioiden asiakaskunnasta sellaiset, joilla olisi edellytykset sijoittua avoimille työmarkkinoille. Projektiin osallistuminen oli kuitenkin vapaaehtoista. Työnantajille houkuttimena oli työvalmentajan tuki rekrytointiin sekä tarvittaessa opastus ja ohjaus työn alkuvaiheessa. Valmista toimintakonseptia ei ollut, mutta toimintaperiaatteena oli henkilökohtainen, räätälöity palveluprosessi, joka perustuu voimavaralähtöiseen ja ratkaisukeskeiseen työotteeseen. ”Kasvokkainen tuki” oli yksi ilmaistu toimintamallin kiteytys.

Toissijaisena tavoitteena oli työvalmentajan työn, roolin, nimikkeen ja työmenetelmien kehittäminen. Työvalmennuksesta odotettiin uutta työmuotoa kunnan ja työhallinnon välimaastoon. Samoin osaprojektiin liittyi tavoite työllisyysenhoidon toimijoille tarjottavasta verkostokoulutuksesta ja kunnan ja työhallinnon yhteistyömuotojen kehittymisestä.

Projektilla oli siten kahdenlaisia asiakkaita: työnhakijoita sekä työnantajia. Kolmanneksi, välilliseksi asiakasryhmäksi voidaan vielä nostaa työllisyysenhoidon toimijaverkoston jäsenet.

Tavoitteiden onnistumisen ”mittareiksi” asetettiin:

- syntyneet työsuhteet
- työvalmentajan työn mallin kuvaus (”millä tempulla tehdään”?)
- työllisyydenhoidon toimijaroolien ja palvelujen reflektiivinen arviointi ja kehittäminen verkostossa teematyöskentelyn ja verkostokoulutuksen avulla

SA-projekti nousi seutukunnan kuntien tarpeesta ja esityksistä. Tampereen kaupungin osalta yhteistyötahona oli muista kunnista poiketen kolmannen sektorin edustaja, ei Tampereen kaupunki. Yhteistyökumppanina Tampereen alueella oli Hervannassa toimiva Yhdessä Selviytymisen Tuki ry. Perusteena oli, että Hervannan alue olisi kooltaan muita ympäristökuntia vastaava.

Teematyöskentely ja verkostokoulutus olivat SA-projektin alkuperäisiä kehitelmiä, jotka projektin käytännön toteutuksessa laajenivat koko Työn tiet –hankkeen oppivan verkosto agora –mallin osaksi.

Lisäpalikkana SA–osaprojektissa oli Tampereen yliopiston terveystieteen laitoksen tutkimushanke, johon projektista pääsi suunnitelmien mukaan 100 henkilöä. Tampere (Hervanta), Nokia ja Kangasala kuuluivat koeryhmään, joille terveydentilaa koskevan kyselyn lisäksi tarjottiin myös terveystarkastus sekä työterveyshuollon palvelut. Pirkkalan, Lempäälän, Vesilahden ja Ylöjärven asiakkaat muodostivat vertailuryhmän, joille tehtiin vain kysely. Tutkimushanke jatkuu vielä vuodelle 2005 (vastaava tutkija tohtori Pekka Virtanen).

5.2 Toimintamallin kehittyminen asiakastyössä

Työvalmentajat toimivat työvoimahallinnon palvelujen, kunnan työllistämistoimien ja työnantajien välisenä ”siltana” tukemassa työnhakijan sijoittumista avoimille työmarkkinoille. Työllisyydenhoidon palveluprosessissa on tähän asti ollut melko tyypillistä ns. toimenpidekeskeisyys. Kun työnhakija on aktiivitoimenpiteessä, hän on ”pois tilastoista” eikä prosessin jatkon varmistaminen kuulu varsinaisesti kenenkään vastuulle. Siten työnhakija palaa usein takaisin työttömäksi työnhakijaksi ja jatkaa ”kurssikierteisesti” tai tukityöstä toiseen. Työvalmentajan työn tavoitteena on tukea reitin jatkuminen avoimille työmarkkinoille. Ohjaussuhde on yksilöllinen ja pitkäkestoinen. Prosessiin kuuluu henkilökohtaisten realististen tavoitteiden yhteinen arviointi, tukeminen tavoitteiden toteuttamisessa käyttäen hyödyksi koko työllisyydenhoidon ja koulutuksen palveluja ja verkostoja sekä yhteistyötä paikkakunnan yrittäjien kanssa. Samalla työvalmentaja on tukenut, ettei prosessista syystä tai toisesta pudonnut jää ilman tukea.

5.2.1 Asiakasrekrytointi

Alkuperäinen toimintamalli kiteytyi kunnittain toisistaan poikkeavasti asiakasrekrytoinnin osalta. Asiasta keskusteltiin projektin ohjausryhmässä, mutta kunnittainen väljyys sallittiin. Tähän vaikutti se, että kukin kunta oli lähtenyt mukaan projektiin osin jo ajatellen tiettyä omaa asiakaskuntaansa ja haki projektista ratkaisumahdollisuuksia työllistymiselle.

Ylöjärvellä tavoitteena oli poluttaa asiakkaita eteenpäin kunnan ensisijaisesti kunnan työpajalta. Myöhemmin mukaan tuli voimakkaammin kuin muissa kunnissa suoraan yritysasiakkaille tehtävä rekrytointipalvelu.

Tampereen Hervannassa asiakasrekrytointi tehtiin yhteistyössä työvoimatoimiston kanssa. Työvoimatoimisto kartoitti työvoimakoulutuksessa ja tukityössä olevat henkilöt, joille lähetettiin kirje ja tarjottiin osallistumismahdollisuutta. Projektin kuluessa tämä reitti osoittautui hitaaksi ja toimimattomaksi. Lukuisista, yli sadasta lähetetystä kirjeestä huolimatta, vain pieni osa otti yhteyttä projektiin. Myöhemmin asiakkaita rekrytoituikin osaksi myös suoraan Yhdessä Selviytymisen Tuki – yhdistyksen työpajalta, jonka yhteydessä työvalmentajan toimitila oli.

Kangasala kohdisti projektiin rekrytointin henkilöihin, jotka ovat kunnan tukityöjaksolla. Kunnan työllisyysasiamies markkinoi myös projektia asiakkaille. Alkuun työhallinto rajasi asiakasrekrytointin yli 45-vuotiaisiin hakijoihin, mutta ikärajoitus poistettiin myöhemmin.

Lempäälässä työvalmentajan toimintapaikkana oli Monitoimikeskus ja siten asiakaskunta rekrytoitui pääosin toimintakeskuksesta, mutta myös työvoimatoimiston kautta.

Pirkkalassa asiakasrekrytointi toteutui kunnan työnsuunnittelijan, pajaohjaajien ja työhallinnon yhteistyönä ilman tarkkaa rajausta. Tavoitteena oli seuloa työttömistä 25-36-vuotiaat ammattikoulutetut työnhakijat.

Nokialla kohderyhmäksi valittiin työmarkkinoille palaavat kotiäidit, joilla ei ole ammattikoulutusta tai joilta puuttuu työkokemus. Asiakkaista tulikin suuri osa työvoimatoimiston ammatinvalinnan ohjauksesta.

Asiakasrekrytointireitit vaikuttivat projektin asiakaskunnan muodostumiseen kunnittain varsin erilaiseksi, mikä näkyy jäljempänä kunnittain esim. sukupuoli- ja ikäjakaumissa. Asiakaskunnan erilaisuus vaikutti myös toimintamallin kehittymiseen ja eri työvalmentajien erilaiseen toimenkuvaan. Kuten eräs ohjausryhmän jäsen kuvasi: *”projektilla on kuusi erilaista näyttämöä”*. Toimintamallin erilaisuuteen vaikutti myös työvalmentajien oma tapa työskennellä sekä toimintaympäristön antamat mahdollisuudet verkostoitumiseen ja yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa.

5.3 Yhteistyön muodostuminen toimintaympäristössä

5.3.1 Alkuvaiheen kangerteluja

Projektin alussa oli kunnissa nimetyt lähiesimiehet, joiden tehtävänä oli työvalmentajan tuki ja ohjaus. Lähiesimiehen rooli jäi kuitenkin epämääräiseksi hallinnollisen ja taloudellisen vastuun ollessa Tampereen kaupungilla. Vastuustiriidat ja ohjausryhmän roolin täsmentymättömyys johtivat siihen, että lähiesimies-roolista luovuttiin päätösvaltaristiiritojen välttämiseksi ja ohjausryhmän toiminnan tavoitteet neuvoteltiin uudelleen alkukeväällä 2003.

Työvalmentajat muodostivat oman työtiimensä, joka kokoontui säännöllisesti pohtimaan omaa työtään. Työvalmentajien työn kehittymisen tueksi ostettiin myös työnohjauspalvelua projektin ulkopuoliselta työnohjaajalta syksyllä 2003. Työnohjaus auttoi uuden tiimin työskentelyn muotoutumisessa ja oma työmuodon jäsentämisessä ja prosessin mallintamisessa.

5.3.2 Yhteistyön rakentuminen toimintaympäristössä

Lähimpänä yhteistyökumppanina oli työvoimatoimisto ja kunnan työllisyystoimi. Työvoimatoimiston kanssa yhteistyö joidenkin alkukankeuksien jälkeen sujui yleisesti hyvin, joskin asiakasrekrytoinnin hitaus vaikeutti projektin asiakastyön alkua. Projektin yhteistyösopimus ei välttämättä ollut jalkautunut konkreettisen virkailijan tasolle ja siten hankaluuksia ilmeni siinä, kuka ja millä resursilla yhteistyötä tehdään. Työvalmentajilla oli URA-käyttöoikeudet, mutta kaikki eivät käyttäneet niitä. Projektin ja ”emo-organisaation”, kuten työvoimatoimiston, välinen työnjako ja yhteistyömuodot olisi sovittava selkeästi jo projektin suunnitteluvaiheessa. Yhteistyösopimus jää muutoin helposti vain hallinnon tasolle.

Toimintaympäristöt vaihtelivat eri kunnissa ja ne on nimetty seuraavassa kolmeksi eri malliksi.

Kunnan työllisyysyksikkö –malli

Nokialla ja Ylöjärvellä työvalmentaja toimi kunnan työllisyystoimessa, mikä koettiin erittäin hyvänä ratkaisuna. Projektin työntekijä oli osa kunnan työllisyyden toimijaverkostoa. Toimintaympäristö on mahdollistanut asiakkaiden ohjautumisen kunnan eri toimintoihin ja myös mahdollisesti toisiin projekteihin. Kunnan työpajat ovat olleet yksi merkittävä rekrytoitumisväylä ja ”kohtaamisen areena”.

Nokialla toimi kevääseen 2004 saakka ns. ”työkkäritiimi”, moniammatillinen säännöllisesti kokoontuva ryhmä, jossa edustettuna olivat kunnan projektit, kunnan työllisyystoimen, sosiaalitoimen ja työhallinnon edustajia. Malli oli kehitetty Nokian kaupungissa jo ennen SA-hanketta. Työkkäritiimi lakkasi Nokian työvoiman palvelukeskuksen aloittaessa toimintansa huhtikuussa 2004 ja sitä kautta moniammatillinen toiminta sai toisenlaisen toteutuksensa.

Työpaja-malli

Pirkkalassa ja Lempäälässä toimintaympäristö on fyysisesti sijainnut työpajan yhteydessä, mistä myös on ollut hyviä kokemuksia sekä asiakkaiden rekrytoitumisen että yhteistyömuotojen kehittymisen kannalta. Pirkkalassa kehittyi projektin loppuvaiheessa Nokian aiemmin kuvattua ”työkkäritiimiä” vastaava yhteistyömalli kunnan työpajan, kunnan työllisyystoimen, sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston yhteistyönä. Ryhmä käsittelee konkreettisia asiakastapauksia yhdessä, asiakkaan läsnä ollessa. Työvalmentaja toimi mallin aloitteentekijänä kunnassa.

Samoin Lempäälässä yhteistyö työvoimatoimiston ja työvalmentajan välillä toimi hyvin. Myös Lempäälässä alkoi moniammatillinen yhteistyöverkosto työvoimatoimiston, kunnan ja sosiaalitoimen kesken.

Erillisyksikkö-malli

Kangasalla työvalmentaja toimi erillisessä tilassa, lähes yrittäjämäisesti. Samoin Hervannan YST:ssä toiminut työvalmentaja jäi toimintaympäristössään vähän irralliseksi vaikkakin YST:n käsityöpajan kautta rekrytoituikin jonkin verran asiakkaita tai se toimi polutuksen yhtenä kohteena. Kangasalla ja Hervannassa asiakasrekrytointi sujui osin tästä ”luontevan rekrytoitumisareenan” puutteesta johtuen jonkin verran hitaammin kuin muualla.

Projektin työntekijän tapainen ”uraohjaaja” ja/tai ”yksilövalmentaja”¹⁸ voi toimia hyvin monenlaisissa toimintaympäristöissä edellyttäen, että yhteistyösuhteet tärkeimpiin tahoihin, työhallintoon ja kunnan työllisyystoimeen sekä paikkakunnan yrityksiin ovat luottamukselliset ja hyvät. Toiminnallinen areena, kuten työpaja tai vastaava sosiaalisen kohtaamisen ja toisaalta ammatti- ja työelämätaitojen kehittämisen ja osoittamisen paikka antaa helpommin mahdollisuuksia kohtaamisen ”työn maailman” äärellä pelkän ”konttorin” sijaan.

5.3.3 Yhteistyö yritysten kanssa

Yritysyhteistyön luonne oli kaikilla työvalmentajilla työnhakija-asiakkaasta lähtevä ”työnetsintä” ja ”markkinointi”. Vain osa työntekijöistä teki varsinaista työvalmennusta esim. valmentamalla konkreettisesti työtehtäviin tai olemalla mukana asiakkaan työllistymisen alkuvaiheessa, mutta tätäkin tapahtui erityisesti vajaakuntoisten asiakkaiden kanssa. Yrityskontaktien lukumäärä oli kullakin työvalmentajalla useita kymmeniä.

Rekrytointipalvelua yritysten tarpeista käsin tehtiin Ylöjärvellä ja Lempäälässä osuuskuntayrityksen kanssa. Ylöjärvellä otettiin käyttöön yritysrekisteri, johon kirjattiin yritykset, työvoimatarpeet ja yhteyshenkilöt.

Työvalmentajien yritysyhteistyön prosessi lähti useimmin liikkeelle paikkakunnan yrityksiin tutustumisesta ja projektin palveluista kertomisesta. Kokemus oli, että

¹⁸ Nimikkeestä huolimatta työvalmentajat eivät tehneet varsinaista työvalmennusta kuin vähäisessä määrin ja siten työnkuva painottui enemmän uraohjaukseen ja/tai yksilövalmennukseen (ks. esim. Matkaopas... 2003; Räsänen 2003)

yrityksiä lähestyttäessä pitäisi jo olla tarjottavana jotain ”konkreettista”. Yrityskäynnit palvelivat varsinkin kunnassa uusia työvalmentajia yrityskenttään tutustumisena. Tutustumisvaiheen jälkeen yhteistyö tiivistyi konkreettisesti asiakkaan polutusvaiheessa. Onnistuneiden kokemusten jälkeen yritykset alkoivat itsekin ottaa yhteyttä. Yritysyhteistyön kehittyminen riippuu siten luottamuksen syntymisestä ja tapahtuu konkreettisen yhteistyön tuloksena – ei abstraktisena ”jos jotain joskus” –mallina.

5.4 Asiakastulokset

5.4.1 Projektin osallistujat

Kaikkiaan projektin aikana asiakkaita oli yhteensä 126, joista naisia 54, miehiä 72. Varsinaisten projektiin kirjattujen asiakkaiden lisäksi ns. infoasiakkaita oli yhteensä 30-50 työvalmentajaa kohti. Infoasiakkaiksi kirjattiin projektiin tutustujat, jotka saattoivat tarvita vain lyhytaikaista neuvontaa tai muutaman kerran ohjausta ilman varsinaista osallistumista pitkäjänteisempään ohjaukseen.

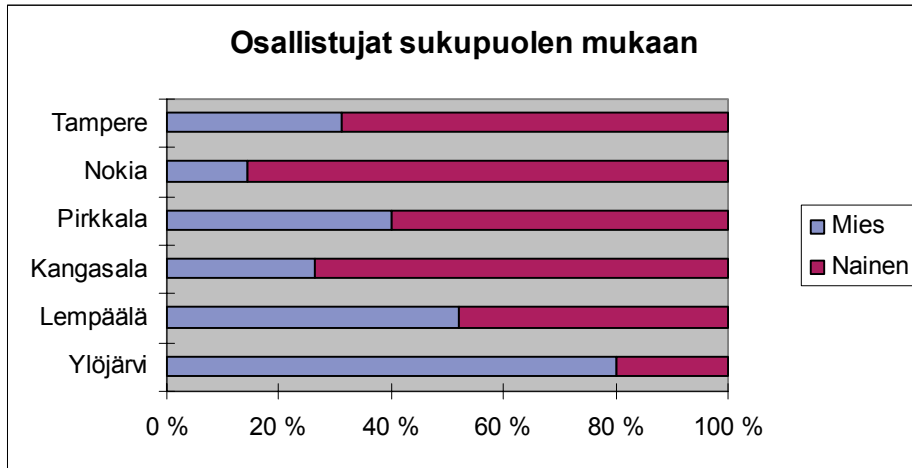
Taulukko 8. Projektin osallistujat

Kunta	Tampere (Hervanta)	Pirkkala	Nokia	Kangasala	Lempäälä	Ylöjärvi
Asiakkaat	16	20	21	20	24	25

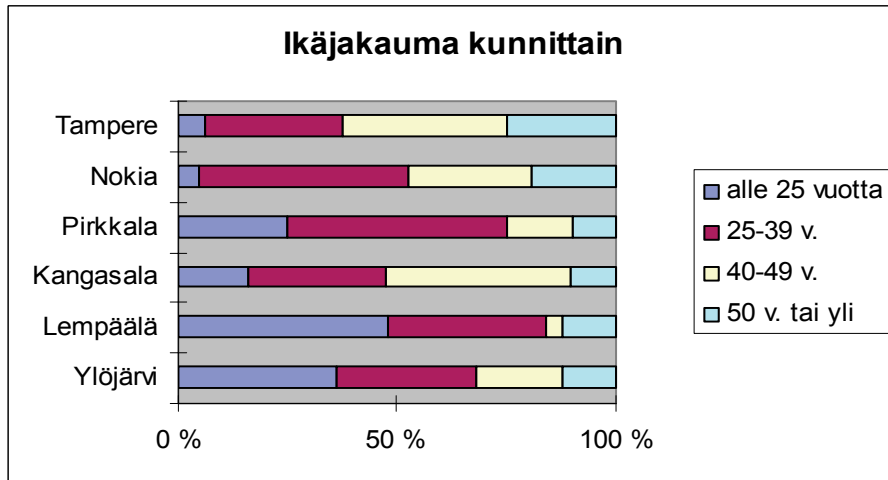
Asiakkaiden sukupuoli- ja ikäjakauma vaihteli kunnittain paljon. Nuorimmat asiakkaat olivat Lempäälässä (keski-ikä 31 vuotta) ja vanhimmat Tampereen Hervannassa (keski-ikä 43 vuotta). Kaikkiaan asiakkaista nuorimmat olivat 19 vuotta ja vanhimmat 57 vuotta. Keski-ikä oli 35,5 vuotta.

Tyyppiasiakkaat muodostuivat kunnittain seuraaviksi (ikä- ja sukupuolijakauman perusteella):

Nokia: nainen, 32-44 vuotta
 Ylöjärvi: mies, 22- 41 vuotta
 Lempäälä: nainen tai mies, 22-38 vuotta
 Pirkkala: nainen, 25-40 vuotta
 Tre, Hervanta: nainen 37-49 vuotta
 Kangasala: nainen, 28-45 vuotta

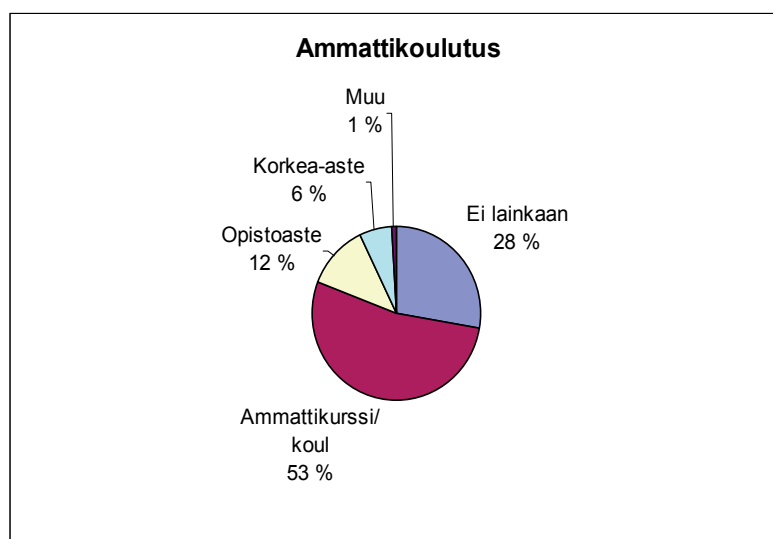


Kuvio 19. Sukupuolijakauma kunnittain



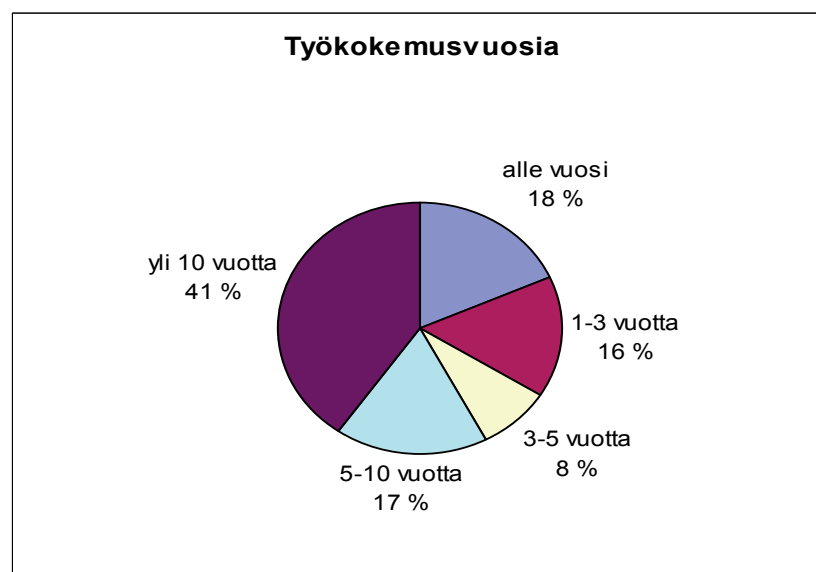
Kuvio 20. Osallistujien ikäjakausi kunnittain

Peruskoulun oli projektin osallistujista suorittanut 75% ja lukion 22%. Peruskoulun keskeyttäneitä oli 1% ja muu koulutus 2%:lla. Ammattikoulutusta vailla oli peräti 28% kaikista osallistujista, ammattikurssi- tai -koulutasoinen tutkinto oli 53%:lla (tosin osalla vanhentunut) ja 18%:lla oli opisto- tai korkeakoulututkinto.



Kuvio 21. Ammattikoulutustaso

Kunnittain tarkasteltuna eniten ammattikouluttamattomia oli Lempäälässä, mikä selittyy myös osallistujien keskimääräistä nuoremmalla iällä. Nokiolla sitä vastoin osallistujilla oli muita parempi koulutus, johtuen siitä, että osallistujissa oli paljon työelämään palaavia kotiäitejä.

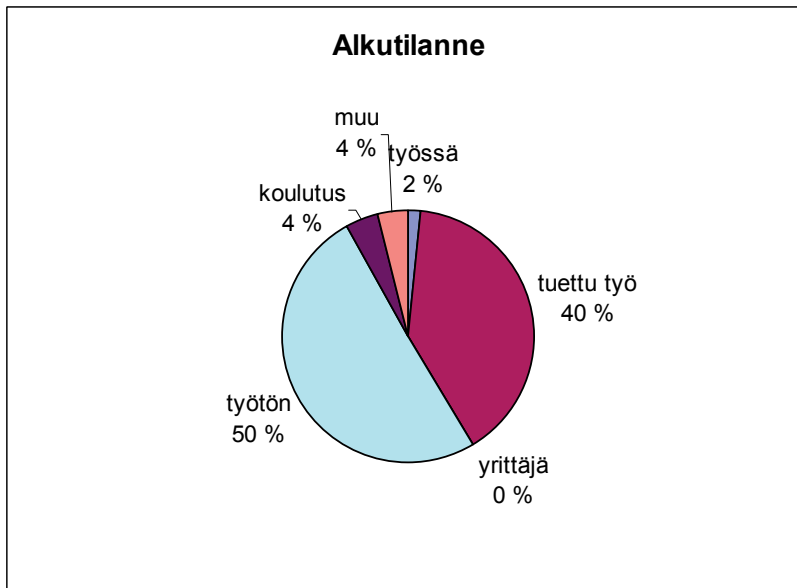


Kuvio 22. Työkokemusvuodet

Osallistujilla oli keskimäärin melko paljon työkokemusta, usein eri aloilta. Osallistujissa oli monta ammattikouluttamatonta, jotka olivat tehneet pitkänkin työuran tekemällä erilaisia ”sekatöitä” teollisuudessa, rakennuksilla tai palvelualueilla.

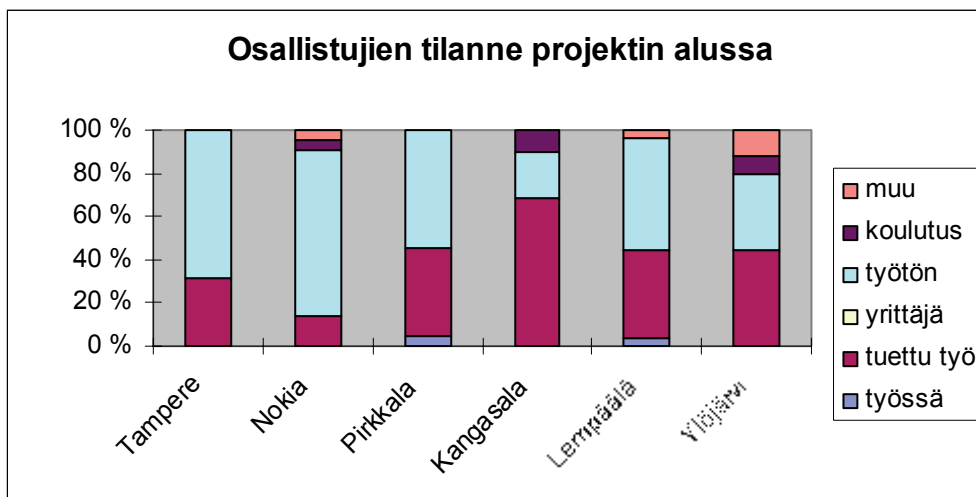
5.4.2 Alkutilanne projektiin tullessa

Projektin alussa 50% asiakkaista oli työttömänä, 40% tuetussa työssä, työharjoittelussa tai vastaavassa, koulutuksessa oli 4%, muu tilanne (esim. kotityössä, kuntoutustuella tms.) oli 4% ja työssä olevia oli 2%.



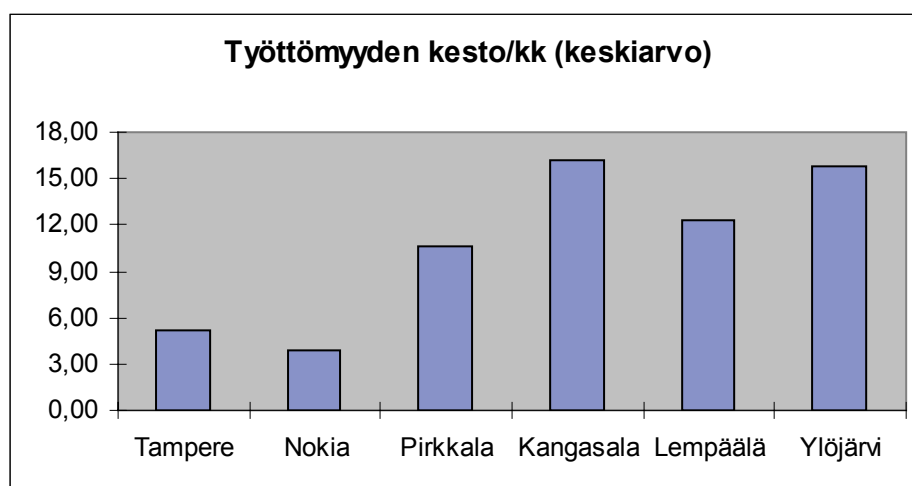
Kuvio 23. Osallistujien tilanne projektin alussa

Kunnittain tilanne vaihteli siten, että työttömien osuus oli suurin Nokialla ja Tampereen Hervannassa. Kangasalla suurin osa asiakkaista oli sitä vastoin tuetussa työssä tai -harjoittelussa.



Kuvio 24. Osallistujien alkutilanne kunnittain

Työttömyyden kesto ennen projektin alkua oli keskimäärin 9 kuukautta. Tämä vaihteli myös kunnittain. Luvussa ovat mukana vain ne asiakkaat, jotka olivat työttöminä aloittaessaan projektissa eivätkä siis esim. tukitoimenpiteessä. Kangasalla oli siten kaikkein vanhimmat ja pisimpään työttöminä olleet asiakkaat. Sitä vastoin Nokialla, koska asiakkaista suuri osa oli työmarkkinoille palaavia kotiäitejä, työttömyyden keskimääräinen oli lyhyempi.



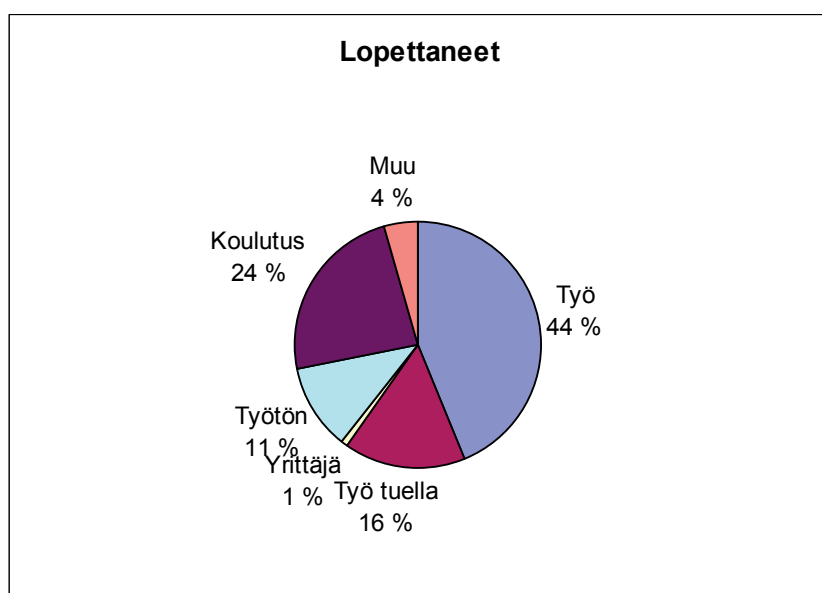
Kuvio 25. Työttöminä olleiden työttömyyden kesto ennen projektin alkua (keskiarvo kuukausina)

ESR-seurantaohjeiden mukaan määritellen asiakkaista pitkäaikais- tai toistuvaistyöttömiä kaikista projektin osallistujista oli 39%, vajaatyökykyisiä 10%, maahanmuuttajia 5% ja muussa heikossa työmarkkina-asemassa olevia (esim. korkea ikä, ammattikouluttamattomuus, vankilasta vapautuneet ym.) 16%. Koska työttömyyshistoriatiedot perustuivat pääosin asiakkaan omaan kertomaan, ne ovat vain suuntaa-antavia.

5.4.3 Lopputilanne ja asiakastulokset

Projektin päättyessä projektin lopettaneiden asiakkaiden (yhteensä 114 asiakasta) tilanne oli erittäin hyvä. Osallistujista 44% oli töissä avoimilla työmarkkinoilla. Koulutuksessa oli 24%. Näistä oppisopimuksella 9, oppisopimukseen valmentavassa koulutuksessa 3, omaehtoisessa tutkintoon johtavassa koulutuksessa 3 ja työvoimapoliittisessa koulutuksessa 12.

Tukityössä tai vastaavassa (työelämävalmennus, työharjoittelu ym.) oli 16%. Yrittäjänä oli 1% ja muu tilanne, esim. työmarkkinoiden ulkopuolella kotityön takia tai eläkkeellä oli 4%. Työttömänä työnhakijana oli projektin lopettaneista enää 11%. Projekti saavutti siten tavoitteensa, 80 henkilön työllistymisen tai koulutuksen aloittamisen. Merkille pantavaa on, että koulutuksessa olevistakin kolmannes on oppisopimuksella työssä.



Kuvio 26. Tilanne projektin päättyessä

Projektissa keskeyttäneistä 12 asiakkaasta kaksi keskeytti perhesyistä, yksi muuton takia, kaksi siirtyi toiseen projektiin ja muiden osalta tilanne jäi epäselväksi (asiakasta ei tavoitettu lukuisista yrityksistä huolimatta ja hän keskeytti syytä ilmoittamatta).

5.5 Asiakasprosessien analyysi

Työntekijöitä haastateltiin kevään 2003 aikana liittyen ohjausprosessiin ja asiakaspolkuihin. Lisäksi asiakaspolkuja on selvitetty asiakaspäiväkirjojen ja –asiakastietokannan perusteella (ks. arviointiaineisto luvussa 1).

5.5.1 Työmarkkinakynnykset

Osallistujien ns. työmarkkinakynnykset muodostuivat useista eri tekijöistä.

Työllistymisen esteinä tuli esiin mm.

- vanhentunut tai puutteellinen ammattiosaaminen
- epärealistinen käsitys kyvyistä (yli- tai aliarviointia)
- haluttomuus ammatilliseen koulutukseen tai erilaisista syistä johtuva koulutuseste (esim. perhe- ja taloudellinen tilanne, korkea ikä, pelko, oppimisvaikeudet)
- auton ja/tai ajokortin puute ja hankalat kulkuyhteydet
- korkea ikä
- työmarkkinoille sijoittumista rajoittava sairaus tai vamma
- heikko motivaatio työmarkkinoille (esim. ”haluaa viettää vapaa-aikaa tukityöjakson jälkeen”, etsintävaihe)
- muutoksen pelko (itsetunto-ongelmia, masennusta, mielenterveysongelmia)
- toimeentulo ei ”pakota” työllistymiseen
- moniongelmaisuus: päihteet ja/tai velat, perhetilanne

Osalla asiakkaista oli usealla elämänalueilla esiintyviä ongelmia, jotka tulivat ilmi vasta pitemmän ohjaussuhteen aikana. *”Osalla työnhakija-asiakkailla on vakavia ongelmia. Näistä ongelmista ei välttämättä uskalleta puhua heti avoimesti. Näiden ”lukkojen” purkamisen vaatii aikaa. Luottamus asiakkaan ja työvalmentajan välillä saattaa syntyä hitaasti.”* (työvalmentaja)

Vastaavia tuloksia työmarkkinakynnyksistä on saatu myös tilastoaineistoon perustavassa laajemmassa aineistossa Tampereen Hervannan työttömistä. (Aho et al. 2003) sekä yhteispalvelupistekokeilun loppuarvioinnissa (Arnkil et al 2004).

Osalla on siis halua työllistyä, mutta työmarkkinoille sijoittuminen on vaikeaa työmarkkinoiden ja yksilön ominaisuuksien kohtaamattomuuden takia. Osalla kontaanto-ongelmaa ei ole, mutta esteenä on yksilön omiin ja työmarkkinoiden tarjoamiin mahdollisuuksiin liittyvä ristiriita, joka voi johtua sekä psyykkisistä, esim. motivaatioon liittyvistä tekijöistä, sosiaalisista, esim. perhesyistä tai fyysiseen

terveyteen tai esim. liikkuvuuteen liittyvistä ongelmista. Osalla on ongelmia molemmilla osa-alueilla.

5.5.2 Työllistymisprosessissa tukeminen

Seuraava nelikenttä kuvaa näitä erilaisia asiakastyyppejä ja heidän tarvitsemiaan palveluja. Ongelmana nykyisissä palveluissa on, että työnhakijan oma halu työllistymisen tai tavoitteiden suhteen jää piiloon, mm. siksi, että työvoimatoimistossa hakija ei uskaltaudu kertomaan todellisia tavoitteitaan karensin pelossa, jolloin niistä ei myöskään päästä keskustelemaan. Tällöin ohjausprosessi jää alkamatta.

Toisaalta ammatillisen osaamisen taso ei välttämättä paljastu työtodistuksista tai työhistoriasta. Siten työnhakijan oma tai myöskin työvoimaneuvojan käsitys henkilön osaamisesta voi olla harhainen. Tällöin jää kartoittamatta ja arvioimatta myös mahdollisuudet koulutukseen tai muuhun tapaan päivittää ammattitaitoa tai esimerkiksi harkintaan lähteä uuteen koulutukseen.

Taulukko 9. Työllistymisprosessin tukemisen tarve eri tilanteissa

Päämäärätietoisuus	Hyvä	Heikko
Työelämävalmiudet ¹⁹ Vahvat	Työllistyy avoimille markkinoille Tarve: Neuvonta ja ohjaus eri vaihtoehdoista, työnetsintä	Työllistyy avoimille työmarkkinoille Tarve: ohjaus, voimaannuttava yksilö- ja työvalmennus
Heikot tai rajoittuneet	Työllistyy avoimille työmarkkinoille Tarve: ohjaus, työvalmennus & koulutus, esim. oppisopimus	Työllistyy tukityöhön tai matalaa osaamista vaativiin tehtäviin, myös avoimille sektorille pitemmän ajan kuluessa Tarve: pitkäkestoinen prosessi, jossa yksilö- ja työvalmennus sekä psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen kuntoutus, tarvitsee palveluohjausta

¹⁹ Työelämävalmiuksilla tarkoitetaan tässä sekä käytännön ammattitaitoa, koulutustasoa ja/tai valmiutta täydennys-, jatko- tai uudelleen koulutukseen sekä työelämässä tarvittavia sosiaalisia ja yleisiä työelämätaitoja.

Kun nelikenttään lisätään kolmas ulottuvuus, arkinen elämä ja sen hallinta ja siihen liittyvät sosiaaliset suhteet, kuva monimutkaistuu.

- Lastenhoito tai muut perheeseen liittyvät asiat, esim. ikääntyvien vanhempien hoivan järjestelyt, saattavat vaikeuttaa mahdollisuuksia kokopäivätyöhön.
- Asuinympäristö, autottomuus tai ajokortittomuus rajoittaa mahdollisuuksia työpaikan sijaintiin, työaikoihin tai työn laatuun.
- Elämäntapa, päivärytmi ja sosiaaliset verkostot eivät välttämättä tue ”8-16” – työmallia ja siten työllistyminen vaatii koko elämäntavan muutosta.
- Taloudellisesti pienipalkkainen työ ei houkuttele, mikäli nettopalkan ja sosiaaliturvan kautta saatavien etuuksien välinen lisätulo ei ole kannustava.

Siten ohjaus- ja valmennusprosessissa tämän kolmannen, sosiaalisen ulottuvuuden huomioon otto on yhtä tärkeää kuin ammattitaidon tai työllistymis-/koulutusmahdollisuuksien ja halukkuuden kartoitus. Työllistymistä olisi tarkasteltava enemmän kokonaisvaltaisena sosiaalisena prosessina.

5.5.3 Asiakasprosessien tyypittelyä

Työntekijät pitivät asiakkaistaan asiakaspäiväkirjoja, johon kirjattiin henkilön tilanne ja toteutunut ohjaustoiminta. Asiakaspäiväkirjoja oli kaikista 126 asiakkaasta sekä kolmesta projektin loppuvaiheen ns. infoasiakkaasta, siten kaikkiaan asiakaspäiväkirjoja oli yhteensä 129. Seuraavassa on analysoitu päiväkirjojen pohjalta asiakasprosessityyppejä, toteutunutta ohjaus- ja muuta tukitoimintaa sekä työllistymisprosessin etenemistä ja tilannetta projektin osallistumisen jälkeen. Aineisto on analysoitu laadullisesti siten, että asiakaskertomuksia on seurattu tarinana ja sitä kautta tyypitelty toisiaan muistuttavat prosessit, jotka on nimetty.

SA-projektin asiakaskunta voidaan tyypitellä asiakaskertomusten perusteella karkeasti seuraaviin ryhmiin. Ryhmien perässä oleva määrää kuvaava luku antaa kuvan SA-projektin osallistujajoukosta, mutta sitä on pidettävä vain likiarvona, koska ryhmittely on laadullinen eikä mitään tarkkoja prosenttilukuja voi esittää.

”Aktiiviset selviytyjät” (n. 30%)

Tähän ryhmään luokiteltiin aktiiviset työllistymiseen suuntautuneet osallistujat.

Ryhmään kuului alaryhminä mm.

- *Ammatinvaihtajat ja työelämään palaavat kotiäidit*, jotka olivat aktiivisia sekä työnhaun että erilaisten koulutusvaihtoehtojen suhteen. Osa näistä pääsi haluamansa alan koulutukseen tai oppisopimukseen ja/tai tukityöhön, jonka kautta osalle avautui myös työpaikka avoimilta työmarkkinoilta. Eri vaihtoehtojen kartoittamiseen ja harkintaan käytettiin runsaasti aikaa ja useita, jopa kymmeniä, tapaamiskertoja. Motivointi, aktivointi ja innostaminen olivat keskeisiä tukevia palveluja. Myös koulutuksen tai työvalmennuksen aikana työvalmentaja oli tukemassa prosessia. Ohjausprosessi ammatinvaihtajien ja työelämään palaavien osalta oli yleensä pitkä, mutta se myös tuotti tulosta. Tyypillistä näille osallistujille oli halu

muuttaa elämää ja suuntautua ”uusille urille”. Prosessissa työvalmentajan tarjoama tuki erilaisten vastoinkäymisten aikana oli tärkeä.

”Olemme syksyn mittaan käyneet läpi asiakkaan koulutehtäviä ja motivaatio on korkealla. Aina kun hän saa jonkun tehtävän tehdyksi hän käy näyttämässä sitä minulle.” (työvalmentaja)

- *Mihin tahansa työhön haluavat*, joille tärkein tavoite oli työhön pääsy ilman tiukkoja alarajoitteita. Osa työllistyi avoimille sektorille vaikkakin eri alalle kuin olisi alun perin halunnut. Nämä henkilöt tarvitsivat apua ennen muuta työnetsintään ja työnhakuun, esim. haastatteluun valmennukseen. Työvalmentajan roolina oli aktiivisesti välittää tietoa avoimista työpaikoista, avustaa työnhaussa, markkinoida henkilöä yritykseen ja joskus jopa olla mukana työhaastattelussa. Se, miten innostunut ja aktiivinen työvalmentaja oli ottamaan ja pitämään yhteyttä, lähettämään tietoa avoimista työpaikoista ja koulutuksista ja rohkaiseva ote tukea työnhaussa oli merkittävä tekijä prosessin onnistumisessa. Työvalmentajan hyvä suhteet paikallisiin yrittäjiin olivat ensiarvoisen tärkeitä. Osa tähän ryhmään kuuluvista työllistyi itsenäisesti oman aktiivisuutensa tuloksena. Työvalmentajan roolina saattoi olla vain pelkästään työnhakijalle kertominen avoimesta työpaikasta.

”Otin työvoimasta selville, että työttömiä sillä alalla on suhteellisen vähän. Asiakkaani kuitenkin löytyi työvoimatoimiston kirjoilta ja päätin soittaa hänelle. Numerot eivät kuitenkaan toimineet ja työvoima ehdotti lähestymistä kirjeitse. Päätin kuitenkin ottaa härkää sarvista ja mennä koputtelemaan asiakkaan ovea, mikä varmasti on joitain sääntöjä vastaan. Asiakas ei kuitenkaan ottanut käyntiä pahalla vastaan, vaan lupasi tulla kanssani käymään työnantajan luona.” (työvalmentaja)

- Ammattitaitoiset henkilöt, jotka olivat esim. vastavalmistuneita, tukityössä tai työelämävalmennuksessa, mutta jotka jostain syystä eivät olleet itse osanneet hakea tai olleet tietoisia erilaisista työpaikoista tai mahdollisuuksista. Työvalmentajan roolina ollut konkreettinen työnetsintä, työnantajan ja työntekijän kohtaamisen järjestämisen ja sen rinnalla myös tarvittaessa asiakkaan aktivointi ja motivointi sekä myös pettymyksissä tukeminen.

”Oman paikan etsijät” (n. 20%)

Tähän ryhmään kuului pääosin nuoria, vasta omaa alaansa etsiviä, vastavalmistuneita tai ammatillisen koulutuksen keskeyttäneitä, mutta myös vanhempia työelämään palaavia ja alan vaihtajia sekä rakennetyöttömiä, joiden vanhalla ammatilla ei enää ole kysyntää työmarkkinoilla.

Osa tarvitsi tukea vaihtoehtojen kartoittamiseen ja omien mahdollisuuksia miettimiseen ja koulutushakuihin. Osalla tästä ryhmästä oli motivaatio-ongelmia, ei oikein tiennyt vielä, mitä haluaa tai ”ei edes tiedä, mitä on olemassa”.

Uraohjaus ja toisaalta mahdollisuus erilaisiin työelämäjaksoihin tuki tämän ryhmän prosessia eteenpäin.

”Ikääntyneet, muttei-vielä-eläkeläiset” (n.5 %)

Tähän ryhmään kuului henkilöitä, jotka suhteellisen korkeasta iästään (yli 50 vuotta) huolimatta halusivat työelämään ja/tai koulutukseen. Suurimmalle osalle tavoite myös onnistui.

”Epävarmat tai ei-aktiiviset ajelehtijat ja/tai kurssi- ja tukityökierteessä olevat (n. 10-15%)”

Epävarmoiksi on nimetty asiakkaat, jotka erilaisista tarjolla olevista vaihtoehdoista huolimatta eivät ole niihin tarttuneet ja/tai keskeyttäneet koulutuksia ja tukityöpaikkoja. Syyt keskeytyksiin ovat jääneet piiloon. Osalla kyse siitä turhautuneisuudesta ja näköalattomuudesta yleensä elämäntilanteessa. Työvalmentajan mahdollisuudet ja kyvyt tukea asiakasta ovat olleet rajalliset. Osallistujista osalla oli takanaan vuosia jatkunut projekti-, kurssi- tai tukityökierre. Osa oli projektin lopussa edelleen työttömänä, osa jatkoi työpajalla, osa aloitti jälleen uuden, mutta aiempaa pitemmän koulutuksen tai oppisopimuksen.

”Asiakas ei ole kiinnostunut työharjoittelusta eikä koulutuksesta. Odottaa vain sopivaa työpaikkaa, jonka odottaa minun hänelle hankkivan. Ellei jouluun mennessä tapahdu mitään, saa kuulemma tukioikeuden taas täyteen ja haluaa tuella jonnekin. Yritin rauhoitella ja miettiä tapaamiseemme, mitä oikeasti haluaa tehdä, vaihtoehtoja. Käytettäisiin tuki osana polkua yhdessä harjoittelun ja koulutuksen kanssa. Koitettaisiin kuitenkin saada pysyvämpi pitkän tähtäimen suunnitelma aikaiseksi. X on vasta noin 30 vuotta ja suurimman osa työhistoriastaan saanut sekalaisten tukitöiden avulla. Nyt olisi korkea aika suunnitella jotakin pysyvämpää. X vain ei itse ole halukas osallistumaan talkoisiin. Hän on valmis menemään työhön, mutta ei ole valmis tekemään paljonkaan työn löytymiseksi. Kuinka kauan yritän väkisin?” (työvalmentaja)

”Haluaa erota projektista. Ei näe eteensä. Kokee kaiken (mm. harjoittelun, ei johda mihinkään, ei kehitä) turhaksi. Perui keskiviikon tapaamisajan. Haluaisi ratkaisut heti. Ei tiedä mitä haluaa. Kun sanoo haluavansa jotakin ja lähdetään suunnittelemaan sen toteuttamista, ei haluakaan, vaan haluaa jotakin muuta. Varattiin uusi aika perjantaiksi, johon mennessä miettii, voisiko projektista olla jatkossa hyötyä” (työvalmentaja)

Osa ei ollut aktiivisesti hakemassa työtä tai ainakin työvalmentajalle tuli sellainen vaikutelma. Työnhakuun, koulutukseen hakeutumiseen tai jopa valmiin työpaikan vastaanottamiseen löytyi este. Myös kannustinloukku tuli esiin. Yksi tähän ryhmään kuuluvista aloitti kuitenkin oppisopimuksen, joten tilanne voi myös muuttua pitemmän asiakasprosessin aikana. Motivaatiotyöskentely on työvalmentajan yksi keskeinen osaamisalue. Antti Särkelää siteeraten, motivaatio ei ole työskentelyn lähtökohta, vaan sen lopputulos. (Särkelä 2004).

”Kun ehdotan jotakin toimintatapaa, on sitä jo kokeillut ja huonoksi todennut, keksii uuden. Tartun ehdotukseen, mutta siinäkin on jotakin vikaa, eikä sitä voida lähteä viemään eteenpäin. ”Täytyy miettiä ja suunnitella”. Toteaa aina, että työn löytymisen vaatii aktiivisuutta ja yrittämistä, tukitöillä ei pitkälle pötki. Ilman koulutusta ei töitä löydy. Ei kuitenkaan halua koulutukseen, eikä halua lähteä kysymään työnantajilta eikä laittaa hakemusta.” (työvalmentaja)

”On harmissaan, kun työpätkä sotki talouden täydellisesti. Aika on mennyt Kelan ja Sossun kanssa kinatessa ja rahat ei riitä mihinkään. Työnkeko ei innosta, kun työttömyyskorvauksilla pärjää paremmin. Määräaikaisen työn ansiosta pääsi ansiosidonnaiselle, mutta rahaa jäi käteen enemmän Kelan päivärahoilla ja tuilla yhteensä kuin nyt ansiosidonnaisella ollessa. Vakituista työtä ei kauheasti haikaile, koska sitten vouti vie ansiot. Toisaalta kotona oleminenkin tylsistyttää.
(työvalmentaja)

On huomattava, että tilanne saattoi muuttua työskentelysuhteen jatkuessa.

”Moniongelmaiset” (15-20%)

Moniongelmaisiksi on ryhmitelty asiakkaat, joilla työttömyyden lisäksi oli fyysiseen tai psyykkiseen terveyteen, päihteisiin, velkoihin tai perhetilanteeseen liittyviä ongelmia, jotka olivat esteenä työllistymiselle tai koulutukselle tai rajoittivat työalaa. Ongelmista huolimatta **puolet** tähän ryhmään kuuluvista oli projektin lopussa saanut koulutus-, tukityö- tai oppisopimuspaikan projektin tuella.

”Ei-apua haluavat” (10%)

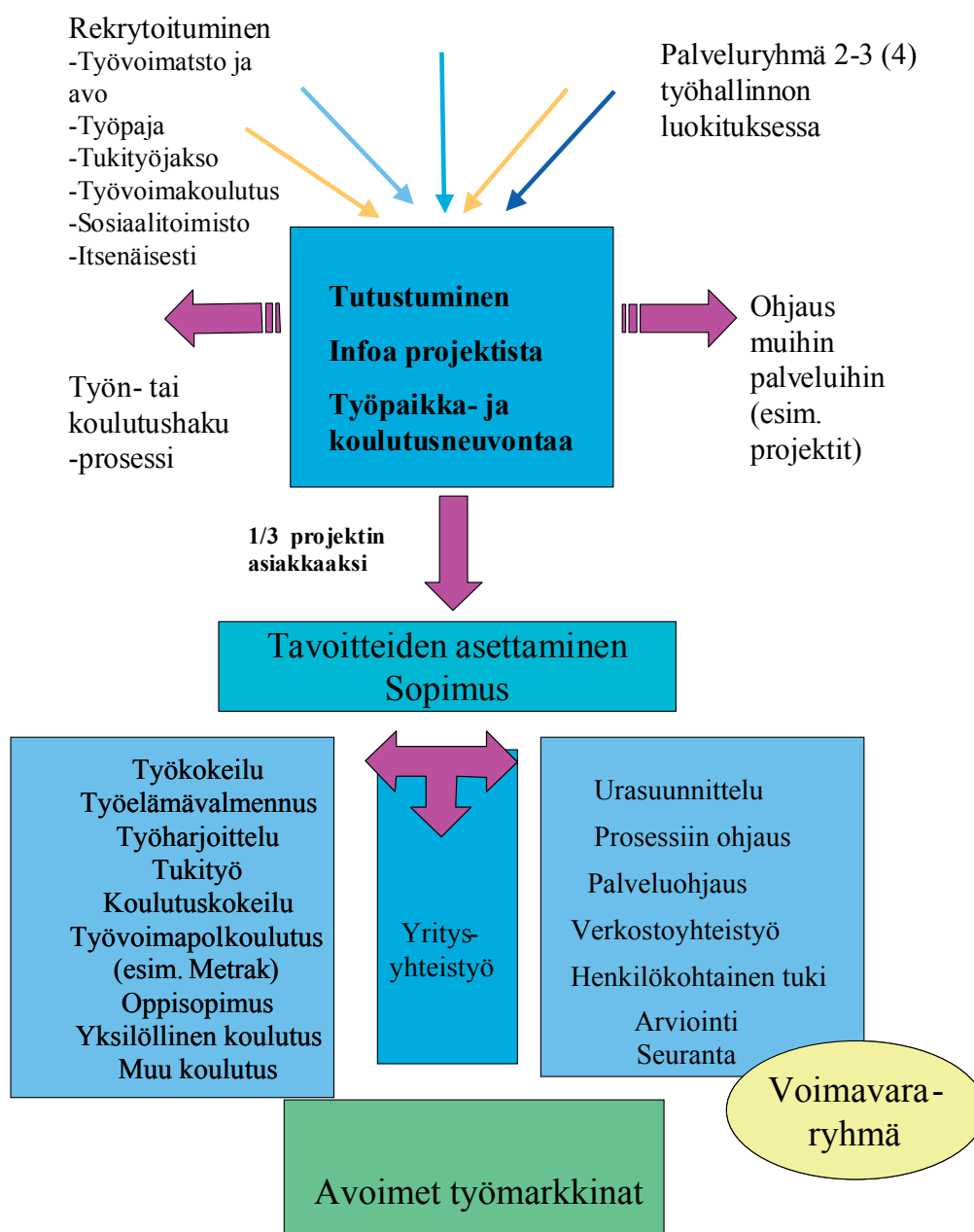
Tähän ryhmään kuuluivat henkilöt, jotka eivät sitoutuneet yhteistyöhön tai projektiin. Osa hankki itselleen koulutuspaikan itsenäisesti, suurin osa jäi pois projektista tai keskeytti jonkin työvoimapoliittisen toimenpiteen. Voi ajatella, että näiden asiakkaiden kanssa kontaktin luominen ei syystä tai toisesta onnistunut.

5.6 Toimintamallin kuvaus

Toimintamallin kuvaus on esitetty tiivistetysti kuviossa 27.

Alkuhaastattelu toteutettiin projektissa yhteisesti kehitetyn haastattelurungon²⁰ avulla, joka samalla toimi seurantatietojen keruun perustana. Asiakkaan kanssa keskusteltiin työllistymis- tai koulutustavoitteista sekä tehtiin suunnitelma palveluprosessille. Ohjaussuhteen intensiteetti ja kesto vaihtelivat asiakkaasta riippuen muutamasta tapaamiskerrasta lähes kaksi vuotta kestäneeseen ohjaussuhteeseen. Tyypillistä oli, että asiakassuhde säilyi väljänä myös vielä työllistymisen tai koulutuksen alkuvaiheessa, jos siihen oli tarvetta.

SA-projektin toimintaprosessi



²⁰ Haastattelurunko oli sama kuin Masto-projektissa mainittu alkukartoitus.

5.7 Asiakaspalautetta

Asiakaspalautetta kerättiin asiakaskyselyllä keväällä 2003 (vastanneita 23) ja haastatteluilla keväällä 2004. Haastattelut teki tutkimusapulainen Marjo Nieminen. Syksyllä loppuraportin yhteydessä työvalmentaja Tiina Rissa haastatteli saman haastattelurungon mukaan vielä muutaman lisää puhelinhaastatteluna. Haastatteluja saatiin kaikkiaan 28, 4-5 kultakin paikkakunnalta. Palaute oli samansuuntainen kuin kirjallisessa asiakaskyselyssä. Seuraavassa on haastattelujen päähuomioita. Kaikkien haastateltavien nimet on muutettu eikä haastattelupaikkakuntaa ilmoiteta anonymiteetin turvaamiseksi.

5.7.1 Projektiin rekrytoitumisesta

Johtuen erilaisista työympäristöistä eri kunnissa rekrytoimisprosessi on vaihdellut työvoimatoimistosta tai kunnan työllisyysvastaavalta saadusta informaatiosta työvalmentajan henkilökohtaiseen yhteydenottoon. Rekrytoimisprosessi on ollut jopa sattumanvaraista.

”Mutta kyllä niin kun, jos mä omalta kohdaltani tätä projektia ajattelen, niin mun mielestä tää on mun kohdalla kyllä ihan nappiin osunu. Mut se, että, sitä mä en tiedä, että oisko mulle joku ehdottanu työvoimatoimistosta tätä, sitä mä en tiedä. Koska mä oon tän niinku (työvalmentajalta) iteltänsä kuullu. Ja (työvalmentaja) ensiks sano, että tuupas juttelemaan hänen kanssa. Juteltiin siinä ja (työvalmentaja) kysy, että käykö, että hän kirjaa sut tänne asiakkaaks ja perehdytään vähän tarkemmin sitte tähän. Mutta en tiä, mä olin kuitenkin niin vähän aikaa kuitenkin työttömänä sillain, että oisko mulle kukaan tämmösiä ehdottanukaan.” (Aila)

5.7.2 Työvalmentajan roolista ja palveluista

”Työnhaussa avustaja”

Työvalmentajan yksi rooli on työnhaussa avustaja tai jopa työnetsijä. Tähän palveluun ovat asiakkaat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä ja kokeneet sen hyväksi.

” Niin se on ollu ihan hienoa, ett sieltä on saanu sillai tosiaan niinku näit neuvoi tähän tähän hakemusjuttuihin. Et ite ei oo niit kaikkia sillai keksiny, et kyll niit hakemuksii on tehty sillai sitte. Taikka oikeestaan määhän tein niitä hakemuksia jo ennen (työvalmentajaa) määhän tein ja ne men sitte vähän eri lailla ku nää mitkä ny (työvalmentajan) kanssa sit tehtiin.” (Inkeri)

Kysymys: Millaisia odotuksia oli projektilta?

V: *”No --- en mä tiedä, mä aattelin, ett se on varmaan samanlaista ku työvoimatoimistossa, mutta ei tää ookkaan, paljo tota.. mun mielestä on tosi hyvä juttu, sillai, että on auttanu kauheesti ja ..*

K: *Minkälaisissa asioissa?*

A: *Työnhakujutuissa ja sillai että mikä nyt ois hyvä ammatti. Mulla on koulutus kesken, nin se käydä loppuun, mutta ku sitä ei nyt sitte alkanukaan tammikuussa, ku*

viime vuonna alko. Me ensin ensin sitä ajateltiin. Mutta sitte tota mä sanoin että mä en nyt sitte päiväkouluun lähe, ja sitten katottiin, että mulle on parempi hakee töitä ja sitt vasta ku alkaa se uus iltakoulutus niin. Ni me lähettiin kateleen sitte töitä mulle.” (Mervi)

Asiakkaista osa toivoi erityisesti työvalmentajalta työnetsijätyyppistä palvelua ja piilotyöpaikkojen hakua eikä ollut tähän palveluun aina ihan tyytyväinen. Roolit asiakkaan ja työntekijän velvollisuuksista eivät aina olleet tulleet ymmärretyksi, esimerkiksi kumpi pitää yhteyttä.

”Ja sitte justiin tää piilotyöpaikkojen haku. Mää niinku ymmärsin, että hän tekee niinku enemmänki sitä, eikä niitä lehti-ilmotuksia. Ja sitte tää yhteydenotot. Hän ei oo, mä tuln tähän helmikuussa, ni hän ei oo ottanu yhteyttä ei työnantajaan eikä minuun oo ottanu yhteyttä, että kuinka mulla menee ja jatkuuko mulla. Ei minkäänlaista yhteydenpitoa oo ollu. Että mä oon niinku ihmetelly sitä, että jos mä tekisin jotain niin mä haluaisin tietää, et kuinka siellä menee. Mä en niinku ymmärtäny, ku sit mä aattelin, että en määkään ole ottanu yhteyttä ku se on niinku hänen velvollisuutensa, jos mä olin asian oikein ymmärtäny.” (Liisa)

”Tukihenkilö ja tsemppaaja”

Toisena roolina ja samalla saatuna palveluna asiakkaat ovat nähneet tukihenkilön ja tsemppajaan roolin. Osalle henkilökohtainen suhde on ollut hyvin tärkeä, kannustanut ja motivoinut oman uran etsinnässä.

”Mutta mä aattelin monta semmosta, joka ei ole niin kun tottunu oleen ihmisten kanssa niin se on kyllä aika vaikeeta. Että X (työvalmentaja) on semmoselle varmaan äärimmäisen tärkeä, että mulle se oli niin kun semmonen tsemppaaja ja myötäeläjä tai semmonen jolle niin kun kertoo...” (Maria)

”Henkilökohtainen, oma ohjaaja”

Palvelun henkilökohtaisuus saa kiitosta: se, että voi asioida saman henkilön kanssa. Koska työllistymispolku usein sisältää eri vaiheita: työelämävalmennusta, työvoimapolitiittista koulutusta, harjoittelua jne., siirtymävaiheissa tarvitaan monesti tukea, varsinkin silloin kun aloitettu polku osoittautuu jostain syystä sopimattomaksi, esim. työn laadun tai työympäristön takia.

”A: Mutt mä oon ainakin ollu tähän projektiin oikein tyytyväinen ja oon kyllä ihan mielellään niin pitkästi siin matkassa niin kauan ku vaan mahdollista. Että jos musta on apuu projektille niin projektista sitte mulle. Että ollaan molemmin puolin. Että molemmat molempia tukee.

K: Ootko muuten edelleen tavannu (työvalmentajaa) töiden alkamisen jälkeen?

A: On aina sillon tällön, tai sanotaan ett hän on käyny täällä mun luona. Mull on kuitenkin semmonen työaika ettei mielellään päiväsaikaan lähde minnekään.

K: Eli hän on niinku seurannu tilannetta, mitä tapahtuu.

A: On, että mä mielellään pidänkin yhteyttä mä niinku aattelen aina sillai, että hän on semmonen henkilö, ketä on auttanu mua ja saa seurata mua että missä mennään ja miten. Ja jos työt loppuu niin se tietää jo mun tilanteen, ettei tarvitse ihan kaikkee käydä läpi. (Viivi)

5.7.3 Projektin pettymyksiä

Terveys- ja kuntoutuspalvelujen puute

Jollakin asiakkaalta projektin alussa tehty terveystarkastus aiheutti sekaannusta, koska kyselyn perusteella asiakkaat odottivat myös terveystarkastuksia, joita kuitenkin tarjottiin vain osalle osalle mukana olevia kuntia. Odotukset ja kokemukset eivät täyttyneetkään. Ne asiakkaat, jotka olivat saaneet terveystarkastuksia, olivat puolestaan niihin tyytyväisiä.

”Täsmäkoulutuksen takkuaminen”

Läkäs työntekijä ei useinkaan ole motivoinut pitkään koulutukseen eikä myöskään työvoimapolitiittiseen ”yleiskoulutukseen”, jossa ”vain piirileikkiä leikitään”. Työvoimapolitiittisesta koulutuksesta on osalla erittäin negatiivinen kuva, vaikkei siitä omakohtaista kokemusta olisikaan, vaan kuva on muodostunut muiden turhautuneiden kertomuksista. Projektissa on ollut varoja täsmäkoulutukseen, mutta hyvä toimintaidea kaatui käytännön ongelmiin koulutuksen hankinnassa ja kilpailuttamisessa.

”Että tavallaan se koulutus on semmosta, että sitä tarjotaan, että jos ei mitään työtä löydy, että se on niinku yks semmonen pakotie näissä. Että miks sitä niin hirveesti kouluttaa, kun ei tiedä mihinkä mä itteeni koulutan, ku ei tiedä, minkälaisia asioita siinä työssä sitte tarvitaan, jonka joskus saan vai olenko mä jo unohtanu ne asiat. Mun ikäselälle ihmiselle ja niinku mulle se ei oo hyvä keino että parempi näin, että mä pääsisin johonki ja sitte siellä mä ottaisin työpaikan omaa täsmäkoulutusta. Esimerkiksi jotain (mainitsee koulutusalan ja puhuneensa siitä työvalmentajan kanssa) itselleni niinku sillä lailla täsmäkoulutusta, että mä oisin saanu niitä vahvuuksia, mutta se ei jotenki ollu sitten mahdollista, että se ei onnistunu. Mä olin jo niin innostunu, että se tyssä johonki, mä en tiedä. Ku välttämättä kaikki ei tarte sitä koko kirjoo, koko haitaria vaan jotkut alueet, jotka tuntuu että näitä mä en osaa, että näitä täytyy harjotella. Monesti on varmaan työttömilläki, että yks osaa jo tehtävänsä, mutta sitte ei osakaan jotain, että miks täytyy olla puoli vuotta jotain kurssia, jos sen tavallaan sen asian vois oppia viikossa.” (Liisa)

”Koulun penkille menemistä en halunnut. Kun kunnalta sanottiin, että olen liian vanha oppisopimukseen, niin lannistuin ja ajattelin, että sitä kautta en ainakaan pääse.” (Ulla)

5.7.4 Projektin palveluista suhteessa työvoimapalveluihin yleensä

Työvoimatoimiston palvelut näyttäytyvät asiakashaastatteluisissa ”ei-palveluina”, ilmoittautumispaikkoina. Toisaalta joku haastatelluista ihmetteli, miksei työvoimatoimistossa jalkauduta hakemaan piilotyöpaikkoja samoin kuin projektissa oli tehty, koska työnantajakenttä on työvoimatoimistossa jo valmiiksi tuttu.

”..... Kun asiakkaat tulee itku kurkussa, ja ne on niinku hädissään, että miks näitä ihmisiä ei auteta. Miks niille sanotaan vaan, että tässä on sulle tää lappu, että tuu kolmen kuukauden päästä johki kartotushaastatteluun. Se ihminenhan tarttee tässä ja

nyt sen avun heti, kun sen joku pitkä työ on loppunu. Se tuska on kaikkista suurin sillon, ei siitä sais kulua ku viikko tai kaks että se pääsis niinku keskusteleen, että mikä mun näkymä on tästä eteenpäin.” (Liisa)

5.7.5 Toimintamallin arviointia

SA-projekti on luonteeltaan ollut kuntakohtaisia toimintoja täydentävä palvelu, joka on muotoutunut erilaiseksi eri toimintaympäristöissä. Sen ongelmana on ollut asiakaskunnan heterogeenisyys, sekä iältään että työmarkkinatilanteeltaan. Tästä seuraa myös se, ettei yhtenäistä palvelukonseptia ole kehittynyt. Työvalmentajatoiminta on tukenut sekä työvoimatoimiston että kunnan työllistämispalveluja ja ollut siten palveluiden täydentäjä ja linkkinä kunnassa olevien projektien ja ns. normaalipalvelujen välillä. Työvalmentaja ei voi toimia yksin, ilman kiinteää toimijayhteistyötä ja työtiimiä, jossa ko. toimenkuva on määritelty. Projektin työvalmennustoiminta on ollut enemmän ohjausta kuin yksilö- tai työvalmennusta tai palveluohjaustakaan, vaikka nämäkin elementit ovat vaihtelevassa määrin olleet mukana toimenkuvassa. (Ks. tarkemmin Tiina Rissan kuvaus omasta työstään.)

Työvalmentajan työprofiilit olivat vaihtelevia. Työntekijät analysoivat työnsä koostumusta Työn tiet –projektin toimintatutkimuksellisessa prosessissa jäsennettyjen käsitteiden: informaatio, neuvonta, ohjaus, valmennus ja palveluohjaus avulla (ks. Koivula 2004b ja tämän loppuraportin luku 8).

Seuraavassa työntekijöiden itselleen antamat prosenttiluvut (kokonaisluku 100%)

- *Informaatio ja neuvonta (5-40%)*
- *(Ura)ohjaus (5-30%)*
- *Yksilövalmennus (30-50%)*
- *Työvalmennus (0-10%)*
- *Palveluohjaus (10-25%)*
- *Rekrytointipalvelu (0-30%)*

Työvalmentajat nimesivät itsensä oman profiilinsa mukaan: ”yksilövalmentajaksi” (garden angel), ”uraohjaajaksi”, ”tukevaksi ohjaajaksi”, ”tukihenkilöksi”, ”avustajaksi” ja ”manageriksi”.

Työvalmentaja-nimike asetettiin kyseenalaiseksi jo ensimmäisen toimintasyksyn aikana ja enemmänkin toimintamalliksi tulikin uraohjaaja tai yksilövalmentaja, riippuen asiakaskunnasta ja toimintaympäristöstä. Projektin kuluessa on työllisyydenhoidon palveluprosesseja jäsennetty sekä Valtakunnallisen työpajayhdistyksen taholta että projektin tutkimustyössä.

5.8 Ohjaus- ja valmennustyön elementtejä

SA-projektin työvalmentajan työnhakija-asiakkaalle antama tuki on ollut ennen muuta osallistujan omien tavoitteiden ja käytännön mahdollisuuksien arviointia, realisointia ja neuvontaa erilaisista koulutus- ja tukityöpaikkamahdollisuuksista, työhakemuspaperien (esim. ansioluettelo) tekemisessä opastamista ja työhaastatteluihin valmentautumista. Työvalmentaja on tässä roolissaan osallistujan omien tavoitteiden etsinnän ja niiden toteutumisen tukija, joka ”sparraa” ja ”tuuppii” tarvittaessa.

Tähän on sisällynyt myös tukea työelämä- tai koulutusjaksojen aikana. Työvalmentaja on etsinyt ja järjestellyt rahoitusta harjoittelu/työkokeilu- ja työelämävalmennuspaikaksi. Työvalmentaja on pitänyt jakson aikana yhteyttä työpaikalle, sekä työnantajaan että projektin osallistujaan, tukenut työnantajaa palautteen antamisessa ja arvioinut yhdessä eri osapuolten kanssa työn, työpaikan, työelämän vaatimuksia ja osallistujan edellytyksiä ja tavoitteita. Osa työvalmentajista on myös auttanut esim. oppisopimuksen aikana konkreettisesti oppimistehtävien teossa.

Projektin työvalmentajan työ on sisältänyt paljon henkilökohtaisena tukihenkilönä, kannustajana ja motivoijana toimimista. Siihen liittyy osallistujan elämäntilanteen kokonaisarviointia, ohjaamista muihin palveluihin ja yhteistyötä osallistujan kanssa tai asioissa muiden palvelukumppaneiden kanssa. Työvalmentaja on toiminut myös ajoittain henkilökohtaisena ”asianajajana” palveluverkostossa, mutta varsinaista case manager –roolia ei työntekijällä projektiasemastaan johtuen ole voinut muodostua.

Onnistunutta projektin toimintamallissa on ollut erityisesti:

- palveluiden henkilökohtaisuus ja ”oma ohjaaja” –käytäntö
- luottamuksellinen ja vuorovaikutteinen asiakassuhde, *”ollaan ihminen ihmiselle”*
- kokonaisvaltainen lähestymistapa, jossa elämäntilanne otetaan huomioon
- omaehtoisuus ja suunniteltujen, räätälöityjen tavoitteiden kautta eteneminen
- pitkäjänteinen työskentely välitavoitteiden kautta
- aktiivinen ote hakea pitkäaikaisia ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa
- jatkuvuus toimenpidekeskeisyyden sijaan, kontakti samaan työntekijään prosessin ajan
- ns. ”yhden luukun” –periaate: työvalmentajan tehtävää on kuvattu ”verkossa liikkuvaksi hämähäkiksi” tai ”sillanrakentajaksi”
- henkilökohtainen yhteistyö paikallisten työnantajien kanssa

Työntekijät ilmaisivat eroa viranomaistyöhön mm. seuraavasti:

”Tärkeää, että voidaan puhua ei-viranomaisena, voidaan pohtia vapaammin eri vaihtoehtoja kuin ”raamitetussa” viranomaistyössä. Esim. työvoimatoimistossa ei voi sanoa ääneen, ettei oikeasti ole juuri nyt hakeutumassa töihin. Prosessissa kunnioitetaan ihmisen omaa valinnanvapautta.” (työvalmentaja)

Vastaavanlaiset ”hyvän käytännön” –piirteet on todettu mm. tutkimuksessa ESR-hankkeiden tuloksista. Ongelmana on pikemminkin se, että nämä hyvän käytännön

periaatteet jalkautuvat vaivoin normaalipalveluiden osaksi. Tilanne muuttunee työvoiman palvelukeskusten myötä. (vrt. esim. Aho et. al. 2003b; Lyytinen 2003)

Heikkoja osa-alueita puolestaan ovat olleet:

- puutteellinen työvalmentajan käytössä oleva ”työkalupakki”: mm. puuttuvat mahdollisuudet terveys- tai kuntoutuspalveluiden tai täsmäkoulutuksen ostoon yksilökohtaisesti
- asiakaskunnan heterogeenisyys ja osittainen rajaamattomuus, jolloin työntekijä on yrittänyt palvella sellaisiakin asiakkaita, joihin käytännössä projektin toimenpiteet eivät ole riittäneet tai soveltuneet
- osittain heikosti toimivat linkit peruspalveluihin esim. tietojen siirrossa, rekrytoinnissa

SA-projektin toimintamallin kaltainen räätälöity uraohjaus näyttäisi toimivan esim. kunnassa tukityöllistettyinä ja harjoittelijoina olevien kohdalla yhteistyöverkostossa muiden toimijoiden, erityisesti koulutussektorin sekä paikallisten työnantajien kanssa. Verkostotyöntekijä, kuten projektin työvalmentaja, ei voi toimia ilman verkostoa, selkeää toimijaroolijakoa eikä työvälineitä esim. palveluiden ostamiseen. Jälkimmäinen edellyttää tietenkin myös sitä, että palveluja on ostettavissa ja tarjolla.

5.9 Hyvät käytännöt ja niiden juurtuminen käytäntöön

Toimintamallin arviointia on tehty yhdessä työntekijöiden kanssa sekä hyödyntäen asiakkailta saatua palautetta ja haastattelua sekä asiakaspäiväkirjoja.

”Joku on kiinnostunut”

Yksittäisenä, mutta merkittävänä tekijänä työllistymisprosessin tukemisessa näyttää nousevan se, että joku on kiinnostunut. Aktiivinen yhteydenottaminen ja yhteyden pitäminen, joskus asiakkaan ”nihkeydestäkin” huolimatta on vaikuttava vuorovaikutuksen muoto. Antti Särkelän sanoin: *”Ainakin työntekijän olisi oltava motivoitunut, miten asiakas voi olla, jos ei työntekijäkään ole”*.

”Asiakas sanoi, että hän ei tajua miten hänestä on tullut näin rohkea, vähän aika sitten ei uskaltanut soittaa, nyt uskaltaa pitää puoliaan, on intoa täynnä, että kun on joku jolla on aikaa, aidosti välittää, on kiinnostunut.” (työvalmentaja)

”Kokonaisvaltaisuus”

Vuorovaikutteisessa prosessissa tulee esiin asioita, jotka ovat piilossa ja vaikuttaneet työllistymiseen tai työnhakemiseen, esim. velkaongelmat, oppimisen vaikeudet, masennus tai perhetilanteen ongelmat, myös päihdeongelmat.

”Tieto yrityksistä ja koulutuksista”

Tiedon välittäminen aktiivisesti asiakkaalle olemassa olevista työpaikoista ja koulutusneuvontaa erilaisista oppimismahdollisuuksista. Henkilökohtaiset kontaktit kunnan sisällä sekä yrittäjiin ovat antaneet työnhakijalle sen ”tuttuusedun”, joka monelta työnhakijalta puuttuu.

”Joustavuus, byrokratiatulkkkaus”

Työntekijä on joutanut esim. tapaamisajoissa, mennyt työpaikalle, joskus käynyt jopa hakemassa kotoa, jos ei asiakas ole vastannut puhelimeen. Asiakkaita on myös ohjattu palveluiden käytössä.

Oliko osaprojekti innovatiivinen? SA-projektin toimintamalli sinällään ei ole varsinaisesti mikään ”uusi keksintö”. Räätelöityjä, asiakaslähtöisiä, tuetun työllistämisen tai yksilöllisen ohjauksen malleja on toteutettu aiemmissakin ESR-hankkeissa ja esim. Hertta-projekti Hervannassa tai Täsmätyö-projekti Tampereella toteutti osittain samanlaista toimintamallia. SA-projektin innovatiivisuus on sen seutukunnallisuudessa ja paikallisessa kunta-työhallinto -yhteistyörakenteen käytännön kokeilussa. Toimintamalli on jo osaltaan siirtynyt, ei varsinaisesti projektin, vaan työllisyyspalvelujen yleisen kehityskulun seurauksena, työvoiman palvelukeskukseen sekä osaksi kuntiin uusimuotoisten työhallinnon ja kuntayhteistyön yhteistyömalliksi. Pirkkalassa projektin toimintamalli jatkuu työpajalla ja tukityöllistettävien kohdalla uudessa projektissa. Nokian ja Ylöjärven palvelukeskustoteutuksissa on samoin sovellettu työvalmentajan työn toimintamallia.

Työllistämisyksikön suunnittelu- ja arviointimallia kokeiltiin SA-projektissa (Kangasalla), jonka kautta sitä testattiin teematyön yhteydessä laajemmin (Maatraiva, Mikkola & Peltonen 2004). Mallista kehitettiin edelleen Masto-projektissa maahanmuuttajia palveleva malli. (ks. luku 4) Arviointimalli on otettu käyttöön jo Työvoiman palvelukeskuksessa.

Lähteet

Aho, S., Katja-aho, Tu., Koponen, H. & Virjo, I. (2003) Mikä estää ja mikä edistää työttömien työllistymistä? Työpoliittinen aikakauskirja 1., s. 43-63

Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen, S-M. & Spangar, T. (2004) Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen – yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työministeriö. Helsinki.

Maatraiva, P., Mikkola, T. & Peltonen, M. (2004) Osaamisen arviointi työelämässä. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet projektin julkaisuja 2/2004, s. 98-112

Koivula, U-M. (2004) Palveluista prosesseihin ja verkostoon. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet projektin julkaisuja 2/2004, s.12-35

Lyytinen, S-M. (2003) Työvoiman kehittämiskeskuksesta ratkaisu suomalaiseen rakennetyöttömyyteen? Yhteispalvelukokeilun tuloksia moniammatillisesta palveluotteesta. Työpoliittinen aikakauskirja 2, s. 66-81.

Särkelä, A. (2004) Sosiaalityön mahdollisuudet ja rajat työllistämässä. Alustus Työllisyydenhoidon osajat –verkostopäivillä 16-17.9.2004. Tampere.

Palveluprosessin kuvausta (Tiina Rissa)

Selvitän eri palveluprosesseja kuvitteellisten casien eli tapauselostusten kautta. Tapauksilla on todellisuus pohja, mutta nimet ja esimerkit ovat muutettu niin, ettei niistä tunnista ketään. Prosessikaavio kuvaa asiakkaan ketjumaista etenemistä projektissa alkaen työharjoittelusta ja päätyen avoimille työmarkkinoille. Prosessikaavio esittää ideaalia tilannetta, sillä useimmiten asiakkaan eteneminen ei ole näin portaittaista.

Palveluprosesseina ovat olleet ohjaus, neuvonta ja urasuunnittelu, yksilövalmennus ja työvalmennus. Kolmasosalle asiakkaista on riittänyt ohjaus, neuvonta ja urasuunnittelu. Ne ovat koostuneet etupäässä koulutus- ja työpaikkainfosta ja työlainsäädännöstä. Yhteenvienti yrittäjän kanssa on ollut keskeistä. Näillä ihmisillä on ollut koulutus- ja työhistoria kunnossa tai ainakin kohtuullinen ja heidän sosiaalinen tilanteensa on ollut vakaa.

Kaksi kolmasosaa on tarvinnut yksilövalmennusta ja/tai työvalmennusta ja myös palveluohjausta. Heillä on useimmiten ollut heikko ammatillinen koulutus ja vähäinen tai repaleinen työhistoria. Heillä on saattanut olla jokin diagnosoitu vamma tai mielenterveysongelmia. Heillä on voinut olla ongelmia oppimisessa ja hitautta tehtävien suorittamisessa. Joillakin on ollut vaikea sosiaalinen tilanne johtuen esim. omasta tai perheenjäsenen päihteiden käytöstä. Joidenkin kohdalla syrjäytyminen on kestänyt niin kauan, että heidän on vaikeaa omaksua tämän päivän työelämän rytmiä ja vaatimuksia.

Case-esimerkki

Marjo kuuluu siihen ryhmään, joka on tarvinnut kaikkia palveluprosessien muotoja: ohjausta, työ- ja yksilövalmennusta.

”Marjo oli käynyt osan kouluajastaan mukautetusti. Hänellä oli etupäässä huonoja muistoja kouluajoilta. Hän ei ollut pysynyt opetuksessa mukana ja hän oli koulukiusattu. Hän oli rakentanut itselleen suojamuurin. Hän jutteli ja oli muutenkin tekemisissä muiden ihmisten kanssa niin vähän kuin mahdollista. Työpajalla hänessä oli kuitenkin havaittavissa potentiaalia, hän oli halukas oppimaan uusia asioita. Marjon sosiaalisuutta piti tukea, jotta hän uskaltaisi tehdä töitä yhdessä muiden ihmisten kanssa. Arkipäivän keskustelut ja sosiaaliset tilanteet, kuten kahvipöydässä seurustelu, olivat opeteltavia asioita. Työpajalla Marjolla oli oikeus olla erilainen ja silti häneen suhtauduttiin normaalisti. Tärkeää oli sosiaalisesti ja toiminnallisesti turvallisen ympäristön luominen, jossa hän pystyisi harjoittamaan tarvittavia taitoja työelämään.

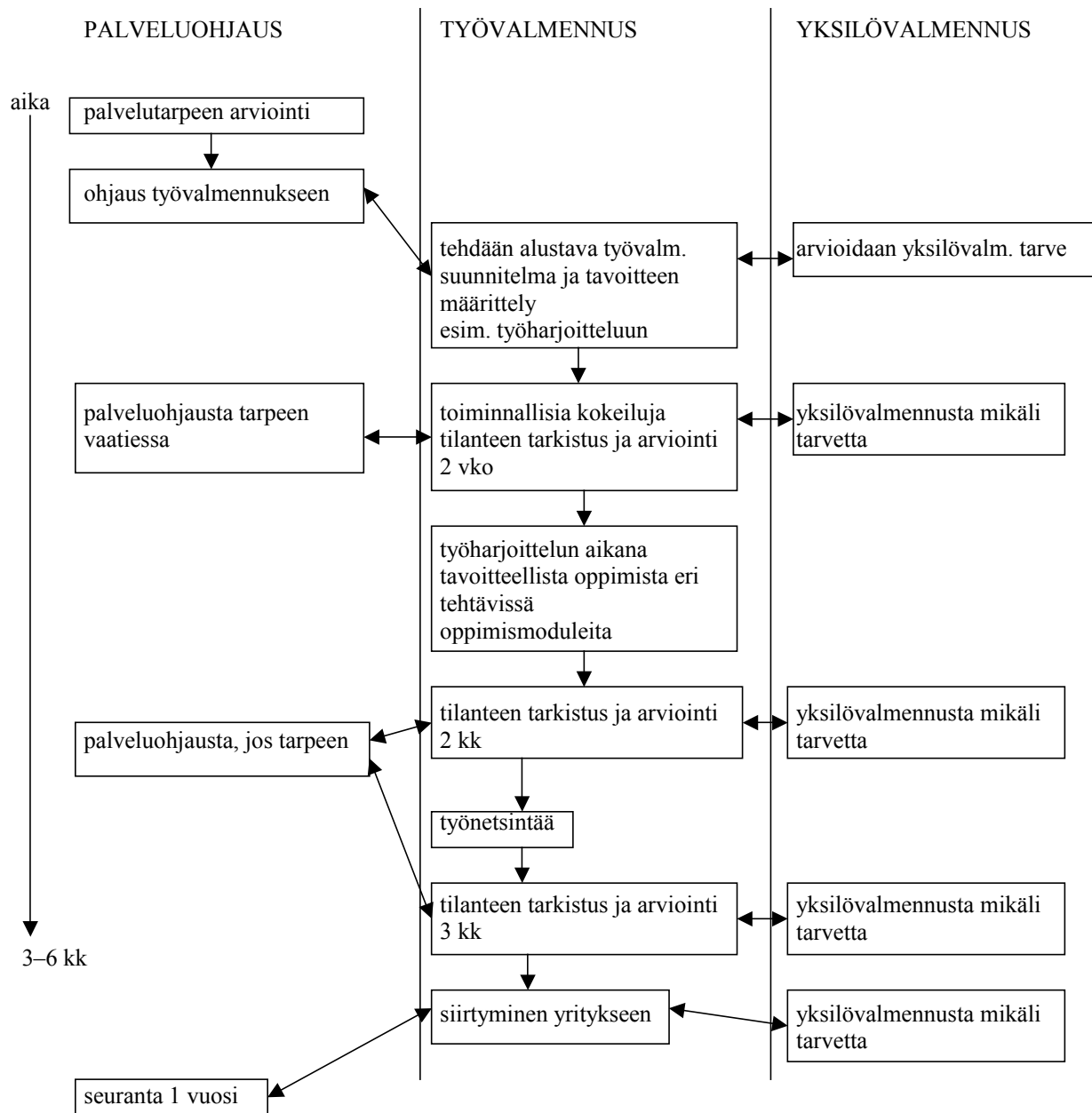
Toiminnan kautta Marjon sosiaalisia taitojen kehittymistä ryhdyttiin tukemaan. Marjo oli halukas siivoamaan. Se oli työ, jota hän kykeni tekemään yksin. Teimme yhdessä siivoussuunnitelman, kävimme läpi työvälineet ja siivottavat kohteet. Kiersin muutaman viikon ajan osan päivästä Marjon mukana. Hän teki itsearviointia työstään, samoin minä ja varsinainen siivoustyön ohjaaja arvioimme. Marjo oppi varsinaisen työn nopeasti. Tehtävästä toiseen siirtyminen vaati usein uuden ohjeistuksen. Hän oli työssään jopa liiankin huolellinen, sillä aikaa kului siivoamiseen runsaasti. Nopeuden lisäämistä yritetään myöhemmin. Kuitenkin työnjälki oli hyvää.

Marjo sai vähitellen lisää itsevarmuutta ja hän oppi suhtautumaan kritiikkiin niin, että hän kykeni ottamaan sen vastaan. Marjolle ehdotettiin, että hän voisi siirtyä kunnan toiseen yksikköön työparin kanssa siivoamaan. Marjo ”saattaen vaihdettiin” uuteen yksikköön. Työpari oli alusta saakka erittäin tyytyväinen Marjoon. Marjo alkoi olla kiinnostunut koulutusmahdollisuuksista. Otin selvää laitospulaisen koulutuksesta ja Marjo aikoo hakea koulutukseen seuraavassa haussa. Aikaa prosessiin kului parisen vuotta. Nyt katsottuna se on melko vähän. Moneen otteeseen pelkäsin, että tulee takapakki. Kaikki on kuitenkin mennyt

hyvin. Jatkossa Marjo tarvitsee tukea silloin, kun opinnot loppuvat ja olisi siirryttävä työelämään. Toivottavasti sellainen taho löytyy silloinkin.”

Palveluohjaus, työvalmennus ja yksilövalmennus tulisi nähdä kolmikantamallina, jolla voitaisiin pureutua pitkäaikaistyöttömyyden katkaisemiseen. Usein asiakastyö lähtee liikkeelle ohjauksesta, mutta jotta asiakas etenisi työrullaan, tarvitaan yksilövalmennusta ja työvalmennusta. Työvalmennus keskittyy työn teknisten taitojen opettamiseen ja työelämäsääntöihin. Se tulisi ulottaa yrityksiin saakka. Yksilövalmennus on kokonaisvaltainen, vuorovaikutuksellinen prosessi, joka perustuu luottamukselliseen suhteeseen. Asiakasta pitää kannustaa ja tukea monella tapaa. Joskus on otettava huomioon myös asiakkaan perhe tai muu lähiverkosto. Yksilövalmennus on henkistä ja sosiaalista rohkaisua, itseluottamuksen lisäämistä onnistuneilla kokemuksilla ja vastuuttamista omasta elämästään. Asiakas on saatava motivoitumaan muutokseen. Joskus asioita on myös osoitettava ja kriisiytettävä eli konfrontoitava. Asiakkaalla voi olla epärealistiset tavoitteet ja häntä on ohjattava katsomaan asioita toiselta kantilta. Ratkaisukeskeisellä työtavalla asiakas voi säilyttää kasvonsa ja se antaa hänelle mahdollisuuden muuttaa mielipidettään. Hän pystyy myös katsomaan tilannettaan ulkoa päin. Ratkaisukeskeiset menetelmät tukevat asiakkaan omaa valtaistumista, oman elämäntilanteen parantamista.

PROSESSIKAAVIO



Kuvio 28.

6 TIETOLUUKKU – BYROKRATIATULKINTAA JA VERKOSTOYHTEISTYÖTÄ

6.1 Tietoluukun tavoitteet ja toimintamalli

Tietoluukku-toimintamallia kehitettiin Tampereen seudun työttömien yhdistyksen, Työllisyyden kehittämissyhdystys Tehe ry:n ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulun sosiaalialan yksikön kehityshankkeena. Toiminta alkoi pilottina keväällä 2001. Equal –hankevalmistelussa käytiin neuvottelut seutukunnan työttömien yhdistysten kanssa yhteisestä hankkeesta, jossa kehitetään sekä palveluja että uudenlaista toiminnallista oppimisympäristöä. Merkittävänä yhteistyökumppanina oli ev.lut.seurakunnan yhteiskunnallinen työ, jolla oli ollut läheistä yhteistyötä työttömien yhdistysten kanssa jo laman aikana.

Tietoluukku-osaprojektin tavoitteena oli projektisuunnitelman mukaan

- tarjota monimuotoista sosiaalipalvelu- ja toimeentuloturvaohjausta työllistymisen esteiden vähentämiseksi ja työllistymismahdollisuuksien löytämiseksi
- tarjota tukityöllistetyille mahdollisuus fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten voimavarojen kartoitukseen
- tuottaa asiakaslähtöiset sosiaalietuusverkkosivut
- kokeilla toiminnallisia menetelmiä asiakkaan tukemiseksi
- luoda uusia oppimisympäristöjä hyväksikäyttäen sosiaali- ja terveysalan moniammatillista yhteistyötä ja verkottumista
- tuottaa työvoimahallinnon ja työllisyysprojektien tarpeisiin sopivaa erityisosaamista kehittämällä sosiaali- ja terveysalan koulutusta

Osaprojektin kohderyhmänä olivat siten sekä Tampereen seutukunnan työttömien yhdistyksiin työllistetyt henkilöt tai toiminnassa mukana olevat työttömät että PIRAMK:n sosiaali- ja terveysalan opiskelijat.

Toimintamalli jakautui kahteen kokonaisuuteen: ns. matalan kynnyksen palvelumallin ja toiminnallisen oppimisympäristön kehittämiseen.

6.2 Matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjaustoiminta

Tietoluukku-palvelupisteinä tarjosi matalan kynnyksen neuvontapisteiden sekä työttömien yhdistyksessä työskenteleville työllistetyille että myös muille työttömille neuvonnan tarpeessa oleville. Ensimmäinen, joka arkipäivänä avoinna oleva palvelupiste sijaitsi Tampereen seudun työttömien toimintakeskus Etapissa. Hervannan työttömien yhdistyksessä neuvonta aloitettiin syksyn 2002 aikana, kevästä 2003 alkaen neuvonta laajeni asteittain Nokian, Pirkkalan, Ylöjärven ja Kangasalan työttömien yhdistyksiin. Lempäälän työttömien yhdistyksessä ei palvelua katsottu tarvittavan.

Asiakkaat pystyivät ottamaan yhteyttä ilman ajanvarausta ja halutessaan myös nimettömästi. Neuvonnassa asiat vaihtelivatkin ”hammaslääkärin hinnoista lakimiehen palveluihin”. Tietoluukun työntekijä toimi usein eräänlaisena ”byrokraatiatulkkina”, välittäjänä asiakkaan tarpeiden ja virallisen palvelujärjestelmän välillä. Asiakkailta puuttui ns. byrokraatiaosaamista: Miten täytetään työpaikka-hakemus? Mihin etuuteen on oikeutettu? Mikä ja miten lomake pitää täyttää?

Asiakkaat tulivat Tietoluukkuun monien eri kanavien kautta (Kuvio 33). Valtaosa sai tiedon työvoimatoimistosta, työttömien yhdistyksistä tai ystävien kautta. Runsas puolet asiakkaista oli työllistettyinä Tampereen seudun työttömien toimintakeskuksen työpajoille ja he saavat tiedon projektista pajaohjaajan kautta.

Tietoluukun toiminnan periaatteet, jotka yhdessä sovittiin työttömien yhdistysten ja Pispalan kumppanuus –yhdistyksen kanssa keväällä 2002 olivat:

- Kaikki ovat yksilöitä, joilla on oikeus tulla kuulluksi
- Palvelutilanne on luottamuksellinen ja avoin
- Tietoluukulla on selvittämisvelvollisuus
- Lähtökohtana on asiakkaan kyky ja oikeus päättää omista asioistaan

6.3 Toimintamallin kuvaus (Kirsi Uotila)

Asiakkaan saapuessa Tietoluukkuun ensimmäistä kertaa tehdään alkukartoitus, jonka tavoitteena on saada mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva ongelmasta tai ongelmista. Asiakas ei useinkaan tässä vaiheessa osannut eritellä ongelmiaan, vaan halusi ensin apua tiettyyn yksittäiseen asiaan, esimerkiksi täyttää yhdessä asumistukihakemuksen.

Alkuvaiheessa ohjaajan tehtävä on tukea asiakasta jäsentämään kokonaistilannettaan. Ohjaustilanne on vuorovaikutuksellinen. Tavoite on kuunnella ja tukea ihmisessä jo olevia voimavaroja ja auttaa häntä ratkomaan päivittäisen elämänsä ongelmia sekä synnyttää voimaantumisen kokemus. Empowermentin eli voimaantumisen keskeisenä ajatuksena on, että voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään. Voimaa ei voi toiselle antaa, mutta voimaantumisprosessia voidaan tukea eri toimenpiteillä kuten avoimuudella, toimintavapaudella, rohkaisemisella sekä turvallisuuteen, luottamukseen ja tasa-arvoisuuteen pyrkimisellä. Ohjauksen lähtökohtana on, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Ohjaaja auttaa asiakasta jäsentämään ongelmia ja tavoitteita, mutta ei tee sitä asiakkaan puolesta. Luottamuksellinen asiakassuhde rakentuu useiden kohtaamisten aikana. (ks. Uotila 2004, Hyttinen 2003, 88-89.)

Käytännön ohjaustyö Tietoluukussa oli hyvin konkreettista asioimista yhdessä asiakkaan kanssa esimerkiksi velkaneuvonnassa ja sosiaali- tai työvoimatoimistossa, työhakemusten ja ansioluettelon kirjoittamista, koulutus- ja työpaikkojen etsintää sekä erilaisten etuushakemusten ja valitusten laatimista. Lisäksi työllistämistukijaksolla tai työelämävalmennuksessa työpajoilla olevien henkilöiden kanssa käydään keskusteluja jatkosuunnitelmista. Ohjaustyössä verkosto- ja yhteistyösuhteet ovat moninaiset (ks. kuvio 34). Ohjaajan kyky rakentaa ja ylläpitää

verkostoja on keskeistä työn onnistumisen kannalta. Ohjaajalta vaaditaan myös halua ja kykyä ottaa selvää asioista. (ks. Uotila 2004)

Projektin alkuvaiheessa jo alettiin toiminnasta käyttää kuvaavaa käsitettä ”byrokratiatulkkaus”. Ohjaajan työhön kuuluu useita kertoja kuukaudessa ”tulkata” asiakkaille erilaisten päätösten ja lomakkeiden sisältöjä. Joskus tulkkausta tarvitaan myös asioitaessa eri virastoissa. Viranomaiskielellä annetut neuvot ja ohjeet jäävät ymmärtämättä eikä asiakas osaa kysyä asiaa ”oikeilla termeillä”. Työttömillä oli osalla myös negatiivisia kokemuksia aiemmista virastokäynneistä, ”virastokammaa”. Tämä kertoo viranomaispalveluiden heikkoudesta asiakaslähtöiseen palveluun, kohdata asiakasta sellaisella tavalla, että asiakas kokee tullessa kuulluksi ja autetuksi.

6.4 Asiakastyön tulokset

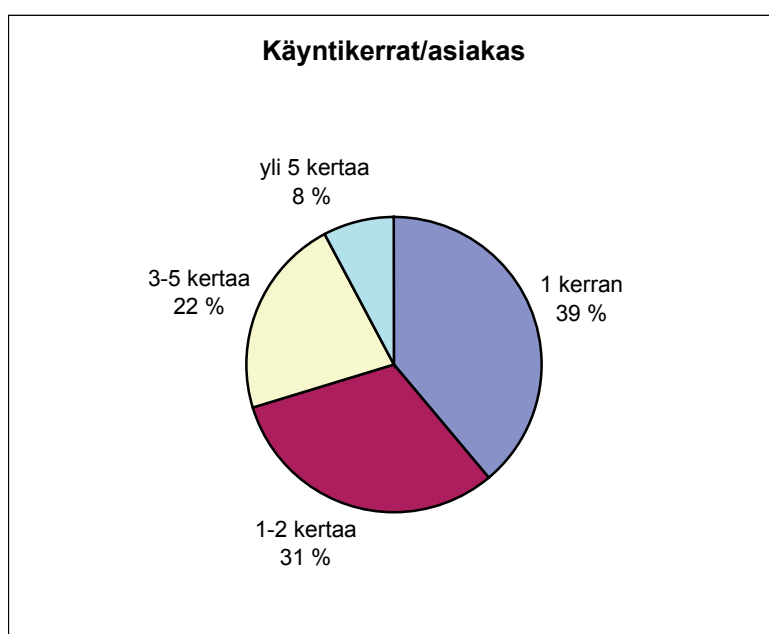
Taulukko 10. Asiakaskäynnit

	Käynnit	Asiakkaat
Syyskuu 2002 – Marraskuu 04	533	208 - 98 miestä - 110 naista

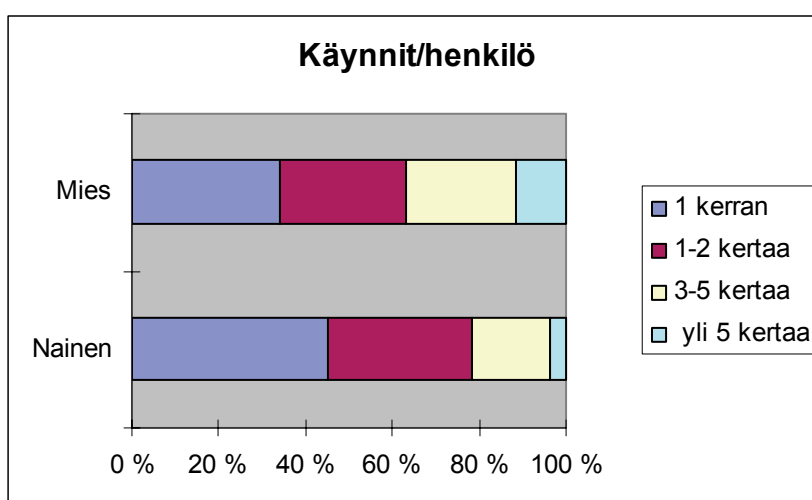
Kaikkiaan Tietoluukun neuvonta- ja ohjausasiakkaita oli 208, joista 53% naisia. Sukupuolijakauma oli siten verraten tasainen. Keskimäärin Tietoluukun asiakas kävi neuvonnassa kaksi kertaa. Velka-asiat vaativat tyypillisesti eniten ohjauskertoja.



Kuvio 29. Asiakkaiden jakautuminen sukupuolen mukaan



Kuvio 30. Käyntikerrat/asiakas



Kuvio 31. Käyntikerrat sukupuolen mukaan

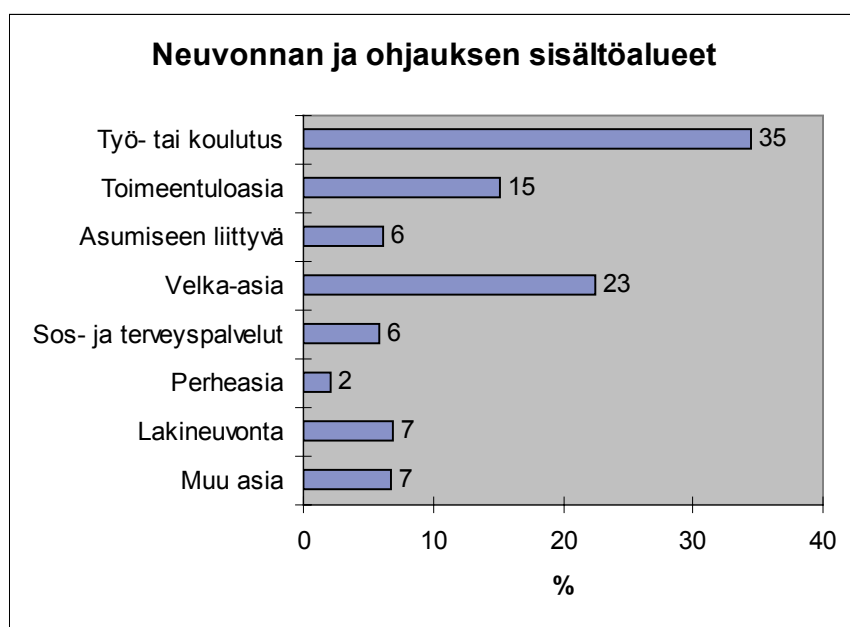
Miehet käyttivät Tietoluukun palveluja keskimäärin useammin, kun taas yli 40% naispuolisista kävijöistä kävi vain kerran. Velka-asiat vaativat useita, jopa liki kymmenen käyntikertaa.

Tietoluukun asiakkaiden neuvonnan ja ohjauksen sisältöalueet olivat keskeisesti työnhakuun, työllistymispalveluihin tai koulutukseen hakeutumiseen tai muu työuraan liittyvä suunnittelu (35%). Tämä oli ehkä vähän yllättävääkin, koska alkuoletus oli, että palvelutarve olisi liittynyt ennemmin sosiaalipalvelu- ja sosiaalietuusneuvontaan.

Toinen suuri asiasisältö ovat velka-asiat (23%) tai toimeentuloturvaan liittyvät asiat (15%). Asumiseen liittyvissä asioissa, hädöissä, asunnon etsinnässä tai asumistukeen liittyvissä asioissa on tarvittu myös apua. Sen lisäksi on tarvittu apua erilaisten valitusten laatimisessa tai muissa arjen lakiasioissa sekä sosiaali- ja

terveyspalveluissa. Ryhmään muu on luokiteltu ohjaukset, jolloin kyseessä oli yleisesti elämäntilanteeseen liittyvä keskustelu tai atk:n käytön ohjaus. (ks. kuvio 32)

Kuvion jakaumaan vaikuttaa, miten monta kertaa samaa asiaa on käsitelty yhden asiakkaan kanssa. Jos kyseessä on esim. useita tapaamisia vaatinut velka-asia, aihe on tässä laskentamallissa rekisteröitynyt moneen kertaan. Neuvonnan sisältö ei siten kerro *asiakkaiden jakautumisesta, vaan neuvonta- ja ohjaustyön sisällön jakautumisesta*. Siten Tietoluukun toiminnassa on korostunut uraohjauksen lisäksi erityisesti toimeentuloon ja velka-asioihin liittyvä ohjaus kuin myös ”yleisbyrokratiaosaaminen” – se, että osaa hakea ja etsiä tietoja ja ottaa selvää arkipäivässä esiin tulevista lakiasioista ja neuvoa hakemusten täytössä.

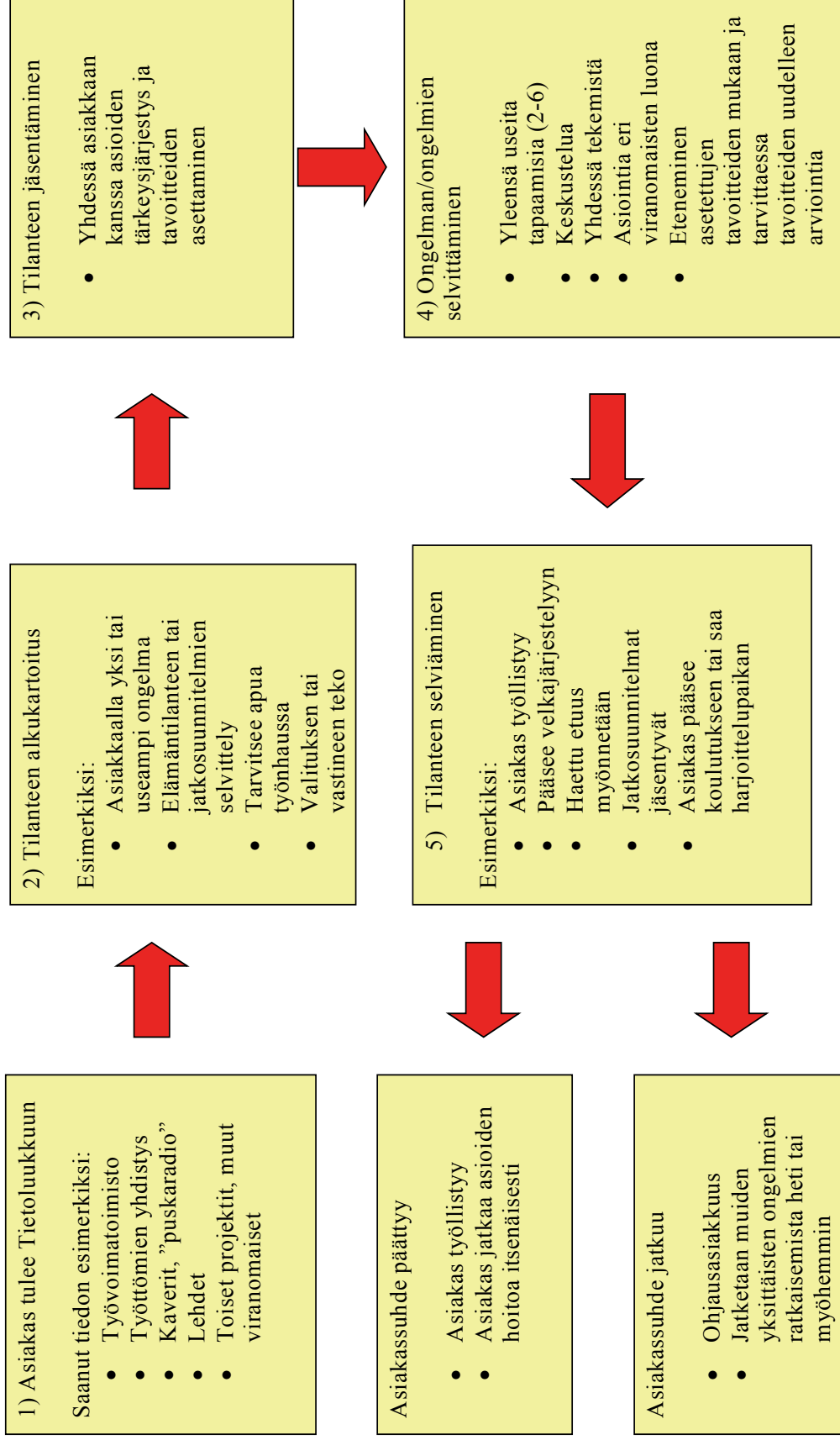


Kuvio 32. Neuvonnan ja ohjauksen sisältöalueet

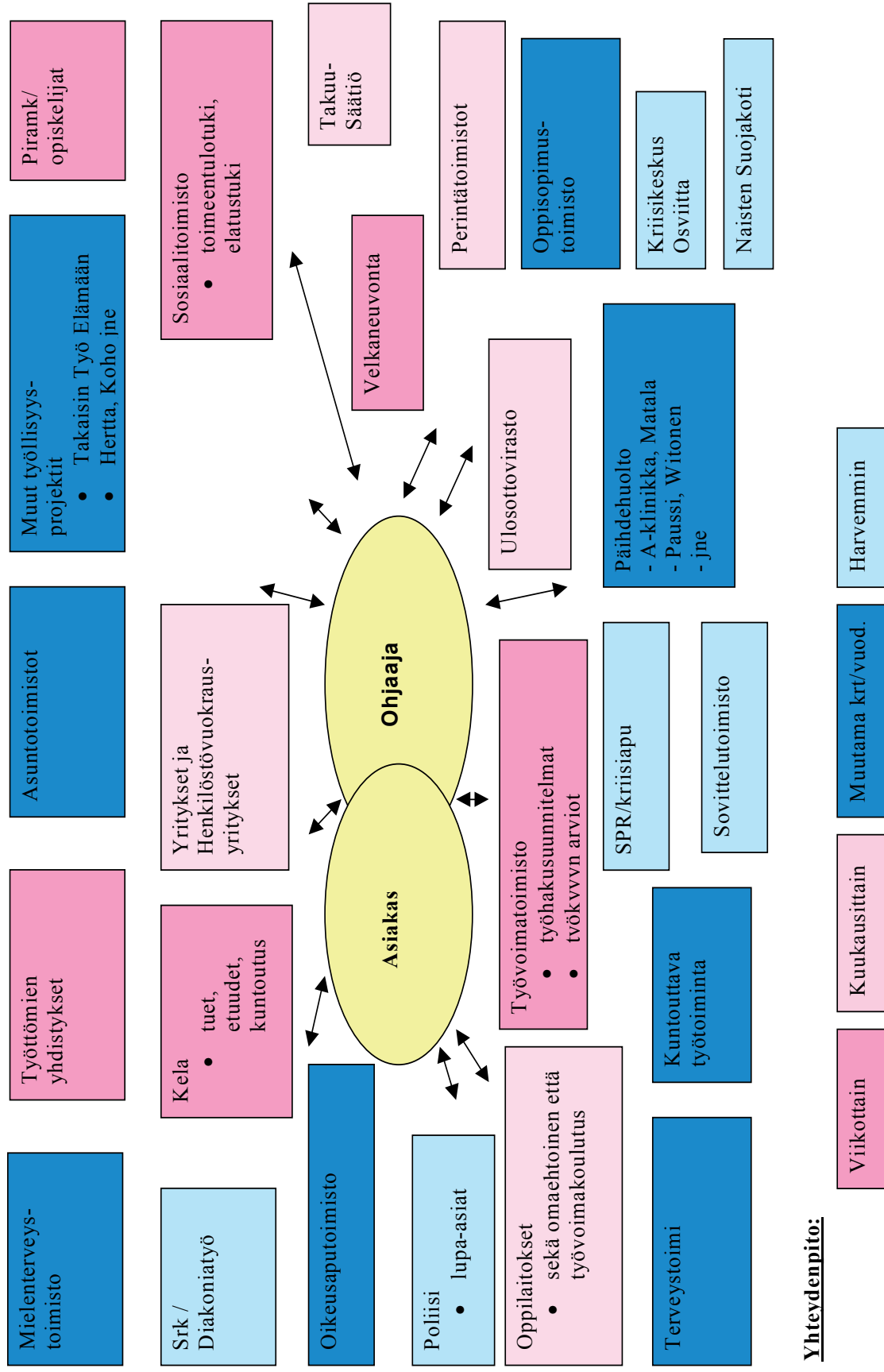
Päivittäin asiakaskäyntejä on ollut 1-15, keskimäärin 9 käyntiä viikossa. Yhden asiakkaan kanssa käytetty aika vaihtelee viidestätoista minuutista lähes koko päivään, jos esim. käydään yhdessä velkaneuvonnassa, Kelassa ja muissa virastoissa.

Matalan kynnyksen neuvonta ja -ohjaustoiminta on ollut ”byrokratiatulkki” – tyyppistä informatiivista ohjausta ja neuvontaa hyvin moninaisissa asioissa. Tulkin roolin lisäksi työ on myös ”asianajoa” ja/tai advokaatiota, jossa tuetaan asiakkaan oikeuksien toteutumista palveluverkostossa. Palvelukynnystä madaltaa se, että asioita voi kysellä nimettömänä, ilman varsinaista ”leimaantumista” asiakkaaksi siihen liittyvine byrokratioineen. Asioinnin helppous (fyysinen ja ajallinen saatavuus – ei vastaanottoaikaa), henkilökohtaisuus ja ei-viranomaisluonne ”kutsuvat” palveluun, mainostamatta.

Neuvonnan avuksi perustettiin sosiaalietuusverkkosivut, joita ohjaajat ja opiskelijat käyttivät ohjaustyössään. (<http://obelix.piramk.fi/tietoluukku/>)



Kuvio 33. Tietoluukun toimintamalli



Kuvio 34. Verkostokaavio

6.5 Asiakaspalautetta

Sosionomiopiskelija Milla Heino haastatteli yhteensä 24 Tietoluukun asiakasta 19.10-9.11.2004 välisenä aikana. Vastanneista viisi oli käyttänyt Tietoluukun palveluja kerran, seitsemän henkilöä 2-3 kertaa ja 12 henkilöä neljä kertaa tai enemmän.

Neuvonnan ja ohjauksen sisältöalueet vastanneilla olivat liittyneet

- työ- ja koulutusasioihin (12 kertaa)
- toimeentuloturva-asiat (3 kertaa)
- velka-asiat (8 kertaa)
- asumiseen liittyvät asiat (3 kertaa)
- perhe-asiat (4 kertaa)
- päihdeasiat (1 kerta)
- viranomaispäätöksien tulkinta (3 kertaa)

Jakauma vastaa siten hyvin myös tilastoaineiston mukaan laskettua jakaumaa.

Haastattelussa kysyttiin, millaista oli Tietoluukussa saatu palvelu. Yhteensä 10 vastaaja/24 vastasi palvelun olleen enemmän, mitä oli odottanut, 13 vastaajaa oli saanut sitä, mitä oli tullut hakemaankin ja vain yksi vastaaja sanoi palvelujen vastanneen odotuksia vain kohtuullisesti. Heikompiin vastausvaihtoehtoihin ei tullut yhtään vastausta.

Haastattelussa kysyttiin myös, millaista Tietoluukun palvelu on verrattuna viranomaispalveluihin. Vastauksissa luonnehdittiin Tietoluukun palveluja ”selkokielisiksi”, ihmisystävällisiksi, henkilökohtaisiksi, lämpimiksi, asiallisiksi ja rennoiksi. Kävijät olivat kokeneet, että Tietoluukkuun oli ollut helppo tulla juttelemaan ongelmista.

”Moniin asioihin on saanut vastauksen ja jos sitä ei ole heti tiedetty, sitä on etsitty.”

”Asioista on voinut tulla juttelemaan ihan yleisesti, sieltä on sitten purettu ongelmia. Viranomaiset usein haluavat kaikki ongelmat kerralla.”

Keskustelujen kautta on saatu uusia näköaloja tilanteisiin. Se, ettei ole tarvinnut varata aikaa ja aika ei ole periaatteessa rajoitettu, on koettu hyvänä. Aikaa asiakkaalle on ollut riittävästi, sen mukaan mitä asiakas itse on tarvinnut. Työpajalaiset toimintakeskuksessa arvostivat sitä, että toiminta tapahtuu saman katon alla eikä ”tarvitse lähteä juoksemaan kesken päivän toiselle puolelle kaupunkia”.

Muutama vastaaja totesi, ettei palvelu eronnut viranomaispalveluista mitenkään. Palvelupalaute on tietenkin riippuvainen siitä, mitkä ovat toiminnan toimintapuitteet. Projektissa on ollut oltu enemmän aikaa. Viranomaisella on viranomaisen vastuu ja toiminnan puitteet ovat rajatummalla kuin Tietoluukussa. Aika- ja asiakaspaineet rajoittavat mahdollisuuksia kokonaisvaltaiseen työskentelyyn.

Ohjausryhmässä kommentointiin asiakaspalautetta ja palvelujen vertailuja seuraavasti: *”Helposti Tietoluukku verrataan viranomaispalveluihin ja puhutaan*

tyyllillä, että paperit ja byrokratia on pahoja, monimutkaisia ja keljuja. Byrokratia on äärettömän tärkeä väline yhteiskunnallisen tasa-arvon jakamiseksi. Byrokratia ei ole vaan negatiivista, vaan myös tasa-arvon ja toimeentulon ja palvelujen jakamisen välttämätön työväline. Yhteiskunta on järjettömän monimutkainen. On piiloodotuksia siitä, että ihmiset ovat tasavertaisia ja tasakkyisiä. Oletetaan, että kaikki ovat toiminnallisesti luku- ja kirjoitustaitoisia. Toinen oletus on se, että kaikki on yhtä kykeneviä hoitamaan asioitaan kirjallisesti.” (ohjausryhmän jäsenen puheenvuoro, marraskuussa 04)

Tietoluukun asiakaspalaute, samoin kuin työntekijän kokemukset, kertovat juuri siitä, että toiminnallisesti luku- ja kirjoitustaitoisia byrokratian vaateiden tasolla on luultua vähemmän. Yllättävän pienet ja normaaleihin hakemusrutiineihin kuuluvat asiat tuottavat ongelmia monelle.

Asiakaspalautteessa toimintaa kiitettiin ja sille toivottiin jatkoa. Kehitysesityksissä toivottiin suoraa yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa, esim. että laskut voisi jättää suoraan Tietoluukkuun, ja määrärahoja puhelimen käyttöön. Yhdessä vastauksessa toivottiin vielä enemmän yhteistyötä pajalaisten kanssa.

6.6 Toiminnallisen oppimisympäristön kehittyminen

Tietoluukun tavoitteena oli muodostaa toiminnallinen oppimisympäristö sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille erityisesti työllisyydenhoidon ja työterveyshuollon laajentuvissa tehtävissä. Opiskelijoiden toiminta toteutui monimuotoisella tavalla. Vastaavina opettajina opiskelijoiden toiminnan suunnittelussa ja ohjauksessa olivat yliopettaja Sirpa Tietäväinen (sosiaaliala) ja lehtori Leila Honkala (terveysala).

Harjoittelujaksot

Sosionomiopiskelijoita harjoitteli Tietoluukussa 12. Harjoittelujakson aikana opiskelijat osallistuivat neuvonta- ja ohjaustyöhön sekä Voimatiimi-toimintaan.

Voimatiimitoiminta (PIRAMK sosiaaliala)

Voimatiimit käynnistyivät syksyllä 2003 Tampereen seudun työttömien toimintakeskuksessa. Voimatiimien tavoitteet liittyvät asiakkaiden kokonaisvaltaisen toimintakyvyn vahvistamiseen, erityisesti työnhakuvalmiuksien edistämiseen. Työllistymisjakso on kaikille yksi etappi, mitä sen jälkeen?

Toiminta sisälsi henkilökohtaista työnhakuvalmennusta, mm. ansioluettelon tekoa tietokoneella, internetin ja sähköpostin käytön opettelua, työhallinnon sähköisten palvelujen käytön opettelua, tiedonhakuja ja samalla tarpeen mukaan myös neuvontaa esim. Kelan tai työhallinnon tuista ja palveluista, velka-asioissa tai muissa arkielämän asioissa. Tietokoneen käytön harjaantumisen ohessa tulivat esiin luontevasti myös muut asiat, joita henkilö ei muutoin olisi rohjennut kysyä. Tietokoneesta tuli siten apuväline sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Puutteelliset atk-taidot ovat syrjäyttävä tekijä nykyisessä sähköisiin palveluihin yhä enemmän luottavissa palvelujärjestelmissä.

Teoreettisina lähtökohtina voimatiimeille oli sosiaalityön voimavaralähtöinen, ratkaisukeskeinen työote sekä näihin kiinteästi liittyvä voimaantumisen (empowerment) lähestymistapa. Voimaantumisen ja valtaistamisesta puhutaan paljon ja sen määrittely voi olla helpompaa kuin sen toteuttaminen käytännössä. Mistä asiakastyössä aloitetaan, kun halutaan vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja? Millainen ihmiskäsitys opiskelijalla/työntekijällä on asiakkaasta? Onko asiakas kohde, jonkun stereotyyppisen roolin kantaja vai yhteistyökumppani, kanssamatkaaja? Voimatiimi-toiminnassa haluttiin korostaa kohtaamisen dialogisuutta, minä–sinä –suhdetta. Parhaimmillaan päästään aitoon dialogiin, jossa toista osapuolta kohdellaan omana itsenään eikä välineenä päästä johonkin päämäärään. (ks. Tietäväinen 2004)

Ryhmätoiminnan tavoitteina olivat ohjaustaitojen harjaannuttaminen ja käytännön voimaantumisharjoitukset. Psykososiaalisen ja kuntouttavan työn osalta opiskelijan tavoitteena oli ymmärtää sosiaalisten ongelmien syntyyn vaikuttavia yhteiskunnallisia tekijöitä. Opiskelija syvensi taitojaan tukea asiakkaan omia tavoitteita elämäntilanteensa jäsentämiseen ja sai ymmärrystä siitä, mitä ihmisen aito kohtaaminen, välittäminen ja dialogi tarkoittavat.

Voimatiimi-toiminta aloitettiin keväällä 2003 opiskelijaharjoittelijoiden toimintamuotona, mutta pääosin Voimatiimi-toimintaan osallistui yhteensä 16 opiskelijaa ja 23 asiakasta lukuvuoden 2003-2004 aikana. Toiminta jatkui vielä syksyllä 2004 pienemmässä mittakaavassa. Henkilökohtaisia tapaamisia oli 3–5 ja yksi tapaamiskerta kesti n. 3–4 tuntia. Voimatiimitoiminnan sisällöt vaihtelivat opiskelijoiden oman osaamisen sekä osallistujien odotusten ja tavoitteiden mukaan. Osallistujat tulivat voimatiimeihin mukaan vapaaehtoisesti toimintakeskuksen pajaohjaajien rohkaisemina.

Voimatiimi-toiminnasta kerätyn palautekyselyn mukaan toiminnasta oli hyviä kokemuksia. Tällaisiksi koettiin yhteiset keskustelut ja avoimuus. Vastauksissa mainittiin myös monipuolisuus, vierailut, yksilökeskeisyys ja asioihin paneutuminen.

Voimatiimeistä tehtiin syksyllä 2004 myös Pirkanmaan ammattikorkeakoulun opinnäytetyö *Anu Airaksinen & Marja Hälvä: Toimintavoimaa voimatiimeistä.*

Tietotekniikkataitojen kehittämiseen liittyvä selvitys ja koulutus

Syksyllä 2002 selvitettiin työpajaohjaajien (10 henkilöä) ja toimintakeskukseen työllistettyjen henkilöiden (36 henkilöä) tietoteknistä osaamista. Tietoteknistä lisäkoulutusta toivoi noin 70% kaikista vastaajista. Yksilöllistä tietotekniikkakoulutusta annettiin työntekijän toimesta ja voimatiimeissä. Minna Hietapakka teki Piramk/sosiaaliala opinnäytetyön ”*Täytyy saada just niitä valmiuksia*”. *Toimintakyky tietoverkoissa sosiaalisen pääoman edistäjänä Työttömien toimintakeskuksessa.*

Vanhemmuuden tukeminen -ryhmätoiminta

Sosionomi-opiskelija sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehdosta toteutti terveydenhoitajaryhmän (yht. opiskelijoita 16) kanssa ryhmämuotoista vanhemmuuden tukemiseen liittyvää ryhmätoimintaa Vuolteenkadulla ja Hervannassa muutaman kerran.

Työpaikkaselvitykset, työterveystarkastukset ja työkykyarvioinnit

Pitkään jatkunutta yhteistyötä Tampereen seudun työttömien yhdistyksen ja PIRAMKin terveysalan kanssa jatkettiin Tietoluukku-hankkeessa ja tarkoituksena oli kehittää koko työiän ja työuran huomioivat työterveyshuoltopalvelut pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömille henkilöille. Syksyllä 2002 tehtiin työpaikkaselvitys toimintakeskuksen kaikissa 11 työpisteessä (toimisto, keittiö, autopaja, puutyöpaja, entisöinti, verhoomo, pyöräpaja, tekstiilipaja, siivoustyö, autonkuljetus ja luova teatteritoiminta). Työpaikkakäyntien lisäksi tehtiin kaikkien työntekijöiden osallistumisen mahdollistava työn terveystarkastusten arviointikysely.

Seutukunnan työttömien yhdistyksissä työolo- ja riskinarviointiselvitykset tehtiin syksyllä 2003 Hervannan seudun työttömät ry:n toimitiloissa, Kangasalan Työttömät ry:n Rekolan tiloissa, Lempäälän Työttömät ry:n Puistolinnan kiinteistössä, Nokian Työttömät ry:n puutyöpajalla, Pirkkalan Työttömät ry:n toimitiloissa ja Ylöjärven Suunta-projektin Keijärven toimintakeskuksessa.

Terveydenhoitajaopiskelijat tekivät laaja-alaiset terveystarkastukset toimintakeskuksen työpajoilla työskenteleville. Tarkastuksiin osallistui yhteensä 65 henkilöä (30 naista ja 35 miestä). Jokainen opiskelija teki terveystarkastuksen niille työntekijöille, joiden työstä hän oli tehnyt työpaikkaselvityksensä. Tällöin tarkastettavat ja heidän nykyiset työolosuhteensa olivat jo tarkastuksen suorittajalle tutut. Myös seutukunnan työttömien yhdistykseen työllistetyille toteutettiin terveystarkastukset terveyskeskusten työterveyshoitajien ohjauksessa.

Terveystarkastustoiminnan tavoitteena oli kehittää rikkonaisen työuran omaaville henkilöille soveltuva, koko työuran huomioiva tarkastusmalli. Leimaa antavana tälle joukolle on aikaisempien töiden mahdollisten altisteiden lisäksi psyykkisenä kuormitustekijänä töiden loppuminen useaan kertaan. Terveystarkastuksen keskusteluosuudessa pyrittiin kartoittamaan työanamneesissa työhistorian ja nykyisen työn lisäksi myös työttömyyshistoria ja työttömyyden kokeminen. Lisäksi selvitettiin elämäntilannetta, kuormittavia tekijöitä ja voimavaratekijöitä, elintapoja, terveydentilaa, terveyden säilyttämiskeinoja ja selviytymiskeinoja yleensäkin.

Terveydentilan selvittämiseksi tehtiin seulontatutkimukset (pituus ja paino, painoindeksi, vyötärönmitta, verenpaine, näkö ja kuulo sekä dynaaminen spirometria pölytyössä olleille ja tupakoitsijoille). Tämän lisäksi halukkailla oli mahdollisuus bioanalytiikko-opiskelijoiden tekemiin verikokeisiin: verensokeri, kolesteroli, lasko ja pieni verenkuvä. Verikokeeseen osallistui 27 henkilöä. Jokaiselle annettiin itselle tulokset kirjallisena henkilökohtaisen palautteen yhteydessä. Halukkailla oli mahdollisuus osallistua myös fysioterapiaopiskelijoiden järjestämään UKK-instituutin terveyskuntotestiin, johon osallistui 11 henkilöä.

Syksyllä 2003 kokeiltiin kahden ammattiryhmän (terveys- ja sosiaalialan) yhteisesti toteutettavia moniammatillisia työkykyarviointeja Työttömien toiminta- ja palvelukeskuksessa. Arviointi toteutettiin opiskelijoiden parityöskentelynä. Kukin pari (sosionomi ja terveydenhoitaja) haastatteli kahta asiakasta, joille tehtiin terveystarkastus, Sydäntautipiirin kysely sekä sosiaalisen toimintakyvyn haastattelu. Kaikille toimitettiin kirjallinen palaute terveystarkastusten tuloksista. Mikäli tarkastuksissa havaittiin poikkeavia tuloksia henkilöitä ohjattiin hakeutumaan tarkempaan tutkimukseen terveyskeskuksen omalle lääkärille, terveydenhoitajalle, hammaslääkärille tai optikolle näön tarkastusta varten. Moniammatilliseen työkykyarviointeihin osallistui 24 asiakasta. Opiskelijoista toimintaan osallistui 14 sosionomi- ja 13 terveydenhoitaja opiskelijaa.

Työ- ja toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta

Ryhmätoimintamuotoisesti toteutettiin työryhmä ”Painonhallinnasta elämän hallintaan”. Ryhmätoiminnan vetäjät työterveyshuollon erikoistumisopintojen opiskelijat *Saija Koivisto ja Sirpa Oksanen laativat kehittämistehtävän ”Työterveyshuoltotoimintojen kehittäminen epätyypillisissä työsuhteissa oleville”*.

Työpaikkaselvitystoiminnan yhteydessä suoritettua tapaturmavaarojen riskikartoituksessa nähtiin tarpeellisenä kohentaa eri työpisteissä työskentelevien ensiapuvalmiutta. Toive ensiapukoulutuksesta nousi esiin myös terveystarkastuksiin osallistuneille suunnatussa kyselyssä. Ensiapukoulutus pajaohjaajille järjestettiin opiskelijoiden toimesta keväällä 2003 ja syksyllä 2003.

Tietoluukussa yhteistyö laajeni myös kolmannen sektorin terveydenedistämishankkeisiin. Hankkeen aikana Pirkanmaan Sydänpiiri oivalsi työttömät tärkeäksi sydän- ja verisuonitautien riskiryhmäksi ja liitti oman Miesten henkiinjäämisohjelmansa terveydenhoitajien ja sosionomien terveystarkastustoimintaan. Pirkanmaan Sydänpiiri jatkaa Tietoluukun jälkeinkin työttömien terveyden edistämistyötä seutukunnallisen Osuma-projektin välityksellä.

Elämän aarrekartta –tapahtuma 16. – 19.3.2004

Elämän aarrekartta –tapahtuma oli sosiaali- ja terveysalan yhteinen hanke, johon osallistui neljä sosiaali- ja terveysalan opettajaa, kaksi pajaohjaajaa sekä 31 sosiaalialan sekä 30 terveysalan amk-opiskelijaa. Tapahtuman tavoitteet liittyivät hyvinvoinnin ja elämänlaadun edistämiseen. Toimintaviikkoon osallistuvat haastettiin pohtimaan omia elämäntapavalintojaan, mahdollisuuksiaan vaikuttaa elämänlaatuun käyttäen erilaisia toiminnallisia menetelmiä sekä monipuolista tiedon jakamista ja sen hyödyntämistä. Elämäntapojen edistäminen oli teemana eri toimintapajoissa ja info-pisteissä. Osallistujia tapahtumaviikolle oli yhteensä 300. Tavoitteeksi oli asetettu 150 kävijää, mikä siten saavutettiin kaksinkertaisesti. Osallistujilta pyydettiin kirjallista palautetta, joka oli hyvin positiivista. Tapahtuman järjestäminen oli vaativa oppimisprojekti, jonka opiskelijat kokivat hyvänä oppimiskokemuksena. Osallistava asiakastoiminta osoittautui hyväksi keinoksi lähestyä elämäntapojen muuttamista.

Kehittämistiimitoiminta

Keväällä 2003 aloitettiin myös työpajaohjaajien kehittämistiimi toiminta. Kehittämistiimejä muodostettiin 3 (yhteensä 12 henkilöä). Kehittämistiimien nimi on "Tampereen työttömien toimintakeskus – etappi eteenpäin elämässä". Tiimien tavoitteena oli kehittää toimintakeskukseen työllistettyjen tai työvalmennuksessa olevien työntekijöiden tavoitteellista työntekoa. Aloittavien työntekijöiden kanssa tehdään suunnitelmaa työjakson tavoitteista ja siitä, mitä toimintakeskusjakson jälkeen. Pajaohjaajista osa innostui lähtemään oman työn kehittämiseen osallistumalla uraohjaajakoulutuksen erikoistumisopintoihin.

6.7 Toimintamallin arviointia

6.7.1 *Matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaustoiminta*

Tietoluukun tapainen matalan kynnyksen neuvonta ja ohjauspiste näyttäytyy tarpeellisena, ellei peräti välttämättömänä palveluna erityisesti pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömille, jotka ovat usein usean eri palvelujärjestelmän asiakkaina ja/tai joilla on monitahoisia arjessa selviytymiseen liittyviä ongelmia.

Työntekijöiden kanssa koottiin ajatuksia palvelutarpeesta ja palvelujärjestelmän kohtaamattomuudesta jaotellen ne yksilö-, yhteisö- tai palvelujärjestelmätasoon. (Ks. taulukko 11)

Taulukko 11. Miksi palvelut eivät pelaa?

Yksilötaso	Yhteisötaso	Palvelujärjestelmätaso
<p>Puutteelliset tiedonhakutaidot (ei osaa hakea tietoa)</p> <p>Heikot atk-taidot</p> <p>Soittaminen kallista ja hankalaa, kun on monia selvitettäviä asioita yhtä aikaa</p> <p>Asiakassuhteita on moniin eri virastoihin, mutta kokonaisuuden hallinta puuttuu, vähiten sitä on asiakkailta itsellään</p> <p>”Byrokration” kieli on vaikeata eikä välttämättä ymmärrettä sanojen merkitystä (esimerkiksi käsite ruokakunta)</p> <p>Kynnys hakea apua tai asioida virastoissa korkea, ns. viranomaiskammaa</p> <p>Valitukset ja vastineet osattava tehdä itse, mihin omat tai oman sosiaaliseen verkostoon kuuluvien taidot ei riitä</p> <p>Tarvitsee ”kädestä pitäen auttaminen, vieressä istumista”, omatoimisuutta vähän</p> <p>”Silleen jättämisen tapa”, avun hakemisen tai oikeuksista taistelemisen sijaan helpompi unohtaa asia</p>	<p>Yksinäisyys ja/tai tukiverkoston puute (”ystävät” on baarikavereita tai ei ole ketään tuttavaa, jolta saisi asiantuntevaa apua)</p>	<p>Eri organisaatiot tuntevat huonosti toisten toimintaa</p> <p>Eri toimintamalleja vaikea sovittaa yhteen</p> <p>Palvelujärjestelmän hyödyntäminen edellyttää sen tuntemusta ja kykyä ”pilkkoa” ongelmat järjestelmään sopiviksi</p> <p>Työntekijän hallinnolliset tai osaamiseen liittyvät rajoitteet ohjata eteenpäin</p>

Asiakkaat ovat työpajan työntekijän kertoman mukaan kysyneet: ”*Onko Tietoluukun työntekijä viranomainen? Tarvitseeko Kirsin (työntekijä) tykönä täyttää jotain lomakkeita? Kun olen vastannut, että ei tarvitse, ovat huokasseet helpotuksesta, mieltäneet ehkä päivän ja ottaneet sitten yhteyttä.*”

Monesti asiakkaan tarvitsema apu on pientä, kuten auttaa puhelinsoitossa, tukea työhakemuksen teossa, kertoa eri vaihtoehtoista esimerkiksi koulutukseen tai velkajärjestelyyn liittyen, väärin käsitysten oikomista jne.

Asiakkaalla ei välttämättä ole selkeää asiakassuhdetta mihinkään viranomaistahoon tai se on hyvin löyhä, joten edes se, mistä apua lähtisi hakemaan on epäselvää. Viranomaiset saatetaan kokea liian autoritäärisinä, jotta heiltä kysyttäisiin neuvoa ”pieniin” ongelmiin. Tietoluukussa saatu apu on tasavertaista tukea, jonka jälkeen on helpompi lähteä viranomaisten luo. Tietoluukku ei koeta uhkana sille mitä on tähän mennessä tapahtunut, asiakas voi tulla sellaisena kuin on ja kertoa tilanteensa tarvitsematta pelätä sanktioita tai muita seurauksia.

Tietoluukku ei ole normaalipalveluja korvaava toimintamuoto vaan virallisia organisaatioita täydentävä lisäpalvelu sellaisille asiakkaille, jotka tarvitsevat lisätukea ja neuvontaa. Enenevässä määrin tapahtunut siirtyminen e- ja itsepalveluihin sekä työvoimatoimistossa että monissa muissa palveluissa syrjäyttää henkilöt, joilta puuttuu atk-käyttötaitoja ja ns. byrokraatioosaamista. Viranomaiskieli on (esitteitä myöten) kankeaa ja ajoittain myös epäselvää. Kun opiskelijatkin tarvitsevat apua opintotukilomakkeen täytössä, ei ole ihme, että pitkäaikaistyötön tarvitsee apua lukuisten erilaisten toimeentuloturvaan ja palveluihin liittyvissä haku- ja valitusasioissa.

6.7.2 Toiminnallinen oppimisympäristö

Tietoluukku on ollut erinomainen areena opiskelijoiden ammatillisen osaamisen harjoittelu- ja harjautumipaikkana. Erityisesti opiskelijoiden palautteen (sähköisesti toteutettu kysely 30.10–18.11.04 välisenä aikana, vastaajia 14) mukaan ovat kehittyneet vuorovaikutustaidot, projektityön taidot ja asiakaslähtöinen työskentelyote.

Opiskelijoiden kokemusten mukaan antoisinta oli ollut asiakkaan kohtaaminen ja ”kaksivuoroisuus”.

”Minä osaltani autoin asiakasta selvittämään asioita, kuuntelemalla ja innostamalla. Asiakas puolestaan teki positiivisella palautteellaan samoin minulle. Huomaamalla olevansa tarpeen ja ajattelemalla ”hei minähän osaan””. (opiskelijan vastaus)

Opiskelijalle konkreettinen asiakastyö on ollut omien kykyjen testaamisen areena. Sosiaalialan opiskelijat saivat käytännössä lisää osaamista sosiaalipalveluihin ja sosiaaliturvaetuuksien neuvontaan ja ohjaukseen.

Heikommin toteutui tavoitteena ollut moniammatillinen yhteistyö. Käytännössä sosiaalialan ja terveystieteiden opiskelijat toimivat erillisinä ryhminä. ”rinnakkain, ei yhteistyössä” eikä moniammatillisuuden kehittämisessä päästy aitoon yhteistyöhön. Tämä johtui pitkälle käytännön ongelmista sovittaa yhteen erilaisten ryhmien

opetusaikatauluja ja osallistumista hankkeeseen. Opiskelijapalautteen mukaan myös opiskelutehtävien ohjaukseen olisi kaivannut lisää selkeyttä, samoin Tietoluukun ohjaajan toivottiin olevan mukana myös opetuksessa.

Kaikkiaan toimintaa toivottiin jatkettavan. Tietoluukun tapaista toiminnallista oppimistapaa pidettiin tarpeellisena. Vastauksissa esitettiin esim. jonkinlaisen jatkuvan vastaanoton aloittamista, jossa opiskelijat olisivat ottamassa vastaan ja neuvomassa. Moniammatillisia opiskeluryhmiä toivottiin myös enemmän, sosiaali- ja terveysalan opiskelun vuorovaikutusta tulisi lisätä. Sosiaali- ja terveysalalla on tarvetta yhteiseen opetukseen, että asiakkaat tulisivat palvelluksi paremmin.

”Hieno paikka, kun olen nyt saanut olla täällä. Harmi, jos tämä loppuu, sillä tarvetta tälle todella on. Mietin vain, kun törmäsin tuossa vanhusten Ikäpisteeseen... joka on ikään kuin samaa toimintaa, mutta suunnattu vanhuksille, että miksei kaupunki näe tätä yhtä tarpeellisena?” (opiskelijan vastaus).

Tietoluukun merkityksiä sosiaali- ja terveysalan opetuksen ja oppimisen näkökulmista (Sirpa Tietäväinen & Leila Honkala)

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vastaavaa harjoittelupaikkaa, jossa sosionomi- ja terveydenhoitajaopiskelijat voivat yhdessä harjaannuttaa työelämässä tarvittavia moniammatillisia tietotaitojaan ei ole ollut • Monenlaisten tietojen ja taitojen harjaaminen mahdollista, kaikille vaiheille sopivaa, opintojen loppuvaiheissa opiskelija voi ottaa käyttöön teoriaperustan ja yhdistää sitä asiakastyöhön • Palveluohjaus on syventynyt teoriasta monitahoisiin käytäntöihin • Aidot asiakastilanteet opettavat erilaisia asioita yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan suhteista enemmän kuin mikään kirja • Ohjaajana ollut saman koulutuksen suorittanut henkilö – aitoa mentorointia • Toimintaan osallistuneiden opettajien ja ohjaajan hyvä ja kannustava yhteistyö • Oppiminen on kohdistunut moniin sisältöihin – opiskelijan on voinut nähdä työelämän kokonaisvaltaisuuden • Opiskelija on oppinut verkoston merkityksiä käytännössä, on voinut nähdä ja kokea kontaktien avulla työllisyshoidon työvälineitä myös kansainvälisesti • Työllisyyden hoidon alueella kehittynyt erityisosaamista, jota muissa harjoittelupaikoissa voi saada • Sosiaalityön ja terveydenhoitotyön perusarvoja ja ammattietiikkaa on voinut sisäistää ja reflektoida monitahoisesti. • On opittu moniammatillisuuden merkitys vaikeasti työllistyvien kohdalla • Sosiaalisen pääoman käsite tullut käytännössä ymmärretyksi • Vaativan asiakasryhmän ohjaamistaidot kehittyneet • Opiskelijoiden oma voimaantuminen on tapahtunut oppimisen myötä • Mikään opetusjärjestely ei ole ollut yhtä palkitsevaa suhteessa oppimis/osaamistavoitteisiin! • PIRAMKista tuli projektin myötä tunnettu työllisyyden hoidon alueella amk-lain aluekehityshengessä 	<ul style="list-style-type: none"> • On ollut mahdollisuus kokea ja nähdä, miten sosiaalinen innovaatio toimii • Säästettiin harjoittelukorvauksia vain 100 opintoviikon verran, opiskelijoita eri opintojaksojaan tekemässä oli toiminnan aikana lähes 200 • Opiskelijoiden oppimispalautteet aina kiittäviä <p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalialan yksikön osittain heikko sitoutuminen toimintaan • Harjoittelukorvausten säästöjä olisi voitu saada enemmänkin, jos opettajat olisivat kannustaneet Tietoluukkuun harjoitteluun. • Opetussuunnitelman teoreettisten opintojaksojen siirtäminen Tietoluukkuun erittäin aikaa vievää • Uudenlaisten opetusmenetelmien kehittäminen herättää aluksi vastustusta ja motivointi usein vaikeaa • Opettajien aika ei riitä kehittämiseen, entiset käytännöt helpompia • Uudessa toiminnassa epävarmuuden sieto rankkaa • Resurssit kehittämiseen olivat vähäiset – ei ollut mahdollisuutta resurssoida opettajia riittävästi • Eri koulutusohjelmien erilaiset opetussuunnitelmat ja aikataulut osoittautuivat lähes ylivoimaisiksi yhteisopetuksia ajatellen • Mukana olevien PIRAMkin henkilöstön pieni määrä - toisaalta resurssointi ei mahdollistanut laajempaa panostusta • Toiminnan kesto liian lyhyt opetussuunnitelmien kehittämisen kannalta. • Aika loppui myös valtavirtaistamistavoitteen toteuttamiseen. Koulutusmaailmassa toiminta kesti oli yksi kokonainen vuosi
--	--

Tietoluukku muodosti ainutlaatuisen moniammatillisen yhteistyön oppimis- ja toiminta-areena, joka hyödynnettiin osin mahdollisuuksia heikommin. Yhteistyö

törmäsi mm. aika- ja resurssipulaan ja perinteisen oppiainekeskeisen lukujärjestyksen ongelmiin. Jatkossa tulisi tietoisesti paneutua moniammatillisten yhteistyövalmiuksien kehittämiseen opetussuunnitelmia ja yhteisiä oppimisympäristöjä kehittämällä. Tämä edellyttää riittävien resurssien varaamista yhteiseen kehittämistyöhön ja projektityöskentelyyn. Projektissa opiskelu edellyttää joustavia aikataulun muutoksia tarvittaessa.

6.7.3 Työttömien yhdistyksen näkökulma

Mikä lisäarvo Tietoluukun toiminta on ollut työttömien yhdistyksille?

”Tietoluukku on juuri työttömien yhdistysten ominta osa-alueetta – sen pitäisi olla paikka, mistä saa apua. Juuri tällaisiin ongelmiin törmätään päivittäin.” (työttömien yhdistyksen edustaja ohjausryhmässä marraskuussa 04).

Työttömien yhdistyksen edustajat toivat esiin, että yhdistyksissä toivotaan saatavan apua juuri Tietoluukku-asioihin. Toiminnanohjaajat yhdistyksissä eivät hallitse monimutkaista palvelu- ja tukiviidakkoa, *”voi vaan nostaa kädet pysty ja ohjata muutamaan paikkaan että kysy sieltä ja sieltä – ei ole itse edes pyrkinyt harkitsemaan näitä juttuja, ei ole edes yrittänyt”* (työttömien yhdistyksen edustaja, ohjausryhmä marraskuu 04)

Työttömien toimintakeskuksen työpajaohjaaja on kokenut Tietoluukun erittäin tärkeänä. Tietoluukun palvelun avulla on pystytty ratkaisemaan isojaakin työllistymisen esteitä.

Tietoluukku-palvelu laajeni ehkä aiottua ”leveämmälle”. Oppilaitoksen taholta intressinä oli käyttää oppimisympäristöä monipuolisesti, kun taas toimintakeskuksen intressi oli saada tarvitsemansa, erityisesti sosiaalialan neuvontapalvelu, omille asiakkailleen.

6.7.4 Innovatiivinen toimintamalli

Tietoluukku on eittämättä innovatiivinen käytäntö, ei vaan paikallisesti tai seutukunnallisesti, vaan myös valtakunnallisesti. Pitkäjänteinen opiskelijayhteistyö kolmannen sektorin, vaativaa asiakasryhmää edustavan toimijan kanssa on lähtökohtaisesti myös Equalin toimintaperiaatteiden mukaista sosiaaliseen osallisuuteen perustuvaa toimintaa. Se on matalan kynnyksen sosiaalineuvonta paikkana ainutlaatuinen ja kohdistuu asiakasryhmään, joka ei kuulu sosiaali- ja terveyspalvelujen ”hyväosaisiin”, vaan ennemminkin jää palveluissakin marginaaliin.

Tietoluukun toimintamallin jatkamista kannattivat kaikki osalliset; opiskelijat, opettajat, asiakkaat sekä toimintakeskuksen henkilökunta että seutukunnan työttömien yhdistysten edustajat. Palvelumalli on osoittanut toimivuutensa ja mahdollisuutensa sekä tarpeellisuutensa viranomaispalvelujen ”esiportaana” ja ”tulkkaajana” että oivallisena oppimisfoorumina, jossa toteutuu aito työelämäyhteistyö ja asiakastyön käytännön harjaantuminen.

Toimintamallin jatkuvuus on tätä loppuraporttia kirjoitettaessa vielä avoin. Sen hyödyt ovat kiistattomat, sekä oppilaitoksen, työttömien yhdistyksen että asiakkaiden taholta, mutta toiminnan maksajaa ei tahdo löytyä; ilman mitään lisäresursseja on opetusta ”helpompi” toteuttaa luokkahuoneen sisällä, toisaalta työttömien yhdistyksellä itsellään ei ole varoja palkata osa-aikaistakaan ohjaajaa, joka samalla voisi toimia opiskelijoiden työn ohjaajana.

Lähteet

Hyttinen, L. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Pohjola, A. et al. (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä, Kopijyvä oy, s. 83-102

Tietäväinen, S. (2004) Tietoluukusta toimintavoimaa – voimatiimeistä mahdollisuuksia!. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) 2004. Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet -projektin julkaisuja 2.,s. 134-141

Uotila, K. (2004) Tietoluukku – byrokratiatulkkauksesta asianajoon. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) 2004. Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet -projektin julkaisuja 2., s. 56-63

Case–esimerkkejä Tietoluukusta

Case 1

Asiakkaaksi tuli 45-vuotias mies, joka oli ystävältään kuullut Tietoluukusta. Hän soitti etukäteen ja varmisti, että olin paikalla. Hän oli tuskastunut tilanteeseensa ja kertoi ettei jaksakaan enää selvittää asioitaan, kun joka paikassa tuntuu olevan seinä vastassa. Aluksi keskustelun avulla koitin selvittää kaikki sen hetkiseen tilanteeseen liittyneet asiat ja jäsentää niitä. Asiakkaalla oli työnhaku voimassa ja hän oli ollut toista vuotta työttömänä. Hän oli hakenut sosiaalitoimistosta toimeentulotukea, mutta edelliseltä kahdelta kuukaudelta se oli hylätty. Muuna tulona hänellä oli asumistuki, josta oli voimassa oleva päätös sekä työmarkkinatuki. Asiakkaalla oli mukanaan pino laskuja ja laskumuistutuksia sekä sekalainen pino kaikenlaisia muita papereita. Vuokran hän oli pystynyt maksamaan, mutta muuhun elämiseen rahaa oli jäänyt niukasti. Toimeentulotukipäätöstä tutkiessani huomasin sen virheelliseksi eli asiakkaan kaikkia menoja ei oltu otettu huomioon kahdelta kuukaudelta, mutta tulot oli. Työvoimatoimistossa oli viime käynnillä tehty yksilöity työnhakusuunnitelma ja keskusteltu mahdollisuudesta saada työllistämistukityö. Asiakas koki kuitenkin raha-asioiden ja muun henkilökohtaisen elämän sotkujen vaikeuttaessa jopa yöunia, ettei hän kykene työhön ja pelkäsi mitä seuraa jos hän saakin työhön osoituksen työllistämistyöpaikkaan.

Keskustelimme ajan varaamisesta omalääkäriltä, mutta hän halusi vielä odottaa jos asiat saataisiin järjestykseen. Hän oli kovin helpottunut saatuaan purkaa asioita minulle ilman kiirettä. Koitin vielä tavoittaa toimeentulotukipäätöksen tehnyttä sosiaalityöntekijää, mutta en saanut häntä kiinni. Asiakas oli kuitenkin keskustelumme tuloksena saanut hiukan itseluottamusta ja halusi itse käydä selvittämässä tilanteen sosiaalityöntekijälle. Neuvoisin hänelle mitä sanoa ja alleviivasimme yhdessä päätöksestä virheelliset kohdat.

Asiakas soittikin parin päivän jälkeen ja kertoi saaneensa asian selvitettyä. Sovimme, että hän tulee uudelleen papereiden kanssa käymään ja kävimme silloin läpi laskut. Soittelimme mm. perintätoimistoon ja sovimme muutamasta perinnässä olevaan laskuun maksuohjelman, jotta estäisimme niiden menon ulosottoon. Näiden kahden käynnin jälkeen asiakkaan ryhtikin oli jo kohentunut ja hän jaksoi hymyillä hiukan.

Sovimme kolmannen ajan noin viikon päähän ja silloin pohdimme työhön menoa. Asiakas kertoi, että tullessaan Tietoluukkuun hän oli täysin uupunut päätösten ja hakemusten verkostoon. Pienessä ajassa hän koki saaneensa taas kiinni elämästä, koska olin kuunnellut asiakkaan kertomaan ja ottanut omalle vastuulleni tiettyjä asioita ja antanut asiakkaalle tehtäväksi tiettyjä asioita. Keskustelimme työnhausta ja työhön menosta. Asiakas koki työhön menon jännittäväksi työttömyyden jälkeen ja hän myös pohti sen vaikutuksesta esimerkiksi asumistukeen. Tiesin suunnilleen palkan määrän työllistämistukityössä ja sen avulla Kelan sivuilla löytyvällä laskurilla laskimme arvion millaisen päätöksen hän saisi.

Keskustelimme myös työn hakemisesta avoimilta työmarkkinoilta, mutta hän kertoi haluavansa ensin saada työrytmistä kiinni tukityön avulla. Ehdotin, että jos hän varaisi uuden ajan työvoimatoimistosta ja miettisi etukäteen mikä ala kiinnostaisi. Soitimme vielä samalla käynnillä ajan. Asiakas pyysi minut mukaan lähinnä tukihenkilöksi. Työvoimaneuvojan luona todettiin, että asiakas voidaan työllistää jos sopiva paikka löytyy. Selasimme kolmisin avoimia paikkoja koneelta ja niistä löytyikin kiinnostava paikka. Asiakas otti itse yhteyttä paikkaan, mutta etukäteen kävimme hiukan läpi mitä siinä tilanteessa voi kertoa ja mitä häneltä luultavimmin kysytään. Asiakas sai paikan ja tällä hetkellä hän selviytyy oikein hyvin. Satunnaisesti hän edelleen soittaa ja kysyy neuvoja esimerkiksi lomakkeiden

täyttämisestä, mutta kokonaisuutena elämäntilanne ja itseluottamus on täysin toista kuin silloin hänen tullessaan ensimmäisen kerran asiakkaaksi.

Case 2

30-vuotias mies tuli Tietoluukkuun asiakkaaksi kaverinsa ohjaamana. Kuluneen vuoden aikana hänellä oli päättynyt avoliitto ja hän oli joutunut asunnottomaksi. Samalla keskeytyi oppisopimusjakso ja muutoinkin kaikki elämässä meni nurinkurin kertaheitolla. Miehellä oli takanaan myös pitkä päihdehistoria. Nyt kuntoutuminen päihteistä oli hyvällä mallilla ja hän kävi säännöllisesti tukiryhmässä. Asiakkuuden alkaessa hän asui tuttaviansa luona ja välit perheeseen olivat huonot.

Asiakas oli sairaslomalla ja sai sairauspäivärahaa. Hän oli hakenut kuluvaan kuukaudeksi toimeentulotukea sosiaalitoimesta, mutta sai kieltävän päätöksen asunnottomuudesta johtuvien menojen pienuudesta. Hän oli kuitenkin sopinut, että saadessaan asunnon sosiaalitoimisto voi auttaa vuokratokuiden kanssa. Työvoimatoimistosta hänellä oli omien sanojensa mukaan vuoden karenssi, jonka tiesin mahdottomaksi. Tulevaisuudensuunnitelmat olivat avoimena eikä hänellä ollut tietoa kuinka rahoittaisi elämisen sairausloman jälkeen. Tällä hetkellä hän oli käyttänyt elämiseen luottokorttia, jonka vuoksi seuraavat sairauspäivärahat olivat menossa luottokorttimaksuihin.

Seuraavana päivänä hän tuli sovitusti Tietoluukkuun ja soitimme hänen työvoimaneuvojalleen, joka luki mitä hänen suunnitelmiaan luki. Asiakas oli käynyt kuukausi sitten Työvoimatoimistossa, jolloin hän oli siis vielä sairaslomalla. Käydessään hän oli ilmoittanut aloittavansa syksyllä yleissivistävät opinnot eikä ota työtä vastaan. Työnhaku ei ollut voimassa, joten ei luonnollisesti karenssikaan. Keskustelin asiakkaan kanssa, jolloin ilmeni ettei hän ollut ymmärtänyt mitä työvoimatoimistossa oli keskusteltu. Kerroin, että hänen aikomaansa opiskelua ei hyväksytä päätoimisena koulutuksena, joten hän ei voi saada opintotukea. Toisaalta ilman työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumista ja valmiutta ottaa vastaan kokopäivätyötä ei myöskään saa työttömyyspäivärahaa.

Kävimme asiakkaan kanssa läpi mitä eri työhallinnon toimenpiteet tarkoittavat ja hän päätti ilmoittautua työnhakijaksi sairasloman päättyessä. Työvoimatoimikunta selvittää sitten jos hän opinnot aloittaa, että voiko hän työnhakijana ollessaan opiskella aikomallaan kurssilla. Kerroin hänelle myös, että esimerkiksi työelämävalmennuksen kautta hän voisi päästä kokeilemaan alaa josta oli kiinnostunut.

Kiireellisempää oli kuitenkin ensin selvittää asuntoasiaa. Asiakkaalla saattoi mahdollisesti olla tiedossa vuokra-asunto tuttavansa kautta. Otimme yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään vuokratokukseen liittyvissä asioissa ja varmistimme käytännön miten toimia jos hän saa asunnon. Katsoimme myös kiinnostavia työpaikkoja, joita hän muutaman löysikin.

Myöhemmin soittelin asiakkaalle ja kysyin kuulumisia. Hän oli saanut asunnon ja vuokratokuu oli järjestynyt. Asumistukihakemuksenkin hän oli jo jättänyt Kelaan. Asiat olivat ihan hyvällä mallilla, mutta ongelmana oli ettei hänellä ollut oikein mitään tavaroita tai huonekaluja. Seuraavalla tapaamisella soittelimme sosiaalityöntekijälle seuraavan kuukauden toimeentulotuesta. Saimme kuulla, että jatkossa asiakas asioi uuden alueen sosiaalityöntekijällä, koska hän oli muuttanut nykyiseltä alueelta pois. Soitimmekin uudelle alueelle aikaa, mutta seuraava vapaa aika sosiaalityöntekijälle meni puolentoista kuukauden päähän. Aluksi uudella alueella oltiin sitä mieltä, että seuraavan kuukauden toimeentulotuki kuuluisi vanhalle alueelle, mutta lopulta saimme ns. kriisiajan parin viikon päähän.

Seuraavalla viikolla asiakkaalle oli kuitenkin soitettu ja kerrottu, että hänen pitääkin asioida vielä vanhalla asemalla. Samalla hän sai ajan sinne. Asiakas oli kovin turhautunut pompotteluun ja sekaisin mikä asia kuuluu hoitaa missäkin. Samalla viikolla asiakas soitteli ja kertoi saaneensa töitä reiluksi kuukaudeksi. Huomautin hänelle sairauslomasta ja kehotin selvittämään Kelasta miten kuuluu toimia. Soitin hänelle myöhemmin ja kysyin kuulumisia. Kelasta oli saanut selvyuden sairausloma-asiaansa ja sairaspäiväraha oli katkaistu. Töistä oli erittäin innostunut ja kertoi viihtyneensä todella hyvin.

Vanha sosiaaliasema oli avustanut kuluvan kuukauden asumismenoissa, koska asumistuesta ei ollut vielä saanut päätöstä. Töiden päätyttyä asiakas menee uudestaan käymään työvoimatoimistossa sekä oman alueen sosiaaliasemalla. Palkan avulla asiakas kykeni lopettamaan luottokorttikierteensä ja säilytti luottotietonsa. Avustusta huonekaluihin tai astioihin hän ei ollut sosiaalitoimistosta saanut, mutta ystävät ja tuttavat olivat lahjoittaneet jotakin. Sovittiin, että jos jatkossa tulee ongelmia eteen hän voi ottaa yhteyttä, mutta tämän puhelun jälkeen asiakkaasta ei ole kuulunut kuin hyvää.

7 METRAK JA YKSILÖLLINEN KOULUTUS

7.1. Metall- ja rakennusalalle valmentava koulutus

Projektiin kuului erillisenä lisäpalveluna työvoimapoliittinen metalli- ja rakennusaloille valmentava koulutus Metrak. Metrak-kurssit järjesti Tampereen aikuiskoulutuskeskus Takk. Metrak-kursseja järjestettiin kolme seuraavasti:

Metrak I 3.3. - 1.9.2003, osallistujia 11 (valmistui 6)

Metrak II 6.10.2003-5.4.2004, osallistujia 11 (valmistui 7)

Metrak III 1.3.2004-27.8.2004, osallistujia 11 (valmistui 7)

Opiskelijapalautteen mukaan (vastaajia 13) Metrak-kurssi oli koettu pääosin joko erittäin hyväksi tai hyväksi. Useimmat osallistujat olivat arvioineet kurssin vaikuttavuuden työllisyyteen suureksi. Yleisimmin kiitettiin opiskelusuunnitelmien henkilökohtaisuutta ja käytännön läheisyyttä. Työturvallisuus, tietotekniikka ja henkilökohtainen ohjaus olivat tekijöitä, joissa opiskelijoiden arviot olivat heikompia. Metrak-koulutuksen etuna voidaan pitää, että sen aikana opiskelijat pääsevät tutustumaan alan erilaiseen koulutukseen ja saavat jakson aikana yksilöllistä ohjausta tulevaisuuden suunnitelmien tueksi. Lisäksi 14 viikon työssäoppimisjaksolla sekä työnantaja että opiskelija saavat hyvän kuvan toisistaan, osaamisesta ja alan tehtävistä jatkosuunnitelmia ajatellen. Valmistuneista suurin osa oli saanut työpaikan tai aloittanut koulutuksen. Muutamalla työttömäksi ilmoittautuneilla oli työpaikkoja tiedossa oman kertomansa mukaan.

Metrak-kurssin osallistujista noin kolmasosa on keskeyttänyt. Keskeyttäneistä osa (1-3 / kurssi) on siirtynyt kesken kurssin toiseen sopivampaan koulutukseen. Muut ovat keskeyttäneet tai heidät on erotettu poissaolojen ja/tai päihteiden käytön takia.

Metrak-kurssin tulokset ovat suhteellisen hyviä verrattuna yleisesti työvoimapoliittiseen koulutukseen. Metall- ja rakennusalalla on pulaa ammattitaitoisesta työvoimasta ja siten alan osaajille on kysyntää. Metrak-kurssille oli kuitenkin melkoisen hankala löytää osallistujia. Kurssit saatiin juuri ja juuri täyteen.

7.2 Yksilöllinen koulutus

Työn tiet -projektiin oli varattu noin 26 000 euron määräraha yksilöllisen koulutuksen hankintaan. Työhallinnon säädösmuutos mahdollisti myös esim. hygieniapassin tai tulityökortin hankinnan yksilöllisesti. Työn tiet -projektin asiakaskunnan osalta ajateltiin, että esim. ko. lupakoulutusten tai näyttötutkintojen osien suorittamisella olisi kysyntää. Yksilöllisen koulutuksen hankinta osoittautui kuitenkin erittäin vaikeaksi, kahdesta syystä: yhtäältä koulutuksen hankintaprosessi

koettiin hankalaksi (kilpailuskäytäntö; sopivien kouluttajien puute; säännösten tulkintaerimielisyydet), toisaalta asiakkailla ei ollut koulutushalukkuutta oletetussa määrin. Koulutukseen valmiit hakeutuivat mieluummin työvoimapolitiittiseen tai omaehtoiseen koulutukseen.

Yksilöllisen koulutuksen hankinta kilpistyi työvoimatoimistokohtaisiin käytäntöihin ja tulkintoihin. Negatiivisia esimerkkejä oli mm., että

- työvoimatoimisto kieltäytyi hankkimasta koulutusta, koska sitä ”ei sellaisenaan ei ollut olemassa”, tutkinnon loppuun suoritus onnistui neuvotellen ammattikoulun kanssa
- työvoimatoimiston yhteyshenkilö kieltäytyi hakemasta rahaa hygieniapassikoulutukseen TE-keskukselta prosessin monimutkaisuuden takia
- koulutus, johon yksilöllistä koulutusrahaa olisi haluttu käyttää, ehti alkaa ennen ratkaisun saamista työvoimatoimistolta

Mutta oli myös positiivisia kokemuksia; ”*koulutuksista on ollut helppo keskustella ja sopia, siis yhteistyö ainakin tällä puolella toimii*” (työvalmentaja).

Masto–projektissa koulutushankintayritys (hygieniapassi) kaatui opiskelijan huonoon kielitaitoon ja oppimisvalmiuksien heikkouteen. Alkuperäisenä suunnitelmana oli että oppilas olisi voinut ottaa kokeeseen tulkin mukaan ja suorittaa sen yksityisoppilaana. Kurssin pitäjälle tämä olisi sopinut.

Yksilöllisen koulutuksen hyödyntämisen puutteet ovat sekä projektin puolella (aktiivisuus, asiakkaiden aktivointi) että työvoimatoimistojen suhtautumisessa ja joustavuudessa.

Toimintamallia päätettiin suunnata uudelleen keväällä 2004 ja käyttää määräraha oppisopimukseen valmentavaan koulutukseen, jolle työntekijöiden mukaan oli tarvetta. Cimson Oy:n toteuttamalle kurssille (6.9.-10.12.2004) haki 68 ja koulutukseen valittiin 20 (naisia 9). Osallistujat olivat kaikki pitkäaikais- tai toistuvaistyöttömiä, joten siten koulutuksen kohdentumista voi pitää oikeaan osuneena. Koulutuksen suoritti loppuun 17 osallistujaa. Yksi keskeytti toiseen koulutukseen siirtymisen vuoksi ja kaksi työllistymisen vuoksi. Kurssi oli opiskelijapalautteen sekä vastuuopettajan mukaan erittäin onnistunut. Opiskelijat löysivät oman työalansa ja kuten joku totesi, ”enää puuttuu oppisopimuspaikka”.

7.3 Arviointia

Koulutukselliset lisäpanokset Työn tiet –projektissa ovat toimineet vain osittain. Pitkäaikaisvaikutukset eivät vielä ole tiedossa. Ongelmia oli erityisesti asiakasrekrytoinnissa Metrak–koulutukseen ja toisaalta yksilöllisen koulutuksen hankintakäytännöissä. Työttömän koulutusseteli (esim. Noste) palvelisi hyvin työnhakijan tarpeita, mutta ongelma on, että koulutusorganisaatioilla ei useinkaan löydy joustavuutta siihen, että ne pystyisivät sijoittamaan yksittäisen työttömän räätälöidyn opetussuunnitelman mukaisesti omille kursseilleen. Toisaalta tämä on ymmärrettävää, koska koulutusorganisaatiot toimivat ennalta määritellyin

opiskelijamäärin ja opetussuunnitelmin ja siten erityisjärjestelyt vaativat ylimääräisiä resursseja. Samoin työvoimatoimistojen käytännöt vaihtelevat ja samaa lakia saatetaan tulkita eri tavoin. Työnhakijan kannalta olisi tarkoituksenmukaista yksilöllisen koulutuksen mahdollisimman joustava järjestäminen silloin, kun henkilö on halukas ja sitoutunut koulutukseen; hänellä on käytännössä mahdollisuus osallistua siihen (esim. perhesyyt, matkustusmuodot ym.) ja koulutus selkeästi parantaa hakijan työmarkkina-asemaa, esim. täydentää tutkintoa tai antaa tietyn pätevyyden / osoittaa erityisosaamista. Harkintavaltaa yksilöllisen koulutuksen hankinnassa pitäisi sallia. Muutama ”hutikin” on parempi kuin masentunut ja syrjäytynyt pitkäaikaistyötön.

Työvoimapoliittinen koulutus ei sovellu kaikille, eikä tarjontaa ole riittävästi kattamaan yksittäisen pitkäaikais- tai toistuvaistyöttömän ja maahanmuuttajien erilaisia tarpeita. Lisäksi valitettavasti, ja varmaan ansiotta, työvoimapoliittisella koulutuksella on osaksi negatiivinen leima. Koulutusten laadun hallinta, tavoitteellisuus ja vastuullinen ote työllistymisprosessin osana vaihtelevat. Työn tiet-projektin Metrak ja oppisopimukseen valmentava koulutus on koettu varsin myönteisinä ja niillä on nähtävissä positiivinen vaikutus työllistymiseen tai työllistymisen edellytysten paranemiseen.

8 OPPIVA VERKOSTOAGORA

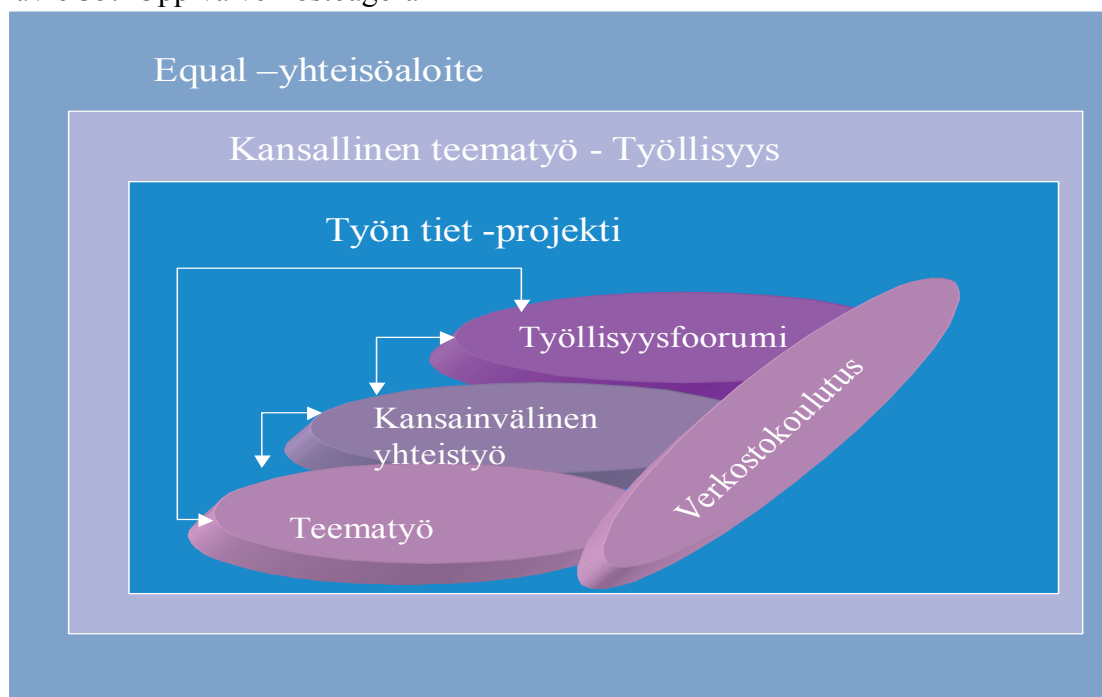
”Ei mikään ole niin käytännöllistä kuin hyvä teoria” (Kurt Lewin)

8.1 Mikä agora?

Sateenvarjotyypisillä hankkeilla on vaarana hajota erillisiksi ja irrallisiksi osaprojekteiksi. Työn tiet –hankkeeseen rakennettiin eri toimijatahojen yhteisen oppimisen ja vuoropuhelun foorumit kokemuksellisen, hiljaisen tiedon sekä eri tahojen intressien ja näkemysten jakamiseen, kehityskohteiden identifioimiseen ja ratkaisujen etsimiseen. Toimintamallia alettiin kutsua oppivaksi verkostoagoraksi (agora, kreik. = tori). (vrt. Keski-Petäjä 1999).²¹

Oppiva verkosto muodostui kahdesta toisiinsa liittyvästä yhteisen dialogin areenasta: teematyöskentelystä ja työllisyysfoorumeista. Näitä täydensivät projektin kansainvälinen yhteistyö sekä projektiin liittyvä verkostokoulutus. Eri foorumit ”syöttivät” tietoa toisilleen ja vaikuttivat toisiinsa. Esimerkiksi teemaryhmässä tai kansainvälisessä yhteistyössä kehitettyjä palveluprosessijäsennyksiä tai toimintamalleja esiteltiin ja arvioitiin työllisyysfoorumissa ja verkostokoulutuksissa. Oppivan verkostoagoran mallissa yhdistyi neljännen sukupolven arviointimalli (Guba & Lincoln 1989) sekä oppivan organisaation lähestymistavat (esim. Agyris & Schön 1996, Senge 1990).

Kuvio 35. Oppiva verkostoagora

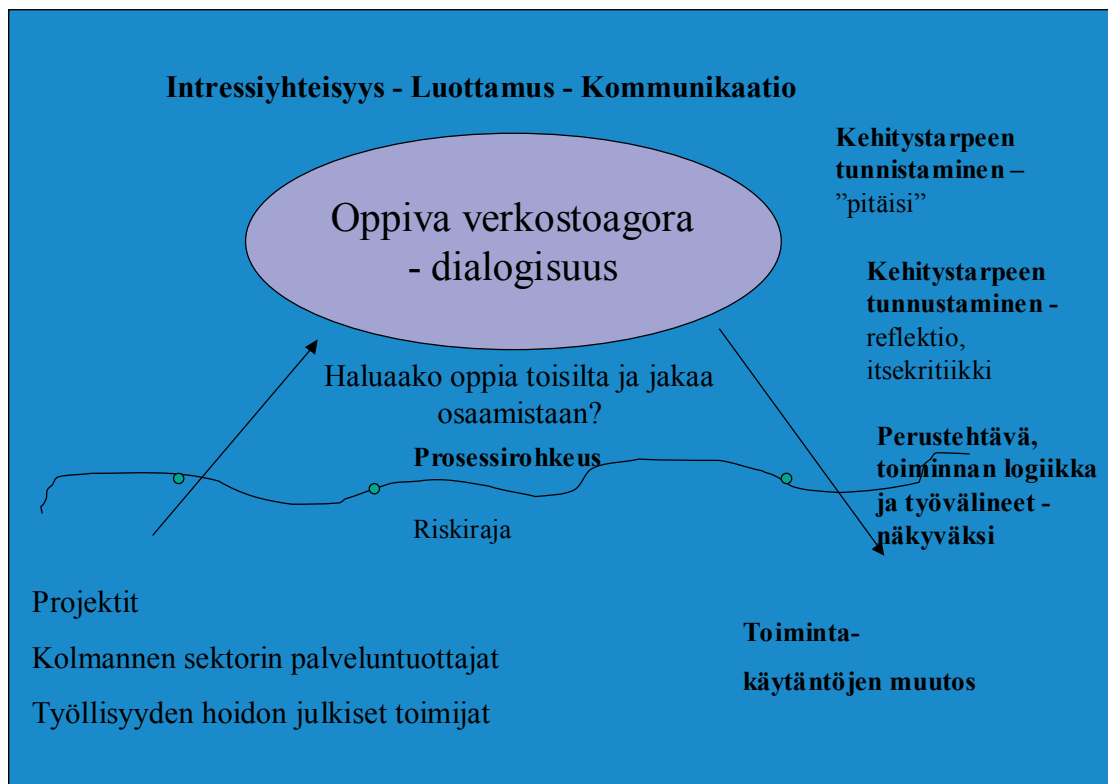


²¹ HT Timo Keski-Petäjä (Tampereen yliopisto) ja Nokian kaupungin työllisyysasiamies Terttu Haataja olivat keskeisesti vaikuttamassa toimintamallin rakentamiseen projektin suunnitteluvaiheessa.

Työskentelymallin tavoitteena oli käytännöstä ja toisilta oppiminen. Tämä vaati osallistujilta sekä halua jakaa tietoa ja omaa osaamista että kuunnella ja arvostaa muiden, erilaisten toimijoiden näkemyksiä ja osaamista. Ylisektorien ylimenevä toiminnan kehittäminen on vielä melko harvinaista, koska se ”ei kuulu kenenkään tontille”. Yleisesti siihen ei ole varattu resursseja eikä aikaa. Eräs työskentelyyn paljon osallistunut totesi projektin loppuarvioinnissa, että ”koko kymmenen vuoden uran aikana (työllisyyden alalla) ei ole ollut vastaavaa, jossa olisi ollut läsnä niin usean eri sektorin toimijoita” (työhallinnon edustaja c, haastattelu joulukuu 04).

Oppiva verkosto perustui dialogisuuteen. Dialogi merkitsee osallistujien kommunikatiivista suhdetta, jonka tarkoituksena on vastavuoroisen ymmärryksen rakentaminen, eri näkökulmien kuuleminen. Dialogissa osallistujat tulevat tietoiseksi sekä toisten että omasta ajattelustaan. Dialogi ei synny itsestään, vaan sille on luotava suotuisat olosuhteet. Vuoropuhelun on perustuttava aktiiviseen, mutta vapaaehtoiseen osallistumiseen. Jokaisella on mahdollisuus ja oikeus erilaisten näkökulmien esittämiseen. Jokaisella on myös velvollisuus auttaa muita esittämään omia ajatuksiaan. Osallistujien on myös tunnettava puheen kohteena oleva asia oman kokemuksensa kautta. Omien näkökulmien testaamisen ja arvioinnin ohella tavoitteena on toisen osapuolen näkemysten ja kokemusten ymmärtäminen. Kaikki osallistujat ovat tasa-arvoisia ja yhtä oikeutettuja esittämään näkemyksiään. Siten dialogi tähtää todellisuuden moniääniseen tulkintaan, reflektioon ja sitä kautta myös uuden, jaetun tiedon tuottamiseen. (Sarja 2000, 12-15, 32-49)

Kuvio 36. Oppimisen tasot



8.2 Teematyö

Teematyöryhmät työstivät kukin oman teemansa nykytilan kartoitusta, kehittämisalueita, -mahdollisuuksia ja –esteitä. Työskentely alkoi tammikuussa 2003 ja päättyi toukokuussa 2004. Teematyöryhmiin kutsuttiin mukaan projektin henkilökunta, ohjaus- ja johtoryhmien jäsenet ja varajäsenet sekä seutukunnalla toimivien työllisyys-/maahanmuuttajaprojektien sekä kehittämiskumppanuus-sopimuksen allekirjoittajatahojen edustajat. Työskentelyssä sovellettiin vaihtelevasti yhteistoiminnallisia menetelmiä (mm. aivoriihi, tuplatiimi, dialogi, tarinateatteri, ryhmämessut ja tulevaisuusverstaas).

Taulukko 12. Teemaryhmät ja niihin osallistuneiden määrät²²

Ryhmän nro	Teemaryhmän nimi	Osallistuneet (ilmoittautuneet ennen teeman alkua)	Kokoontumiskerrat	Osallistujien taustat pääosin
Teema 1	Tasa-arvoisten palvelujen toteutuminen seutukunnalla	8-30 / tilaisuus (11)	6	Kuntien työllisyysasiamiehiä Kolmannen sektorin edustajia
Teema 2	Työmarkkinakynnyksen ylittäminen	18-45 / tilaisuus (35)	5 (+ 2 yhteistä teeman 3 kanssa)	Asiakastyötä tekeviä (projektit, kolmas sektori, julkinen sektori) Työttömien yhdistysten edustajia
Teema 3	Työllisyydenhoidon ammatillinen osaaminen	6-11 / tilaisuus (19)	3	Koulutussektorin edustajia, opiskelijoita, projektin työntekijöitä
	Yhteinen tapaaminen	40	1	

Teematyöskentelyn prosessivastaavana toimi projektin tutkija ja hänen kumppaninaan professori Lasse Oulasvirta (teemaryhmä 1) ja yliassistentti Timo Keski-Petäjä (teemaryhmät 2 ja 3) Tampereen yliopiston johtamistieteiden laitokselta.

Ennen teematyön aloitusta toteutettiin avoin sähköpostikysely teematyön odotuksista ja samalla ilmoitettiin teemaryhmään. Kysely toteutettiin 25.9.-7.10.2002 välisenä aikana projektin työntekijöiden, ohjaus- ja johtoryhmien jäsenten/varajäsenten sekä muiden kehittämiskumppanien edustajille. Vastauksia kyselyyn tuli 32.

²² Teematyön otsikot oli valittu jo Työn tiet –projektin toiminto 1 vaiheen aikana Samalla aaltopituudella –osaprojektin yhteisessä suunnittelupäivässä toukokuussa 2002.

Teematyöltä toivottiin yleisesti seuraavien tavoitteiden toteutumista:

- vaihtaa kokemuksia ja tietoja, tuottaa uutta tietoa käytännön kehittämistä varten
- analysoida ja jäsentää työmenetelmiä/palveluja ja niiden nykyistä tilaa
- kehittää työmenetelmiä/palveluja yhteistoiminnallisessa verkostossa käytännönläheisesti
- lisätä osaamista ja oppimista sekä projektin sisällä että sen sidosryhmissä
- toimia valtavirtaistamisen, tiedon levityksen ja vaikuttamisen välineenä suhteessa työllisyyden hoidon keskeisiin toimijoihin ja sidosryhmiin

Teematyö määriteltiin toimintatutkimukselliseksi prosessiksi, jonka tavoitteena on jäsentää ja tehdä tietoiseksi nykyisen toiminnan rakenteita ja vaikuttaa niiden kehittämiseen. Työskentelymuodoilta toivottiin, että vastuu jakautuisi ja että työskentely tapahtuisi yhteisten kokoontumisten ja niiden välillä tapahtuvan väli- tai muun työskentelyn tavoin. Osin toivottiin myös asianantuntija-alustuksia. Tavoitteeksi asetettiin valmisteluvaiheessa myös se, että kukin teemaryhmä tuottaisi konkreettisesti jonkin ”tuotoksen” tai intervention.

Teematyön tavoite ja toimintamalli kiteytettiin seuraavasti:

- identifioida yhteinen ”hyvä tulevaisuus”
- määrittää yhteiset kehittämiskohteet ja niiden priorisointi
- koota ja jäsentää valittuja kehittämiskohteita koskevaa tutkimuksellista ja kokemuksellista tietoa
- suunnitella ja toteuttaa valittujen kohteiden kehitysinterventio (tiedollinen – toiminnallinen tai muu)

Teematyön taustalla vaikuttavaa tietokäsitystä ja teematyön tavoitetta avattiin osallistujille seuraavasti (Koivula 2003):

”Teematyön taustalla vaikuttava tietokäsitys ymmärtää tiedon suhteelliseksi, ei-absoluuttiseksi. Tieto ei ole olemassa absoluuttisena todellisuutena ”tuolla jossain”, vaan se sisältää arvoja, uskomuksia, kokemuksia, erilaisia intressejä ja eri näkökulmia. Yhteisessä tiedon ja kokemuksen jakamisessa on mahdollisuus tehdä ko. tieto näkyväksi. Kokemuksen ja tiedon jäsentämisen avulla voidaan kehittää vallitsevia toimintakäytäntöjä tai prosesseja erilaisten interventioiden kautta. Teematyöryhmä on ”action research” tai kehittämisryhmä, jolla on mahdollisuus toimia muutosagenttina tai muutoksen katalysaattorina.

Työskentely edellyttää sitoutumista yhteiseen tavoitteeseen ja oman asiantuntijuuden jakamista. Se, miten voimakkaan vaikuttamistehtävän teemaryhmä ottaa, riippuu ryhmän tavoitteesta. Jo pelkkä uuden, jäsentyneen tiedon tuottaminen käytännöistä on hyvä tavoite, kun tuo tieto levitetään foorumille, jossa sitä edelleen voidaan jalostaa, kehittää ja panna toimeen. Työllisyysfoorumi on eräs tällainen areena. Toisaalta teematyöryhmä voi sitoutua vaikutusasteeltaan voimakkaampaan prosessiin, esim. ottaa tehtäväkseen organisoida benchmarking-kierrokset eri kunnissa tai aloittaa koulutus-/kehittämistilaisuuksien sarja seutukunnassa tai suunnitella vaikutusinterventio valtakunnan politiikan tasolla.”

Näin hurjia tavoitteita teemaryhmille siis ladattiin. Käytännössä teematyöprosessi muotoutui kunkin ryhmän osallistujien tavoitteiden mukaan. Työskentelyä luonnehti vuorovaikutuksellisuus ja epähierarkkisuus. Valmiin työskentelysuunnitelman ja esim. selkeästi yhden työmenetelmän puute teki prosessista osin hajanaisen ja emergentin. Tiukempi työskentelymalli olisi sitouttanut työskentelyyn enemmän ja tuottanut enemmän muutoksia nykyisiin toimintakäytäntöihin. Toisaalta väljyys antoi mahdollisuuden luovuudelle ja osallisten aitoon vaikuttamiseen prosessin suunnitteluun ja toteutukseen. Jokaisessa teemaryhmässä edettiin edellä kuvatun mallin mukaisesti vaiheet 1-4, mutta sen jälkeen toteutustapa vaihteli. Seuraavassa yhteenvetoa eri teemaryhmien työskentelystä ja tuloksista.

8.2.1 Tasa-arvoisten palvelujen toteutuminen seutukunnalla

Teemaryhmän ensimmäisessä kokoontumisessa jäsenettiin teemaa ”tasa-arvoiset palvelut” seuraavien kysymysten avulla:

Mitä tasa-arvoisilla palveluilla seutukunnalla tarkoitetaan?

Millainen olisi se ihannetila, jossa tasa-arvoiset palvelut toteutuisivat seutukunnan työllisyydenhoidossa?

Kehittämiskohteet identifioitiin ja valittiin seuraavien kysymysten avulla:

Mikä voi estää hyvän tavoitteen saavuttamista?

Uhat, esteet, ratkaistavat kysymykset, huolet?

Priorisointi suoritettiin ”äänilapuin” siten, että kullakin oli kaksi ”tärkeää” ja kaksi ”vaikutettavissa” -äänilappua, jotka sai antaa haluamalleen kehittämistavoitteelle.

Taulukko 13. Priorisoinnin tulos

Kehittämialue	Tärkeys	Vaikutettavuus
Yhteinen seudullinen tahto ja strategia	6	6
Lainsäädäntöön vaikuttaminen	4	1
Sosiaalitalouden säätiön perustaminen	3	2
Seudullinen liikkuvuus	2	3
Asiakasryhmäkohtaiset palvelut	2	3
Seudullinen työvoimatoimisto ²³	1	1
Yksikkötuen tasa-arvoisuus	1	4

Keskeisimmäksi kehitysalueeksi nousi seutukunnallinen tahto ja strategia, joka myös määriteltiin asiaksi, johon voidaan vaikuttaa omalla toiminnalla.

Uhiksi, huoliksi ja esteiksi tämän tärkeimmän tavoitteen suhteen nähtiin

- strategiatyön reviiirit: työhallinnon strategiaa valmistellaan erillään, strategiaprosessissa päästävä yhteistyöhön

²³ Seutukunnallinen työvoimatoimisto oli jo kirjattu tavoitteeksi seutukunnallisen työllisyysstrategian toimintaohjelmaan (2002, 7).

- rooliomaisuudet ja itsekkyydet
- osapuolten sitoutuminen, resurssit
- työvoimatoimistojen ja kuntien rajat
- yhteiset pelisäännöt työvoimatoimistoille ja kunnille

Jo näissä keskusteluissa, helmikuussa 2004, nousi esiin ratkaisumallina yhteinen seututoimisto sekä sosiaalitalouden seudullinen palvelusäätio.

Strategiatyöhön liittyvien tavoitteiden lisäksi nousi esiin tulevaisuuden ”ihannetilana”

- tasalaatuiset palvelut kuntarajoista riippumatta,
- asiakkaan oikeusturva (esim. palvelusitoumus),
- erityispalvelujen ja räätälöityjen palvelujen tarve,
- palveluihin ohjautumisen systemaattisuus ”sattumanvaraisuuden” sijaan sekä
- tuloksellisuus ns. toimenpidepakkoisuuden sijaan.

Näitä teemoja käsiteltiin myös toisessa teemaryhmässä (teema 2) ja siten teemaryhmä 1 keskittyi strategiatyön uudistamisen suunnitteluun.

Syksystä 2003 järjestettiin dialogimuotoisia keskusteluja työllisyysstrategian uudistamisesta eri intressiryhmien kanssa. Näitä olivat työhallinto, työnantajat, kuntatoimijat, kolmas sektori (palvelutuottajat) sekä työttömien yhdistykset. Strategian uudistamiseen liittyvät näkemykset koottiin julkaisuun Strategialla verkottuvaan työllisyydenhoitoon (Koivula 2004). Taulukossa 14 on esitetty yhteenveto eri toimijatahojen keskeisistä odotuksista uudistettavan strategian suhteen.

Teemaryhmän toiminta oli seutukunnan työllisyysstrategian uudistusprosessin sekä prosessin luonteeseen että sisältöön liittyvää valmistelua. Varsinaiselle strategiatyölle, Seutuverkko–projektin nimellä, päätettiin hakea erillinen rahoitus, joka saatiinkin ESR tavoite 3:sta ajalle huhtikuu 2004 – helmikuu 2005 (huom. jatkorahoitus haussa kesäkuuhun 2005).

Teemaryhmän toimintamalli siirtyi ja levittyi lähes välittömästi myös seurakunnan käyttöön. Ensimmäisen kerran Tampereen hiippakuntien edustajien (kirkkoherrat ja talouspäälliköt) kanssa käytiin dialogi työllisyyden hoidosta ja seurakunnan roolista siinä (tammikuussa 2004). Kuultavina olivat seurakuntien edustajien lisäksi seutukunnan työttömien yhdistysten edustajat.²⁴

Dialogit eri toimijaryhmien kanssa toimivat myös verkottumisen paikkana. Kolmannen sektorin toimijoiden dialogissa ”framilla” olleet toimijat totesivat, että ”eivät he kilpaile, mutta emme me juuri yhteistyötäkään tee”. Tilaisuuden jälkeen nämä kolme toimijaa vertailivat allakoita ja päättivät tavata.

²⁴ Dialogin toteuttivat Tampereen ev.lut. seurakunnan yhteiskunnallisen työn aluekoordinaattori Marjatta Pursiainen ja pastori Veli-Pekka Järvinen, jotka molemmat olivat aktiivisia Työn tiet – projektin ohjausryhmien ja oppivan verkoston osallistujia.

Taulukko 14. Eri toimijatahojen näkemykset strategiatyölle (Koivula 2004a, 42-43)

TOIMIJA	MAHDOLLISUUDET	UHAT & HUOLET	ODOTUKSET STRATEGIAPROSESSILLE
Työhallinto	Palvelutarpeeseen perustuvat palveluprosessit ja tilaaja-tuottaja malli laaja-alaisessa yhteistyössä	Työvoiman tarpeen ennakoiminen vaikeus Rakennetyöttömyyden jatkuminen Työnhakukeskuksen ja työvoiman palvelukeskuksen erillisyyttä – segmentoituvat palvelut	Toimijatahojen yhteistyö Työnjakokysymysten selvittäminen Tietosuojakysymysten selvittäminen
Työnantaja	Koulutus- ja oppilaitosyhteistyö	Ammatillisen koulutuksen status ja laatu Työvoiman saatavuus Vaikeus ennakoita työvoiman tarvetta	Yritysyhteistyö strategian laadinnassa Toimialakohtainen tarkastelu Elinkeino- ja työvoimapolitiikan yhteen nivominen
Kunta	Palveluprosessien kehittäminen (työ-, yksilö- ja palveluohjaus) Moniammatillinen yhteistyö ja kokonaisvaltainen työote	Palvelukeskus uusi ”luukku” tai ”kielipeli” ilman toimintamallin uudistusta Palvelukeskuksesta ”reservaatti”, josta reitti ei johda eteenpäin Resurssikysymykset Valtion ja kunnan välinen työnjako Omat intressit etusijalla vs. seutukunnallisten intressien ylivalta	Seutukunnallisen työllisyyskehittämisen strategia yhdistettävä muuhun seutukunnalliseen yhteistyöhön (elinkeino- ja sosiaalipalvelut) Kuntien omien ja seutukunnan yhteisten tavoitteiden ”harmonia” Paikallisten olosuhteiden huomioinnon otto Polittiset päättäjät saatava mukaan
Kolmas sektori	Sosiaalisen yrittäjyyden lainsäädäntö Kolmannen sektorin yhteisten palvelujen kehittäminen Seutukunnallinen sosiaalipalvelusäätiö	Markkinaolot vs. sosiaalinen tehtävä Palvelujen puute ja osaamisen puute (esim. arviointi-, työ- ja yksilövalmennus) Kehitystyön puuttuvat resurssit Pienien järjestöjen ja heikossa asemassa olevien asiakkaiden uloslyönti tilaaja-tuottajamallissa	Toimijoiden välisen yhteistyön jatkuminen sekä järjestöjen välillä että eri toimijoiden välillä Järjestöjen roolin täsmentäminen työllisyyskehittämisen osana
Työttömien yhdistys	Työvalmennusyhteistyö yritysten kanssa Sosiaalinen yritystoiminta seutukunnallisesti Palvelujen laadun kehittäminen ja tuotteistaminen ja niiden tarjoaminen palvelukeskukselle	Sitoutumisen ja yhteistyön puute Resurssien puute esteenä toiminnan kehittämiseksi	Työttömän äänen kuuleminen strategiassa Työllistymisen ”aikaistaminen”
Projektit	Projektien välinen yhteistyö Työvoiman palvelukeskus mahdollisuus toteuttaa löydettyjä kokonaisvaltaisen, hyvän käytännön malleja	Palvelujen saanti projektin jälkeen Hyviä käytäntöjä löydetään, mutta niitä ei koosteta ja ne katoavat Tilaaja-tuottaja –malli aiheuttaa hyvien käytäntöjen ”panittamista” Projektit resurssit normaali toimintaa paremmin, mikä vaikeuttaa valtavirtaistamista. Määräaikaisuus vaikeuttaa sitoutumista.	Projektien parempi nivoutuminen työllisyyskehittämisen toimijaverkoston osaksi irrallisuuden sijaan

8.2.2 Työmarkkinakynnyksen ylittäminen

Työmarkkinakynnyksen ylittäminen –teemaryhmä oli ryhmistä suurin (25-35 henkilöä). Prosessin aikana jäsenettiin työmarkkinakynnyksen syntyä ja reittiä sen ylittämiseksi. Työskentely alkoi tammikuussa 2003. Aihealuetta lähestyttiin ”ongelmakeskeisesti” jäsentäen sitä seuraavien kysymysten avulla.

- Mikä aiheuttaa työmarkkinakynnyksen?
- Mitkä tekijät vaikeimpia tai hankalampia poistaa tai muuttaa?
- Ensisijaisesti ratkaistavat kysymykset?

Työskentely tapahtui tuplatiimimenetelmällä, jossa vaihe 1-2 toteutettiin 4 henkilön ryhmässä ja ongelma-alueiden priorisoinnin jälkeen ryhmät yhdistettiin 8 henkilön tuplaryhmiksi. Kukin ryhmä tuotti yksilöllisen pohdinnan ja yhteisen keskustelun jälkeen viisi mielestään keskeistä työmarkkinakynnyksen syytä. Seuraavassa esitetetyt kommentit on ryhmitelty makro-, meso- ja mikrotasolle, jossa makrotason ongelmat liittyvät rakenteellisiin tekijöihin, mesotaso yhteisö- tai yhteistyö tekijöihin, esim. seudullisuuteen tai toimijayhteistyöhön ja mikrotason tekijät yksilöllisiin tekijöihin joko työnhakijan, palvelun tarjoajan tai työnantajan näkökulmasta.

Taulukko 15. Työmarkkinakynnyksen syyt

MAKROTASO

<i>Työmarkkinoiden rakenne</i>	<i>Työpaikkojen puute Matalan osaamisen paikkojen vähyys Jäykät työmarkkinat</i>
<i>Sosiaaliturvan rakenne</i>	<i>Sosiaaliturva ei kannusta työntekoon Työn vastaanottaminen ei aina taloudellisesti kannattavaa, Esim. ajokortin ja auton puute voi estää työn vastaanottamisen Kynnyspalkka työn vastaanottamisessa Velkaongelma voi estää työn vastaanottamisen</i>

MESOTASO

<i>Palvelujen laatuun liittyvät tekijät</i>	<i>Moniongelmaisten palveluprosessi – ”Ei saa vain lykätä toimenpiteeseen; motivointi” Työterveyspalvelujen puute työttömillä Tiedonkulku eri toimijoiden välillä – kuka mitäkin tekee? Työnantajien kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen Massatyöväkilytys – yksittäinen asiakas hukkuu massaan; puuttuminen tulee liian myöhään Puute osaamisesta toimia viranomaisverkostossa</i>
---	---

MIKROTASO

<p>Yksilölliset esteet</p> <p><i>Moniongelmaisuus ja alentunut toimintakyky</i></p> <p><i>Puutteellinen elämänhallinta</i></p>	<p><i>Alentunut työ- ja toimintakyky (bio-psyko-sos)</i></p> <p><i>Asenne, motivaatio</i></p> <p><i>Pitkäaikaistyöttömyys</i></p> <p><i>Moniongelmaisuus (ongelmat synnyttävät toisia ongelmia:, ikä, pitkittynyt työttömyys, sosiaaliset ongelmat)</i></p> <p><i>Pitkä poissaolo työmarkkinoilta</i></p> <p><i>Puutteellinen elämänhallinta</i></p> <p><i>Terveydelliset rajoitteet</i></p> <p><i>Alentunut toimintakyky</i></p> <p><i>Ongelmien kasaantuminen, päihheet</i></p>
<p>Yksilön ja yhteisön vuorovaikutukseen liittyvät esteet</p> <p><i>Homogeeniset työmarkkinat</i></p> <p><i>- erilaisuuden vähäinen sietokyky ja hallinta</i></p>	<p><i>Ennakoasenteet (rotu, vajaakuntoisuus, ikä yms)- ei pelkästään työnantajilla, vaan myös työnhakijoilla ja työyhteisöissä</i></p> <p><i>Ikärasismi</i></p> <p><i>Kielitaito– ”puutteellinen kielitaito voi olla todellinen tai asenteellinen este – myös suomalaisilla on kielitaito-ongelmia, esim. englannin kielen taito”</i></p> <p><i>Suomessa ”diversity management” uusi ajatus vielä (esim. että työmarkkinat joustaisivat perhetilanteen tai kielitaidon kannalta; ei välttämättä tarvita täydellistä kirjallista taitoa</i></p> <p><i>”Mittarina keski-ikäinen valkoinen mies” – maahanmuuttaja ei pääse edes yrittämään ensimmäistä kynnystä</i></p> <p><i>Homogeeninen työkuultuuri – ”vääränlainen nimi”</i></p> <p><i>Erilaisuuden sietämätön keveys</i></p>
<p>Paikallisten työmarkkinoiden ja yksilön osaamisprofiilin väliseen suhteeseen liittyvät esteet</p>	<p><i>Puutteellinen ammattitaito (kapea-alainen osaaminen, matala koulutustaso)</i></p> <p><i>Työnantajan korkea vaatimustaso Kohtaanto-ongelma (vaativuus – vaatimattomuus)</i></p> <p><i>Osaamisprofiilin täydentämiseen liian vähän koulutuspolkuja tai liian pitkät hakuajat (esim. kielikoulutus)</i></p> <p><i>”Ei osata tuoda esille omaa osaamista – ei pärjää pelissä; työpaikkailmoitus jo saa kipsiin”</i></p>

Edellä esitetyt esteet ryhmiteltiin äänien perusteella neljään keskeiseen ja vaikeimpaan ongelma-alueeseen ja kukin ryhmä jäsensi ko. ongelma-alueen syntyyn vaikuttavia tekijöitä. Seuraavassa on kunkin ongelma-alueen yhteydessä ilmoitettu sen saama ”äänimäärä”.

1. Työmarkkinoiden & palvelujen ja tukirakenteen jäykkyys (7 +)
2. Osaamisprofiili – puutteet osaamisessa ja ammattitaidossa (3+)
3. Moniongelmaisuus pitkäaikaistyöttömillä (7 +)
4. Homogeeninen työkuultuuri – ”erilaisuuden sietämätön keveys” (6 +)

Jatkotyöskentelyn kohteeksi valittiin erityisesti pitkäaikaistyöttömien ja maahanmuuttajien (ns. erilaisuuden sieto –teema) palveluprosessit. Asiakas-caseja käsiteltiin kevään aikana sekä työntekijöiden että työttömien itsensä näkökulmasta tarinateatterin menetelmin Tampereen tarinateatterin ohjaajan ja näyttelijöiden kanssa. Työntekijät ja työttömät kertoivat omia kokemuksiaan, joita Tarinateatteri kuvitti ja elävöitti ja teki siten yksityisestä yleisemmän kokemuksen. Käsitteellisesti palveluprosesseja analysoitiin palveluprosessivaiheiden jäsentämisen avulla. (ks. Koivula & Koskinen 2004)

Seuraavassa on tiivistetty kooste asiakasprosessin vaiheista, sen solmukohdista ja ratkaisuesityksistä:

Taulukko 16. Palveluprosessin vaiheet; hyvät käytännöt, ongelmat ja ratkaisuehdotukset

Vaihe	Hyvä käytäntö	Ongelmia käytännön työssä	Ratkaisumahdollisuus
Asiakkaan rekrytoiminen ja valikotumien palveluun	<p>Palveluohjaus ja –prosessivastuu <i>”Palveluvalikoiman tuntemus ja asiakkaan ohjaaminen sopivaan paikkaan.”</i> Palvelutarpeen tunnistus, ohjausvastuu työvoimatoimistolla Asiakkaan avoimuus ja luottamus</p>	<p>Palvelukartan tuntemattomuus ja/tai pysyvien palvelujen riittämättömyys <i>”Projektien katkonaisuus, vaikus hahmottaa oikeaa projektia – mikä päättänyt, mikä alkanut?”</i> <i>”Projekteilla, työnantajilla ja eri aloilla erilainen maine”</i> Ohjausvastuun epäselvyys Tukipolitiikan sekavuus ja sanktiot <i>”Erlaiset tuet työllistämisessä ongelma sekä asiakkaalle että työnantajalle.”</i></p>	<p>Yhteiset tavoitteet ja yhteiset pelisäännöt eri toimijoilla ja toimijoiden välillä</p>
Tilanne-/ palvelu- tarvearvio	<p>Moniammatillisuus Jatkuvuus</p>	<p>Tavoiteritiriidat ja eri näkökulmat <i>”Lainsäädäntö, työttömyysturva, sosiaalityöntekijä – näkökulmat voivat olla erilaiset.”</i> Aikataulut <i>”Tässä, nyt ja heti ei toimi, prosessiin vaaditaan aikaa”</i> Suunnitelman kankeus ja <i>”oikean suunnan määrittely”</i></p>	<p>Yhteispalvelupiste / TYP Tiedonsiirto eri palveluiden välillä</p>
Tavoite- sopimuk- sen/ Palvelu- suunnitel- man laatiminen	<p>Hollisuus – luottamus – tasa-arvoisuus <i>”Asiakkaan luottamuksen saavuttaminen tärkeää”</i> <i>”Asiakkaan aidot tavoitteet keskusteluun”</i> Oikea tahti ja ajoitus <i>”Tavoitteissa edetään asiakkaan tahdissa”</i> Vuoro vaikutus <i>”Oppia tuntemaan ihmistä, kommunikaatio tapahduttava samalla tasolla”</i> <i>”Sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan tarinat voivat yhdistyä, hyväksytään eri näkökulmat”</i></p>	<p>Epäselvät tavoitteet <i>”Asiakkaalla ei ole tavoitteita tai hän ei osaa nimitä niitä”</i> <i>”Miten ei jyräisi epärealistisia tavoitteita?”</i> Eri tahtisuus – <i>”Projektilla voi nopeampi tahti kuin asiakkaalla”</i> Erikielisyys <i>Epäselvät rajat – ”Tulkintaa niin monta kuin on työvoima- neuvojaa”</i> <i>”Tonttirajat pitäisi olla paremmin sovittu – asiakkaat ihan hukassa, etenkin maahanmuuttajat, asiakas luulee, että vika on hänessä”</i></p>	<p>Yhteistyöverkostot toimiviksi Projektien hyvät käytännöt peruspalveluja tarjoavien organisaatioiden käyttöön</p>

Vaihe	Hyvä käytäntö	Ongelmia käytännön työssä	Ratkaisumahdollisuus
Suunnitelman toteutus	Asiakkaan kunnioitus ja tasa-arvoinen kohtelu Voimavarojen löytäminen ja niiden hyödyntäminen ” <i>Toimiva, luottamuksellinen asiakassuhde</i> ” ” <i>Riittävästi tietoa asiakkaasta ja palvelujärjestelmästä ja sen yksilöllinen soveltaminen</i> ” ” <i>Myös erityispalvelut huomioitava</i> ” ” <i>Yhteistyö eri viranomaisten kesken</i> ”	Tieto-, aika- ja yhteistyövaje Tiedon ja ajan puute Viranomaisyhteistyön puute Kieliongelmat, esim. tulkin käyttö, byrokratiatulkkaus Erityispalveluita, esim. mielenterveyspalveluita huonosti saatavilla	Yksilöllisyys ja joustavuus ” <i>Joustavammat rakenteet</i> ” ” <i>Ulos ajatuksesta kerran merkonomi, aina merkonomi</i> ”
Ohjaus			
Työvalmennus & Koulutus	Työn ja työolojen tuntemus Kielikoodi yritysmaailman kanssa Ohjausrakenne työpaikalla Säännöllinen palaute (kehityskeskustelut, arviointikeskustelut) Avoimuus vuorovaikutuksessa Työhallinnon tietopalvelu hyvin toimiva käytäntö Koulutuksen saatavuus esteittä ilman byrokraattisia hidasteita Tiedottaminen kohderyhmille Työnantajan visio yrityksen/organisaation tulevaisuudesta (työvoimatarpeen ennakointi)	Kuntoutus/palvelumaailman ja työelämän erillisyyks Työntekijän ja työnantajan ennakkoluulot ja asenteet Vaikeus löytää sopivaa työllistämipaikkaa (matalan kynnyksen työpaikkoja vähän) Työnantajan palautteen puute: ” <i>Harjoittelija luulee tekevänsä asioita hyvin</i> ”. Tukityössä tuki unohtettu. Tieto on hajallaan ” <i>Byrokratia: koulutusta vaikea hankkia, vaikka olisi saatavilla räätälöityä koulutusta</i> ” Koulutusorganisaation puolelta tietojen ajan tasalla pitämässä puutteita	Työnantajalle enemmän tukea (esim. arviointi ja palautteen antaminen) Viranomaisille enemmän mahdollisuuksia räätälöidä työllistämis-/koulutusratkaisuja Työllistymisjakson aikana enemmän tukea (esim. ohjauspalvelut) Yhden luukun periaate tiedottamiseen koulutuksesta, esimerkiksi Akonet-verkosto

Vaihe	Hyvä käytäntö	Ongelmia käytännön työssä	Ratkaisumahdollisuus
Seuranta	Prosessivastuu yhdellä työntekijällä, joka seuraa asiakkaan tilannetta ja johon asiakas voi ottaa yhteyttä henkilökohtaisesti	Prosessivastuuta ei määritelty ” <i>Pallotteluprosessi</i> ”	Palveluohjaaja (esim. ypp:ssä/TYP:ssä tai projektissa), jolla vastuu asiakkaan ohjaamisesta eri palveluihin ja palvelujen ostosta asiakkaalle sekä ” <i>omaneuvoja</i> ”, joka asiakkaan tukena esim. koulutus/työvalmennus/ tukityö -jakson aikana toimintapisteessä
Arviointi	Toimiva itsearviointi kunkin palveluorganisaation työntekijä tiimissä, jossa kehitetään työmenetelmiä ja –välineitä. Työn tuloksellisuuden arviointi säännöllisin väliajoin asiakas- ja työnantajapalautteiden avulla palveluja koordinoivassa yksikössä (esim. ypp/TYP, työhallinto)	Työmenetelmät perustuvat yksilöllisiin ja osin ”piilossa pidettyihin” menetelmiin Sitoutumattomuus yhteisesti sovittuihin työmenetelmiin ja –välineisiin, joita kokeiltaisiin systemaattisesti Palautetta kerätään projekteissa ja erikseen muissa palveluissa, mutta kokonaispalaute jää tilastojen varaan	Systemaattinen työmenetelmien kehittämisen ja siihen liittyvät käytännöt (eri toimijoiden sisällä ja kesken) Ratkaistava kenellä koordinaatiovastuu palvelujen kokonaisuudesta sekä ” <i>Kenellä prosessivastuu asiakkaan polusta kunkin toiminnon sisällä?</i> ”

Nykyisessä palveluverkostossa palvelut eivät vielä ketjuunnu etenään silloin, kun ne joutuvat ylittämään sektorien rajat. Prosessien välit ja erityisesti siirtymät palveluprosessista toiseen ovat ”kuiluja”, joihin asiakas saattaa juuttua, tippua tai unohtua. Varsinaista palveluprosessiohjausta ei tapahdu systemaattisesti ja prosessiohjaus onkin pitkälle asiakkaan, ei palveluverkoston tai tietyn toimijan vastuulla.

Työnhakijalla on ongelmia

1. päästä itselleen oikeaan = sopivaan prosessiin
2. siirtyä tarpeenmukaisesti ja joustavasti prosessista toiseen ilman pitkiä välivaiheita
3. päästä palveluprosesseista ulos (pitkä ”projekti- ja tukityöhistoria” muodostuu itsessään esteeksi)

Prosessien sisäistä toimintaa arvioidaan, esim. työhallinto arvioi omia palvelujaan ja projektit omiaan, näin esimerkkinä, mutta kuka arvioi palveluprosessien kulkua kokonaisuudessaan? Kenelle kuuluu vastuu palveluprosessien ketjusta ja sen toteutumisesta? (Koivula 2004b)

Ongelma-analyysistä ja asiakasprosessikohtaisesta tarkastelusta siirryttiin teemaryhmässä palveluprosessien käsitteellistämiseen ja palvelumallinnuksien laatimiseen. Palveluprosesseja jäsennettiin laajennetuissa ns. palveluprosessipäivissä keväällä 2004 (helmi- ja maaliskuu). Samaan aikaan työstettiin ja testattiin erilaisia palveluprosessikuvauksia ja niihin liittyviä työmenetelmiä. Työskentelyn tuotoksena julkaistiin yhteistyöjulkaisu Työkalupakki työllisyysneuvonnan palveluprosesseista (toim. Koivula & Koskinen 2004). Tavoitteena työskentelyssä oli tehdä eri palveluprosessit ja niihin liittyvät työkäytännöt läpinäkyviksi ja tuottaa niistä tietoa, joka olisi tavoitteen mukaan ”toisen käsityöläisen opittavissa”. Kyse oli siten prosessista, jossa ns. hiljainen tieto ulkoistettiin ja artikuloitiin. (vrt. Nonaka & Takeuchi 1995)

Palvelukäsitteiden jäsenitys

Työllisyysneuvonnan toimijoiden kenttää ja palveluprosessien kuvaamista vaikeuttaa eri prosessien vakiintumattomat termit. Yksilöohjaus, työvalmennus, ammatillinen valmennus, kuntoutusluotsaus, palveluohjaus, neuvonta, urasuunnittelu, uraohjaus – kaikki termejä, joiden määrittely on joko olematon, vakiintumaton tai siihen sisältyy erilaisia tulkintoja ja ”koulukuntia”. Projektit ja eri toimijaorganisaatiot ovat ”napanneet” sopivalta kuulostavan termin ja määritelleet sen itse. Siten esim. työvalmennus voi tarkoittaa käytännössä mitä tahansa uraan liittyvästä neuvonnasta ja ohjauksesta työssä oppimiseen. Työn tiet –projektin oppivassa verkostossa käytiin yli vuoden mittainen ”käsiväentö”, jossa lopulta päästiin yhteisesti hyväksytyyn palvelukäsitteitä, sisältöä, kohderyhmää ja palvelun keskeistä tavoitetta koskevaan näkemykseen.

Mitä vaativampi asiakasryhmä, sen kiinteämpää ja holistisempaa palvelua tarvitaan. Kokonaisvaltainen palveluohjausprosessi on turhan järeä (ja kallis) työkalu sellaisille työnhakijoille, joilla ei ole varsinaisesti kyse kuin tarpeesta saada henkilökohtaista uraohjausta ja esim. siihen liittyvää työnhakuvalmennusta. Siinä kyse on ohjaustyöstä, joka on luonteeltaan toinen kuin ”valmennustyö”, joka on

pitkäjänteisempää ja sisältää riippuen sisällöstä sosiaali- ja ammattipedagogista osaamista. Palveluohjaus (case management –mielessä) on puolestaan eri asia kuin ”vain” palveluneuvontaa ja ohjaamista esim. sosiaali- ja terveyspalveluihin. Jokainen edellä kuvatuista palveluprosesseista sisältää erilaisia palvelumuotoja, työmenetelmiä ja ”työkaluja”. Näitä on kuitenkin vain harvoin kuvattu, jäsennetty ja tehty läpinäkyviksi. Oma ydintehtävä ja –prosessi voi olla hajanainen tai liian rajaamaton tai toisaalta eri prosessien välisistä silloista ei kannu huolta kukaan. Seuraavassa lyhyesti esitettynä palveluprosesseja ja luonteeseen liittyviä tekijöitä (ks. Koivula 2004d, vrt. Onnismaa 2003, Ohjus 2002).

Taulukko 17. Palvelukäsitteet

Palvelu-prosessi	Tyyppi	Osaamis- ja tietopohja	Ensisijainen asiakasryhmä
Informaatio ja neuvonta	Fakta- ja asiantuntijatietoa Lyhyt aikainen Asiakas päättää tiedon tai neuvon hyödyntämisestä	Tieto työ- ja koulutusmahdollisuuksista, kvalifikaatiovaatimuksista ja erilaisista työllistymis- ja sosiaaliturvaetuksista	Itseohjautuvat ja omatoimiset asiakkaat, joilla osaamis- ja työnhakuvalmiudet ajan tasalla
(Ura)ohjaus	Tukea valinnoissa Työnhakutaitojen ohjaus Yksilökohtaista Asiakkaan tavoitteista lähtevää Suhteellisen lyhytaikaista (esim. 3-5 tapaamiskertaa)	Edellisten lisäksi Ohjaus- ja vuorovaikutustaidot; pedagoginen osaaminen	Työmarkkinoille tulevat tai palaavat; maahanmuuttajat tai muut, jotka tarvitsevat henkilökohtaista ohjausta
Voimaan- nuttava valmennus	Yksilö- tai ryhmämuotoista ohjausta ja tavoitteellista valmennusta Yhteistyössä työ- /koulutuspalvelujen ja/tai muun palveluverkoston tai vertaisryhmän kanssa Pitkäkestoinen	(Sosiaali-)psykologinen ja/tai sosiaalipedagoginen osaaminen Verkosto- ja tiimityön taidot	Pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömät, arjen hallinnan kanssa kamppailevat
Työ- valmennus	Ammatillisen osaamisen arviointi ja päivittäminen; työyhteisötaidot Pedagoginen prosessi	Ammattikasvatuksellinen ja sosiaalipedagoginen osaaminen Käytännön ammattitaito ko. alalla	Ammatillista valmennusta tarvitsevat, esim. pitkään työelämästä poissa olleet, pitkäaikaistyöttömät tai ammatinvaihtajat
Yksilöllinen palveluohjaus (case management)	Kokonaisvaltainen palveluprosessin hallinta (arviointi, suunnitelma, koordinointi ja seuranta) Verkostoyhteistyön ”keskiössä” Asiakkaan ”asianajaja” palveluverkostossa	”Erikoistunut generalisti” Sosiaali- ja terveyspalvelujen laaja-alainen osaaminen; johtamis- ja verkosto-osaaminen	Asiakkaat, jotka tarvitsevat useita eri palveluja yhtä aikaisesti

Työmarkkinakynnys-teemaryhmän työskentely muodosti aidon toiminnallisen oppimisfoorumin, joka kykeni ns. ”ongelmapuheen” rinnalla tarttumaan tiettyihin haasteisiin ja laatimaan mm. seuraavat konkreettiset toimintakäytäntöjä auttavat apuvälineet:

- käsitteellinen jäsenitys neuvonnan, ohjauksen, yksilö- ja työvalmennuksen sekä palveluohjauksen tavoitteista ja sisällöistä (ks. taulukko 1; Koivula 2004b)
- arviointimalli ja lomakkeisto työssäolojaksojen suunnitteluun ja arviointiin (käytettiin ja kehitettiin edelleen Masto-projektissa ja otettu käyttöön Tampereen työvoiman palvelukeskuksessa) (Maatraiva, Mikkola, Peltonen 2004)
- tietosuojan ja tiedonsiirtoon eri toimijoiden välillä liittyvä käytännön läheinen tietopaketti (Hiltunen 2004, Rantanen 2004)

8.2.3 Työllisyydenhoidon ammatillinen osaaminen

Työllisyydenhoidon ammatillisen osaamisen määrittely edellyttää erilaisten työroolien ja -tehtävien hahmottamista kussakin toimintaympäristössä. Teemaryhmä tarkasteli ammatillisen osaamisen haastetta eri työllisyydenhoidon palveluissa. Yhdessä osallistujien kanssa koostettiin osaamisen alueita ja ns. osaamiskarttaa. Teemaryhmä oli kaikkein pienin (ks. taulukko 12) Ammatillisen osaamisen ydin- ja erityisosaamisen alueita jäsenettiin sekä yksilö- että pienryhmätyöskentelyinä. Prosessia täydennettiin kyselyllä (14-31.11.2003), jota toimitettiin työvoimatoimistoihin, eri projekteille ja kuntien työllisyystoimeen. Vastauksia tuli yhteensä vain 23, joten kyselyaineisto ei ole yleistettävissä, mutta täydensi teemaryhmän omaa pohdintaa.

Seuraavassa on tiivistetty yhteenveto työllisyydenhoidon osaamisalueista teemoitetusti. Yhteenveto pohjautuu teemaryhmän omaan työskentelyyn helmi- ja huhtikuussa 2003 sekä kyselyn tuloksiin.

Taulukko 18 Osaamisen alueet työllisyshoidon työssä

YDINOSAAMISEN ALUE	Työote	Korostuu
TOIMINTAYMPÄRISTÖOSAAMINEN Työhallinnon tuntemus (lainsäädäntö ja toimintaohjeet, palvelut ja etuudet) Työpaikkojen, ammattien ja yrittäjien tuntemus Koulutuspalvelujen ja –instituutioiden tuntemus Työllisyshoidon projektien ja kolmannen sektorin työllistymispalvelujen tuntemus Taloushallinto-osaaminen ”Sivistys- ja byrokratianaston tunteminen”	Tieto-intensiivinen työote	Työvoimaneuvonta Urasuunnittelu ja -ohjaus
VERKOSTO-OSAAMINEN Sosiaaliturvan ja –palvelujen sekä terveydenhuollon palvelujen perustuntemus Alueen eri projektien ja erityispalvelujen (esim. päihdepalvelut, mt-palvelut) tuntemus Verkostotyön taidot – halu ja kyky verkottua eri toimijoiden kanssa Yhteistyö- ja tiimityön taidot	Koordinoiva työote Prosessin ohjaus	Palveluohjaus
MUUTOSOSAAMINEN Muutosprosessin ymmärrys Muutoksen kohtaamisen taito Epävarmuuden sieto Sisäinen yrittäjäisyys ja siihen tukeminen Pedagoginen osaaminen Arviointitaidot ja –menetelmät Kommunikaatiotaidot Innovatiivisuus Joustavuus Visionäärisuus	Ohjaus- ja valmennus (pedagoginen työote)	Yksilövalmennus Urasuunnittelu- ja ohjaus Työvalmennus
TILANNE- JA VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN Vuorovaikutustaidot – kyky luoda kontakti ja pitää se yllä Empaattisuus ja sosiaalisuus Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys Aktiivinen kuunteleminen Tilanneherkkyys Rehellisyys ja luottamuksellisuus Voimavaraistaminen (vahvuuksien löytäminen)	Psyko-sosiaalinen työote	Yksilövalmennus
MENETELMÄOSAAMINEN Yksilö- ja ryhmäohjausmenetelmät Psykologinen ja sosiaalinen tieto-taito Sosiaalityön menetelmät Pedagoginen osaaminen Arviointitaidot (esim. fyysinen, psyykinen, ammatillinen työkyky; työympäristön/yhteisön odotusten arvioiminen) Oppimisvaikeuksien havaitseminen ja niissä tukeminen, erityispedagogiikka	Menetelmäosaaminen (omalla erityisalalla)	Riippuu erityisalasta
METATAIDOT Organisoititaidot (ajankäyttö, priorisointi, (ns. itsejohtamisen taito)) Tiedonhankinta- ja –hallintataidot Tietotekniikka Itsensä ja työn kehittämisen taito (”kyky oppia uutta”)		

Osaamisalueiden lisäksi mainittiin erityisesti kyselyssä vielä persoonallisuuden tai työhön liittyvät asennetekijät, kuten rohkeus, luovuus, epävarmuuden sieto, jämäkkyys ja sopeutumiskyky muutoksiin.

Teemaryhmän kanssa tehty jäsenitys osaamisen alueista kertoo työllisyydenhoidon palvelujen vaatimasta korkeasta osaamisesta sekä vuorovaikutuksellisessa auttamistyössä että nopeasti muuttuvan toimintaympäristön hallinnassa. Muuttuva lainsäädäntö, palvelut ja työmarkkinakenttä vaativat jatkuvaa tietojen päivitystä ja tiedonhallinnan ja ennen muuta tiedonvälittämisen ja neuvonnan sekä verkostotyön taitoja. Työllisyydenhoidon erityispalveluissa, esim. ohjaustyössä ja ammatillisessa (työ)valmennuksessa tarvitaan lisäksi sekä yksilö- että ryhmäohjaustaitoja ja (sosiaali-)pedagogista osaamista. Kyselyssä korostui moniongelmaisten ja vaativan asiakastyön osaamisen ja ohjausmenetelmien kehitystarve (esim. moniongelmaisuuksien, päihde- ja mielenterveysongelmien ja oppimisvaikeuksien tunnistaminen, persoonallisuushäiriöisten ja sekakäyttäjien kanssa työskentely ja mm. alakulttuurien tuntemus). Työ vaatii yhä enemmän kokonaisvaltaisuutta, tunteita ja ongelmanratkaisukykyä.

8.3 Työllisyysfoorumit ja verkostokoulutus

8.3.1 Dialogiset foorumit

Työllisyysfoorumi on kaksi kertaa vuodessa kokoontuva yleinen tiedotus-, keskustelu- ja vaikuttamisfoorumi, johon on kutsuttu laajasti mukaan seutukunnan politiikan, julkisen hallinnon, kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin toimijoita. Foorumeissa on käsitelty työllisyydenhoidon ajankohtaisia sekä kansallisia että seutukunnalliseen työllisyydenhoitoon liittyviä uudistuksia ja kehityshaasteita.

Työllisyysfoorumeita tai vastaavia laajapohjaisia seminaareja on järjestetty jo vuodesta 1995. Seutukunnan työllisyysstrategiassa (Koskinen 2000) foorumiperinnettä esitettiin jatkettavaksi ja se otettiin Työn tiet –projektin oppivan verkostoagoran toiminnan osaksi. Foorumityöskentelyyn haettiin uutta, vuorovaikutteisempaa työskentelymallia aiemman perinteisen seminaari-/luentotyypin sijaan syksyllä 2002. Tutkija Robert Arnkil toimi Työn tiet –projektin yhteistyökumppanina kolmessa dialogimuotoisessa työllisyysfoorumissa. Kevään 2003 ja 2004 työllisyysfoorumit toteutettiin paneelimuotoisina keskustelufoorumeina. Foorumeihin osallistui 100-120 henkilöä/tilaisuus (ks. liite 4).

Foorumien teemat olivat seuraavat:

Marraskuu 2002	Ennakointidialogi ”Seutukunnallisen työllisyydenhoidon tulevaisuus”
Toukokuu 2003	Työmarkkinakynnyksen ylittäminen –teematyön tuloksia ja paikallinen aloitteellisuus työllisyydenhoidossa
Marraskuu 2003	Työllisyydenhoidon uudistukset ja strategiatyön haasteet - arviointidialogi
Kesäkuu 2004	Työllisyydenhoidon palveluprosessit – käsitteitä ja käytäntöjä
Marraskuu 2004	Työn tiet –projektin arviointi ja seutukunnallisen työllisyydenhoidon yhteistyön tulevaisuus -dialogi

Työllisyysfoorumeihin osallistui laajasti seutukunnan toimijoita, pääosin kuntien työllisyys- ja sosiaalitoimesta, työhallinnosta, kolmannelta sektorilta ja eri projekteista. Työnantajien edustus toteutui lähinnä vain työnantajajärjestöjen edustajien kautta. Työnantajien vähäinen osallistuminen selittyy myös sillä, että projekti ei kovin aktiivisesti lähestynyt suoraan yrittäjiä tai työnantajia, vaan viestitti tilaisuuksista pääosin järjestöjen välityksellä.

8.3.2 Yhteisiä koulutuksia

Verkostokoulutuksen tavoitteena oli järjestää koulutusta seutukunnan työllisyydenhoidon toimijoille ja siten edistää työllisyydenhoidon kehittymistä ja yhdessä oppimista. Verkostokoulutus oli projektisuunnitelmassa Samalla aaltopituudella –osaprojektin toiminto, joka toteutui kuitenkin koko Työn tiet –projektin toimintamuotona osana oppivaa verkostoagora. Verkostokoulutukseen osallistui kuhunkin noin 70-170 osallistujaa (ks. liite 4).

Verkostokoulutuksia järjestettiin seuraavasti:

- Työllisyydenhoidon uudistuksia, helmikuu 2003. Verkostokoulutustilaisuudessa tiedotettiin työhallinnon uudistuksista ja työllisyyspoliittisesta ohjelmasta. Alustajina olivat työvoimatoimiston johtaja Heikki Syvänen, apulaistoimistonjohtaja Jarmo Ukkonen ja johdonsihteerit Minna Äijälä Tampereen työvoimatoimistosta.
- Balanced Score Card -koulutus, syyskuu 2003. Kouluttajana toimi lehtori Antti Talkkari Tampereen yliopistosta. Tavoitteena oli tukea valmisteilla olevan työllisyysstrategiatyön uudistusprosessia ja pohtia BSC-soveltuvuutta.
- Työllisyydenhoidon menetelmiä Hollannista –seminaari, marraskuu 2003. Kouluttajina toimi neljä kouluttajaa kansainvälisestä kumppaniprojektista Mobiel-säätiöstä Hollannin Veendamista. Teemoina olivat arvioinnin prosessit ja menetelmät, sosiaalisen taitavuuden malli sekä yksilöllinen palveluohjaus (case management).
- Sosiaalinen yrittäjyys – mahdollisuus vai mahdollisuus? –koulutus järjestettiin helmikuussa 2004. Tavoitteena oli perehtyä sosiaalista yrittäjyyttä koskeviin normeihin, ohjaukseen ja suunnitteilla oleviin neuvontapalveluihin.

Lisäksi kuultiin eri tahojen; julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin näkemyksiä sosiaalisen yrittäjyyden mahdollisuuksista Tampereen seutukunnalla ja laajemmin Suomessa. Koulutukseen osallistuttiin laajasti myös seutukunnan ulkopuolelta, mm. Rovaniemeltä, Jyväskylältä, Lahdesta, Riihimäeltä ja Helsingistä. Alustajina ja panelisteina toimivat mm. kansanedustaja Jukka Gustafsson, johtaja Matti Pukkio työministeriöstä ja projektipäällikkö Eeva-Maria Loukola Stakesista. Lisäksi panelisteina oli eri kolmannen sektorin toimijoita sekä elinkeinotoimen ja TE-keskuksen edustajia.

- Työllisyydenhoidon osajat –verkostopäivät järjestettiin kaksipäiväisenä tapahtumana syyskuussa 2004. Verkostopäivillä käsiteltiin työllisyydenhoidon palveluja ja palveluprosesseja monipuolisesti eri alustajien ja toisaalta myös Työn tiet –projektin toimijoiden johdolla. Pääalustajina olivat professori Juha Siltala Helsingin yliopistosta ja työnohjaaja, kouluttaja Antti Särkelä ja emeritus oppisopimusjohtaja Juhani Räsänen Työvalmennusakatemiasta. Lisäksi alustajina oli mm. Equal-projekti Rehti Meiningistä Juha Pääskylä ja Tekevä–säätöön edustajat. Työllisyydenhoidon palveluprosesseja arvioitiin myös toiminnallisin draamamenetelmin draamaopettaja Merja Revon johdolla.

8.3.3 Arviointia

Työllisyysfoorumi- ja verkostokoulutukset ovat tarpeellinen ja kannatettava, jatkettava käytäntö. Niistä saatu palaute on ollut erittäin hyvää. Anti on ollut sekä tiedottava että arvioiva. Kaikissa tilaisuuksissa on myös ollut mahdollisuus keskusteluun, keskinäiseen yhteiseen arviointiin ja kommentointiin. Vastaavien työllisyydenhoidon toimijoille tarkoitettujen koulutustilaisuuksien järjestäminen on käytäntö, jota on syytä jatkaa säännöllisesti, vähintään noin kaksi kertaa vuodessa.

Koulutustilaisuudet antavat mahdollisuuden saada ajantasaista tietoa asiantuntevilta tahoilta sekä käydä keskustelua, mikä pelkän ”netti-infon” perusteella ei ole mahdollista. Koulutustilaisuuksien palautteissa kiitettiin juuri tiedon ajankohtaisuudesta, asiantuntijuudesta sekä tilaisuuksien järjestämisestä yleensä. Tarve yhteisille tilaisuuksille on ilmeinen ja toisaalta sillä saadaan myös synergiaetuja.

Equalin Suomen ohjelman väliarvioinnissa (Syrjä et al. 2003) on todettu, että projektin aikana onnistutaan usein luomaan kehittämisorganisaatio, oppimisverkosto, mutta sen transformointi joksikin pysyvämmäksi toiminnaksi usein epäonnistuu. Usein jää ratkaisematta mihin kehittämistoiminta ”kiinnittyy” projektin päättyttyä. (emt. 11). Työn tiet –projekti otti kantaakseen kehittäjäverkoston ja kiihdytti, vauhditti ja koosti sitä laajaksi oppivaksi verkostoksi. Seutukunnalla uudistettu työllisyysstrategia (lausuntokierroksella tammikuussa 2005) on asettamassa tavoitteeksi työllisyydenhoidon neuvottelukunnan perustamista seutukunnallisena organisaationa. Samoin työllisyysfoorumi-toiminta on suunniteltu jatkettavaksi. Nämä muodot toteutuessaan voisivat mahdollistaa kehittäjäverkoston jatkon ja tiivistyessään vielä eri toimijapoolien pienemmiksi toimijaverkostoiksi niistä voisi

potentiaalisti muodostua aito, jopa organisaatioiden väliseen oppimiseen kykenevä, yhteiskehittelytyön mahdollistaja.

Lähteet

Argyris, Chris & Schön, Donald A. (1996) *Organisational Learning II. Theory, Method, and Practice.* Addison-Wesley, Reading, MA.

Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna S. (1989) *Fourth Generation Evaluation.* Sage Publications, Newbury Park.

Hiltunen, T. (2004) Yhteiset asiakkaat – yhteinen tieto. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet projektin julkaisuja 2/2004, s.156-157

Keski-Petäjä, T. (1999) Vapaa sivistystyö – kolmannen sektorin oppimisfoorumi KYP esimerkkinä reaktiivisesta projektihallinnan koulutuksesta. Opintotoiminnan Keskusliitto, Helsinki.

Koivula, U-M. (2004b) Palveluista prosesseihin ja verkostoon. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet projektin julkaisuja 2/2004, s. 12-35.

Koskinen, M. (2000) Tampereen seutukunnan työllisyysstrategia. Aktiivisten, kehittyvien ja osaavien ihmisten menestyvä seutu. Tampereen seudun kumppanuusprojekti. Julkaisuja 1. Tampere.

OHJUS (2002). Ohjaus- ja neuvontapalvelut työhallinnossa. Ohjausprojektin raportti. Työhallinnon julkaisu no 314. Helsinki: Työministeriö.

Onnismaa, J. (2003) Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasantuntijuuden muutos. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteellisiä julkaisuja 91. Joensuu.

Nonaka, I. & Takeuchi, K. (1995) *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation,* Oxford University Press, Oxford.

Rantanen, E. (2004) Tietosuoja. Teoksessa Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. Työn tiet projektin julkaisuja 2/2004, s.158-168.

Sarja, A. 2000. Dialogioppiminen pienryhmässä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 160.

Senge, P. (1990) *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organisation,* Doubleday, New York, NY.

8.4 Kansainvälinen yhteistyö

8.4.1 Yhteistyön tavoitteet

Kansainvälinen yhteistyö on Equal-ohjelmassa nähty merkittävänä lisäarvona ja mahdollisuutena ylikansalliseen hyvien käytäntöjen vertailuun, kehittämiseen ja toisilta oppimiseen. Työn Tiet –projektin kansainvälinen toiminta perustui toiminnon 1 aikana solmittuun sopimukseen kumppaniprojektien kanssa. Työn tiet –projektin yhteistyökumppanit ovat Itävallasta (Arbeitsmarktintegration Obersteiermark Ost), Hollannista (Samen aan de slag) ja Ranskasta (Inseco). Kansainvälinen yhteistyö sai nimekseen ”Pathways for Integration”. Nimi kuvasi yhteistyön keskeistä tavoitetta: vertailla ja kehittää monitahoisia ja –tasoisia menetelmiä ja malleja työllisyyden ja sosiaalisen reintegraation edistämiseksi. Vuoden 2003 lopulla yhteistyöverkoston otettiin mukaan Itävallan aloitteesta Unkari (Civis Mor).

Yhteistyölle sovittiin kolme toisiaan täydentävää teemaa:

- 1) yksilöllinen palveluohjaus (case management)
- 2) palveluiden ja menetelmien kehittäminen/soveltaminen/siirtäminen ja
- 3) työllistymisprosessin ja sen esteiden analysointi.

Sovittuja teemoja käsiteltiin työseminaareissa Hollannissa (teema 1), Ranskassa (teema 2) ja Itävallassa (teema 3), ja yhteistyön loppuseminaaria isännöi Työn Tiet –projekti.

Yhteistyöllä oli ohjausryhmä, jossa oli kaksi edustajaa kustakin projektista. Tämän lisäksi ohjausryhmän kokouksiin osallistui kunkin projektin evaluaattori.

Partneriprojektit on esitetty taulukossa 19 (ks. Franek 2004, 115)

Keskeisimmiksi yhteistyön tavoitteiksi asetettiin

- Kunkin maan strategioiden, toimintamallien ja työmenetelmien vertaileva koostaminen ja niiden arviointi
- Hyvien käytäntöjen levittäminen
- Yhteinen tiedon ja osaamisen vaihto
- Yhteisen ”oppimisen ja innovaatio tilan” muodostaminen partnerien kesken

Yhteistyösuunnitelma jaoteltiin kuuteen ns. ”työkansioon” (work package)

- Tiedonvaihto
- Case management – yksilöllinen palveluohjaus
- Integraatioprosessin ja sen esteiden tutkiminen
- Toimintamallien ja työmenetelmien kehittäminen
- Henkilövaihto

- Arviointi

Vastuu eri “työkansioiden” suunnittelusta jaettiin partnerien kesken siten, että jokainen partneri vastasi vähintään yhdestä osa-alueesta. Työn tiet –projektin vastuualueena olivat tiedonvaihto ja arviointi.²⁵ Yhteistyön periaatteena oli tasa-arvoinen osallisuus.

Taulukko 19. Partneriprojektien kuvaus

	Itävalta	Suomi	Ranska	Unkari²⁶	Alankomaat
Alueellinen ulottuvuus	Seutukunnallinen	Seutukunnallinen	Kansallinen	Seudullinen	Seutukunnallinen
Equal toimenpidekokonaisuus	1 A	1 A	3 B	1 A (Phare)	1 A
Kokonaisbudjetti (euroa)	709,110	2,1 miljoonaa	829,437	454,094	900,500
Kansainvälisen yhteistyön budjetti	65,200 (9.2%)	223,000 (10.6%)	150,800 (18%)	30,000 (6,6%)	98,940 (11%)
Kokemus kansainvälisestä yhteistyöstä aiemmin	paljon	jonkin verran	paljon	vähän	jonkin verran
Kehittämiskumppanuuden laajuus (partnerit)	16	40	13	4	5
Kuntia tai kaupunkeja	1	7	0	0	2
Kansallisia/paikallisia työllisyys- tai sosiaaliviranomaisia	1	5	6	1	0
Työmarkkinajärjestöt	2	9	7	0	0
Kolmannen sektorin toimijat (NGOs)	8	5	0	1	2
Asiakasryhmien edustaja	0	7	0	0	1
Koulutusorganisaatiot	1	6	0	1	0
Muut	3	1	0	1	0

Kuten taulukosta on nähtävissä partneriprojektit olivat hyvin erilaisia. Samoin kansainvälisen toiminnan budjetit erosivat merkittävästi. Työn tiet –projekti oli projekteista selvästi laajin, mutta toisaalta sillä ei ollut yhtä laaja kokemus kansainvälisestä yhteistyöstä kuin esim. Itävallan tai Ranskan projekteissa.

²⁵ Työn tiet -projekti vastasi Pathways for Integration –sivustosta sekä mm. kahden julkaisun toimittamisesta ja painattamisesta.

²⁶ Unkari liittyi mukaan kansainväliseen yhteistyöhön vuoden 2003 loppupuolella.

8.4.2 Yhteistyön käytännön toteutus

Keskeisenä toimintamuotona olivat temaattiset seminaarit, joita pidettiin kolme:

1. Case Management, Hollanti, huhtikuu 2003
2. Services and Tools for Integration, Ranska, marraskuu 2003
3. Integration Process, Itävalta, toukokuu 2004

Lisäksi syyskuussa 2002 pidettiin aloitusseminaari Suomessa Tampereella, jossa kansainvälisen yhteistyön partnerit ja yhteistyön tavoitteet esiteltiin. Loppuseminaari pidettiin myös Tampereella lokakuussa 2004. (ks. Koivula 2004c)

Seminaareihin osallistuttiin seuraavasti

Taulukko 20. Seminaariosallistujat

Seminaari	Hollannista	Suomesta	Itävallasta	Ranskasta	Unkarista
Hollanti	16	19	3	7	0
Ranska	4	22	5	57	2
Itävalta	2	21	22	8	2
Suomi (loppuseminaari)	3	75	3	7	0

(ks. Kuilman 2004, 106)

Seminaarien lisäksi Työn tiet –projektista tehtiin valmistelevat vierailut Hollantiin ja Ranskaan. Hollannista kutsuttiin asiantuntijaluennoksijat Tampereelle pitämään verkostokoulutustilaisuus hollantilaisen projektin käyttämistä työmenetelmistä. (ks. liite tilaisuudet). Ranskasta tehtiin tutustumiskäynti Hollantiin nuorten työllistymisen osahankkeeseen, jota partneriorganisaatio toteutti. Lisäksi Itävallasta käytiin kouluttamassa Unkarin projektin vastuuvirkailijoita.

Työn tiet –projektista osallistui noin kaksikymmentä henkilöä kuhunkin seminaariin. Osallistumisesta päätettiin siten, että mahdollisimman monella johto- ja ohjausryhmän jäsenellä sekä projektin työntekijällä oli tilaisuus osallistua edes yhteen seminaariin. Tämä tasa-arvoisuuden periaate oli hyödyllinen kansainvälisen kokemuksen karttumisen ja tiedon levittämisen kannalta. Toisaalta keskittyminen kansainvälisessä yhteistyössä vain ydinjoukon temaattiseen yhteistyöhön olisi tukenut enemmän tavoitteena olevaa analyttistä palveluprosessien kehitystyötä.

Kansainvälisten partnerien vaatimattomammat osallistujamäärät johtuivat lähinnä budjettisyydestä. Henkilövaihdon lisäksi Itävalta, Suomi ja Unkari osallistuivat näyttelyosastoilla Euroopan työllisyysviikoille (Employment Week) Brysselissä huhtikuussa 2004. Itävallan ja Suomen projektit pitivät yhteisen ”project showcase” - esittelyn otsikolla ”Networking in Reintegration Services”.

8.4.3 Arviointi

Kansainvälinen yhteistyö vaatii hyvää suunnittelua ja organisointia saavuttaakseen sille asetetut tavoitteet ”löytää yhdessä jotain enemmän kuin yksin”. Jo pelkästään toisen maan sosiaali- ja työllisyyslainsäädännön, palvelujen ja etuuksien hahmottaminen, ymmärtäminen ja sisäistäminen vievät paljon aikaa ja vaativat paneutumista sekä ns. ”järjestelmäosaamista” ja kielitaitoa. Työn tiet –projektissa otettiin käyttöön käytäntö, että ennen seminaaria tutkija laati lyhyen perusselvityksen keskeisestä työ- ja sosiaalipolitiikasta. Samoin valmistelevat vierailut osoittautuivat hyväksi tavaksi tutustua etukäteen projektiin ja koota tarpeellisia taustatietoja. Samalla niiden aikana pystyttiin vaikuttamaan seminaarien sisältöön ja esim. tutustumispaikkojen valintaan. Tiedon välitystä ja levitystä palveli Seutuviesti-lehti, jossa seminaareista, tutustumiskäynneistä ja kohdemaan palvelujärjestelmästä raportoitiin. Muilla partneriprojekteilla ei ollut vastaavaa julkaisukanavaa.

Lisäarvoina kansainvälinen yhteistyö toi uutta tietoa ja jäsenyyksiä erityisesti

- case management –mallista sekä käsitteellisesti että käytännössä (Hollanti)
- työ- ja yksilövalmennus –mallin toteutuksesta systemaattisella tavalla (Hollanti)
- palvelutarvearvioinnin menetelmistä (Hollanti)
- yritysyhteistyön muodoista (Ranska ja Itävalta)
- yhteistyö- ja kumppanuusrakenteista eri toimijoiden kesken (erityisesti Itävalta)

Seminaarien ja toisaalta Työn tiet –projektin loppuarvioinnissa kansainvälisen yhteistyön vaikuttavuus nähtiin ennen muuta tiedon vaihdon ja vuorovaikutuksen lisääjänä. Kansainvälinen kokemus auttoi ymmärtämään paremmin suomalaisen toimintajärjestelmän vahvuuksia ja heikkouksia. Toisaalta se toimi myös suomalaisten keskinäisenä verkottumisen muotona. Jotkin kansainvälisten kumppanien käyttämät työvälineet otettiin käyttöön lähes välittömästi; esim.

- ominaisuus–pelikortit, joita käytettiin suomen kielen koulutuksessa ja maahanmuuttajien ohjauksessa
- sovelletusti hollantilainen arviointimatriisi asiakkaan lähtötilanteen arvioinnissa
- Tietoluukun voimatiimitoiminta sovelsi myös hollantilaista Power–koulutusmallia

Hollantilainen palveluohjaus-yksilövalmennus-työvalmennus –malli oli pohjana Työn tiet –projektin jatkokehittelylle teematyössä palveluprosessin kuvaamisesta ns. tuulimyllynä, jossa palveluohjaaja toimii verkon tai siipien linkittäjänä. (ks. Koivula 2004b, sivut 23-24)

Arvioinnissa todettiin, että kansainvälisen yhteistyön anti jää elämään ja vaikuttamaan epäsuorasti erilaisina mielikuvina, toimintamalleina, lähestymistapoina ja asenteina ennemmin kuin suoranaisesti jonkin työmenetelmän käyttöönotossa.

Prosessina arvioiden kansainvälinen yhteistyö onnistui hyvin. Toimijat kokivat sen olleen tasapuolista ja kaikkien asiantuntemusta hyödyntävää. Seminaarit olivat

ohjelmaltaan monipuolisia ja antoisia ja auttoivat ymmärtämään ja arvioimaan sekä muiden että oman maan käytäntöjä. Heikkouksina olivat puolestaan mm. pitkien henkilövaihtojen puute, vielä liian väljästi määritellyt yhteistyön tavoitteet ja yhteistyön lyhyt aika (kaksi vuotta). Osa seminaarijulkaisuista (Ranska ja Itävalta²⁷) valmistuivat kovin hitaasti, mikä hankaloitti tiedon levitystä.

Kansainvälisen yhteistyön merkitys voi olla erittäin suuri edellyttäen, että sen tavoitteet kyetään määrittelemään riittävän tarkasti ja riittävän ”pieniksi”, jotta ne kyetään saavuttamaan suhteellisen lyhyessä ajassa. Eri maiden taustatietojen keruu, yhteinen dokumentointi ja levittäminen kaikille osallisille on erittäin tärkeä osa yhteistyötä sen alkuvaiheessa, koska yksittäisen projektin ”paikka” palvelujärjestelmässä on muutoin mahdoton hahmottaa. Kansainvälinen yhteistyö on myös sosiaalinen prosessi, johon vaikuttavat osallistujien motivaatio, innostus ja vuorovaikutustaidot (kielelliset ja sosiaaliset). Siten ”kasvokkaiseen” yhteistyöhön on varattava aikaa. Yhteistyötä tekevät ihmiset, eivät organisaatiot tai projektit.

Lähteet

Kuilman, B. (2004) Evaluation of the Transnational Cooperation in Pathways for Integration. Teoksessa Koivula, U-M. (Ed) (2004) ”We can work it out”. Final Report of the Transnational Cooperation. The Pathways for Integration reports 4. Tampere, s. 104-113

Franek, J. (2004) Annex I. Patways for Integration – Transnational Cooperation. TCA Id code: 320. Teoksessa Koivula, U-M. (Ed) (2004) ”We can work it out”. Final Report of the Transnational Cooperation. The Pathways for Integration reports 4. Tampere, s. 114-120.

²⁷ Itävallan seminaarin raportti ei ole vielä saatavilla tätä kirjoitettaessa tammikuun alussa 2005.

9 YHTEENVETOARVIOINTI JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

9.1 Työn tiet –projekti toimijayhteistyön ja oppimisen edistäjänä

Equal-yhteisöaloiteohjelman keskeinen toimintaperiaate on kehittämiskumppanuus, jolla tarkoitetaan eri tahoja edustavien, tavoitteen toteuttamisen kannalta olennaisten toimijoiden tavoitteellista yhteistyötä tietyn, yhteisesti tunnistetun ongelman ratkaisemiseksi. Tavoitteena on lisätä kokonaisvaltaisen ja koostavan lähestymistavan avulla ohjelman tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta (Syrjä et al. 2003, 6).

Miten Työn tiet –projekti onnistui kehittämiskumppanuudessaan, toimijayhteistyön edistämisessä ja keskinäisessä oppimisessa?

Marraskuussa 2004 - tammikuussa 2005 toteutettiin Työn tiet –projektin loppuarviointi, jossa tutkimuskohteena oli osaprojektien tulosten ja toimintamallien rinnalla kaksi keskeistä teemaa:

- työllisyysenhoidon toimijayhteistyön kehittyminen
- verkoston oppiminen

Tiedonkeruu toteutettiin osin kyselyllä, osin lomakehaastattelulla. Vastauksia saatiin kaikkiaan 34 vastaajalta.²⁸ Seuraavassa esitellään ko. aineiston keskeiset tulokset. Toimijayhteistyön vaikuttavuutta kysyttiin myös Global Response –laitteistolla marraskuussa 2004 järjestetyssä viimeisessä työllisyysfoorumissa. Sen tulokset esitetään myös tässä luvussa.

Työn tiet –projektin yhteisenä tavoitteena oli työllisyysenhoidon toimijayhteistyön kehittyminen seutukunnalla. Vastaajista 75 prosenttia arvioi projektin vaikutuksen olleen tasolla ”erittäin suuri” tai ”melko suuri”. Pienin annettu arvo oli asteikolla 1-5 arvo 3, ”jonkin verran merkitystä”. Vastaavat tulokset saatiin työllisyysfoorumissa marraskuussa 2004, jossa vastanneita oli noin 70 henkilöä. Seutukunnallisen työllisyysenhoidon katsottiin Työn tiet –projektin aikana edistyneen paljon (maksimi-arvo 5, 50% vastaajista) tai jonkin verran (arvo 4, 35% vastaajista).

Perusteluina loppuarvioinnissa arviolle esitettiin mm.

- *”Saatiin joukko työskentelemään tiivistä erillisten teemojen ympärille.”*
- *”Kun ihmiset ovat pohtineet asioita kasvokkain, niin ennakkoluulot ovat vähentyneet, samoin oman reviirin suojele. On löydetty oikeasti yhteinen asia, johon kaikki voivat tiedoillaan ja taidoillaan vaikuttaa ja samalla saada itsekin arvokasta kokemusta.”*

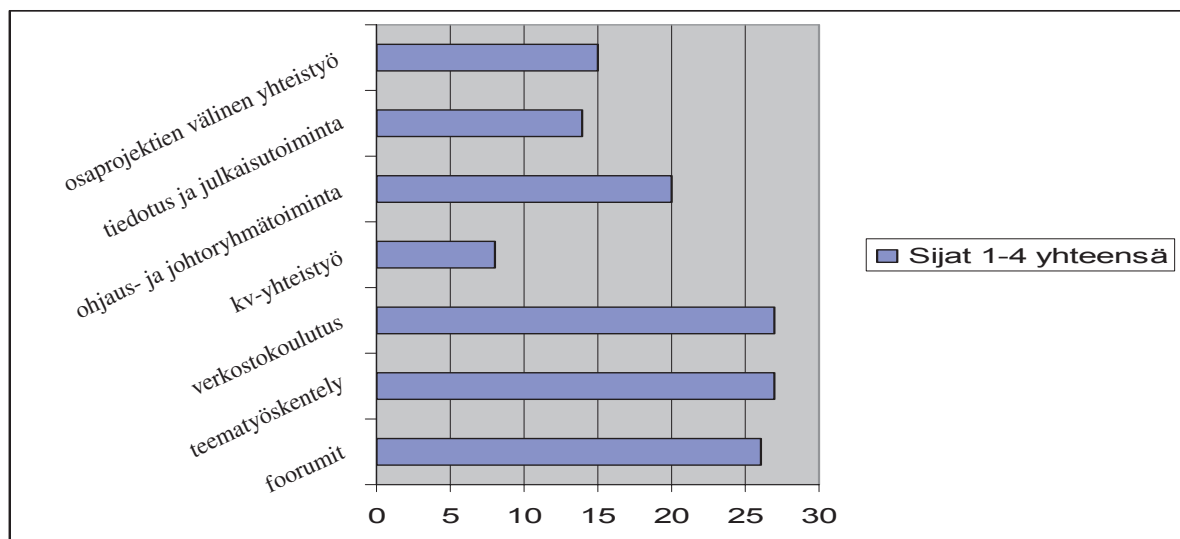
²⁸ Kysely- / haastatteluaineistoa käytetään myös aineistona valmisteilla olevassa oppivan verkoston kehittämistä koskevassa väitöskirjahankkeessa (Koivula 2005). Tässä esitettävät tulokset ovat kuvailevia ja kertovat yleisen linjan. Haastatteluja täydennetään vielä tammikuussa 05.

- *"Toiminta koostunut konkreettisista työmuodoista eri toimijoiden yhteydessä. Hyötyä toimijoille ja sitä kautta jatkositoutumiselle vaikka projekti loppuu."*
- *"Yhteistyötä syvennetty oppivan työskentelyn mallilla ja osaprojektien muodossa (vertaus Kumppanuusprojektiin)."*
- *"Yhteistyöverkosto oli laaja ja sopivasti eri toimijayhteisöistä. Aina löytyi joku tuttu jota konsultoida tai ainakin tiesi jonkin."*
- *"Aiemmin ei vastaavaa ole ollut; seutukunta tärkeämpi kuin paikallinen – on toimittava seutukunnallisesti kuten yritykset."*
- *"Tärkeää ruohonjuuritason kokoontuminen ja teemakeskustelut; tärkeänä Työkalupakki –kirjaan koottua, palvelusta prosesseihin ja verkostoon."*
- *"On päästy konkretiaan yhteisessä tekemisessä – ei ole enää ollut nimi paperin alle –yhteistyötä, haettu oikeaa toimintaa."*
- *"Konkreettisten toimenpiteiden kautta päästy kokeilemaan syvempää yhteistyötä – teematöiden ym. aktivoiva vaikutus."*

Projektin toimintamuodoista eniten toimijayhteistyötä edistäviksi nostettiin (eniten 1. sijoja)

- teematyöskentely (10 1. sijaa)
- työllisyysfoorumit (8 1. sijaa)
- verkostokoulutus (6 1. sijaa)
- ohjaus- ja johtoryhmätoiminta (7 1. sijaa)

Kun kaikki ensimmäiset neljä parasta sijoitusta lasketaan yhteen, annetut ”äännet” olivat seuraavat



Kuvio 37. Toimijayhteistyön vaikuttaneet tekijät

Kolme keskeisintä oppivan verkostoagoran osiota: foorumit, teematyö ja verkostokoulutus nousivat kolmen kärjeksi. Mutta ohjaus- ja johtoryhmätyöskentely koettiin myös tärkeänä. Osa vastaajista antoi myös sille sijan yksi.

Seutukunnallisen toimijayhteistyön merkitys yleisesti työllisyysneuvonnassa arvioitiin keskimäärin arvolla 4,1 (asteikolla 1-5). Sen haasteina tai heikkouksina nousi esiin projektivetoisuus ja pysyvän yhteistyörakenteen puute. Yli hallinnollisen ja kuntarajojen menevä yhteistyö nähtiin haasteena, mutta se nähtiin myös

mahdollisuutena. Elinkeinoelämää ja/tai työllisyydenhoidon linkittymistä elinkeinopolitiikkaan kaivattiin. Toimijoita on seutukunnalla paljon – se on vahvuus, samoin kuin toimijoiden monipuolinen osaaminen – mutta heikkoutena nähtiin tietty selkiintymättömyys työnjaossa ja myös jonkinasteinen kilpailu tai ”oman edun tavoitteilu”.

Seutukunnallisen yhteistyön vahvuuksina nähtiin yleisesti seutukunnan vetovoimaisuus. Yhteistyöllä nähtiin olevan mahdollisuuksia ja sen koettiin myös kehittyneen. *”On saatu riidat riidellyksi ilman, että lapsi olisi kokonaan mennyt pesuveden mukana”*. Yhteistä kokemustietoa on jaettu, mutta työn- ja vastuunjakoa tarvitaan samoin kuin selkeää tietoa olemassa olevista palveluista. Osa vastaajista näki, että enää ei kannata tehdä vain kuntatason ratkaisuja, vaan seutukunta on pienin yksikkö, jolle toiminta kannattaa suunnata.

Toimijayhteistyö kuntatasolla arvioitiin keskimäärin hieman tärkeämmäksi keskiarvolla 4,5 (asteikko 1-5). Kuntatasolla yhteistyön mahdollisuuksina ja vahvuuksina korostettiin verkoston tuntemusta ja läheisyyttä paikallistasolla, mutta haasteena sielläkin nousevat hallinnolliset raja-aidat. Yhteistyö koulutussektorin ja yrittäjien, mm. pienyrittäjien kanssa, nostettiin esiin kehityskohteenä erityisesti paikallistasolla.

Jatkossa tärkeimpänä toimijayhteistyön kehittämisessä pidettiin sitä, *”että toiminta jatkuu eikä jää tähän”*. Seutukunnallista työllisyysstrategiaa ja toisaalta palvelukeskusmallia pidettiin myös eräänlaisina *”hyvinä pakkoina”* kehittää yhteistyötä edelleen. Yhteistyö nähtiin useimmissa vastauksissa työllisyydenhoidon ratkaisumallina. Toimijat selkeästi tunnistavat ja tunnustavat keskinäisen riippuvuutensa ja näkevät yhteistyön välttämättömyytenä.

Työllisyydenhoidon toimijaverkostoa nykytilassaan pyydettiin myös luonnehtimaan viidellä sanalla. Vaihtoehdot oli annettu etukäteen (yhteensä 22, joista osa positiivisia, osa neutraaleja ja osa negatiivisia). Lisäksi vastaaja sai myös nimetä oman sanansa, ellei vaihtoehdoista löytynyt sopivaa. Valinnat osuivat seuraaville sanoille (suluissa valintojen määrä).

Taulukko 21. Työllisyydenhoidon verkoston kuvauksia

Myönteisiä ilmauksia	Kehityskohteita
Oppimiskykyinen 22	Selkiintymätön 13
Kehittyvä 21	Aukkoinen 10 (vielä!)
Yhteistyökykyinen 18	Kilpaileva 7 (osalle myönteinen, osalle kielteinen ilmaus)
Yhteinen tahtotila 13	Sekava 6
Aloitteellinen 7	Ristiriitainen 3
Sitoutunut 6	Kuriton 2
Innovatiivinen 5	Hierarkkinen 3
Luottamus 2	Byrokraattinen 4
Tasa-arvoinen 2 (huomio: ”ei ihan, mutta pyrkii”)	Keinotekoinen 1
	Vaikea mitata 1
	Hallitsematon 1
	Ailahteleva 1
	Näkemyseroinen 1
	Miesvaltainen 1

Toimijayhteistyö nähtiin sanavalintojen perusteella kehittyvänä ja yhteistyö- ja oppimiskykyisenä. Yhteinen tahtotila nähtiin olevan olemassa, mutta verkostossa on vielä ”aukkoja”, selkiintymättömyyttä ja näkemyseroja/ristiriitoja. Kurittomaksi, hallitsemattomaksi tai ailahtelevaksikin verkostoa luonnehdittiin. Mutta toisaalta myös innovatiiviseksi ja aloitteelliseksi.

9.2 Mitä verkosto oppi?

Loppuarvioinnissa kysyttiin myös verkoston oppimisesta ja sen vaikututtavuuden aluetta. Valmiista vaihtoehtoista, joihin saattoi lisätä myös uusia omia vaihtoehtoja, saattoi valita enintään viisi. Kaikki vastausvaihtoehdot saivat melko tasaisesti ääniä. Odotetusti kärkeen nousi verkostojen tuntemus ja verkottuminen muiden toimijoiden kanssa (22 valintaa).

Mutta myös kaikki muut vaihtoehdot saivat paljon valintoja

- Eri toimijatahojen näkökulmien ymmärtäminen (17)
- Työllisyysstrategiatyö (15)
- Seutukunnallisen yhteistyön edistyminen (14)
- Keskinäisen dialogin edistyminen (13 valintaa)
- Palveluprosessien jäsenys ja arviointi (12)
- Ammatillisen osaamisen kehittyminen (10)
- Työllisyydenhoidon kokonaisuuden hahmottaminen (8)
- Uuden ajantasaisen tiedon saaminen (8)
- Kansainvälisen yhteistyön kautta saatu uusi tieto (8)
- Toimintakäytäntöjen uudistaminen (9)

Erillisinä, omina oppimisen alueina mainittiin myös dialogimuotoisen työtavan oppiminen, ”seutuyhteistyö osaksi paikallista toimintaa” ja kysyntätilanteen tuntemus.

Kokonaisuutena voi todeta, että oppiva verkostoagora saavutti tavoitteensa melko hyvin. Sen lisäksi, että tapa rakentaa ja toteuttaa yhteisen oppimisen foorumeita eri muodoissaan edisti verkostosuhteita, toimijatahojen keskinäistä dialogia ja eri näkemysten ymmärtämistä, sillä näytti vastausten mukaan olleen myös ammatillista osaamista ja jopa toimintakäytäntöjen uudistamiseen vaikuttava rooli. Palveluprosessien jäsenitys ja työllisyshoidon kokonaisuuden hahmottaminen edistävät jatkossa toimijoiden oman ”tontin” tunnistamista palvelujen verkossa.

9.3 Tulokset ja vaikutukset

Seuraavissa taulukoissa on tiivistetysti nostettu esiin kunkin osaprojektin asiakastyötason ja toimintamallin sekä verkosto- (yhteistyö)tason ”hyvät käytännöt” ja toisaalta heikkoudet tai kehittämiskohteet.

9.3.1 Asiakastyö ja toimintamallit

Taulukko 22.

	+	-
Masto	Kielikoulutus + uraohjaus + työharjoittelu/työelämävalmennus –yhteisenä palvelupakettina Työssä tapahtuva yksilöllinen kielikoulutus Monikulttuurisen ohjauksen ammattiosaaminen	Heterogeeninen osallistujajoukko Kielikoulutusten lyhyt kesto
Samalla aaltopituudella	Kokonaisvaltaisuus Omaohjaaja-malli Verkostosuhteiden hallinta Kunta ja työhallinto –yhteistyö paikallisesti käytännön tasolla	Rekrytointiprosessi ja siitä johtuva asiakkaiden heterogeenisyys Toimintamallin ”liiallinen jousto”
Tietoluukku	Ei-byrokraattisuus Mahdollisuus nimettömään palveluun Asiakkaan tilanteesta lähtevä työote Kuuntelu ja voimaannuttava työote Matalan kynnyksen neuvontapalvelu Sosiaalipalvelusivuston luominen	Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden vähäinen yhteistyö
Metrak ja yksilöllinen koulutus	Tavoitteellisuus Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma Ohjaus ja tuki opiskelun aikana Käytännön harjoittelujaksot	Yksilölliset koulutusmahdollisuudet ”kortilla” ja vaikea hankkia riittävän joustavasti
Yleisesti	Kokonaisvaltainen ote Yksilöllinen tavoitteen asettelu ja prosessi Vastuutyöntekijä Vuorovaikutuksellisuus, voimaannuttava ote (vastuu) Joustavuus suunnitelmassa, tapaamisajoissa Työelämäjaksojen suunnittelu- ja arviointimallit	Rekrytointikäytännöt Tilanne- (palvelutarve)arvioinnin käytännöt – tarvitsevat systematiikkaa ja yhteistä kehittämistä

9.3.2 Verkostoyhteistyön taso

Taulukko 23.

	+	-
Masto	Toimintakeskus hyvä toimintaympäristö Harjoittelun ja kielikoulutuksen nivominen yhteen rinnasteisina toimenpiteinä Seutukunnallinen toiminta	Yritysyhteistyö vähäistä Maahanmuuttajajärjestöt vähän mukana Opettaja/kouluttaja – yhteistyö vähäistä maahanmuuttajien opetuksen kehittämisessä
Samalla aaltopituudella	Kunta – työhallinto – projekti –yhteistyö ja moniammatilliset tiimit Seutukunnallisen toiminnan aloitus	Terveys- ja mielenterveyspalvelut vaikeasti hankittavissa
Tietoluukku	Oppilaitos- ja työttömien yhdistysten välinen yhteistyö Tietoluukku muodostui ”linkkipisteeksi” palveluihin (<i>jopa työvoimatoimisto lähetti sinne asiakkaita</i>)	Hajaantuvat toiminnot eri koulutusalojen kesken
Metrak ja yksilöllinen koulutus	Yritysyhteistyömuotoja	Irrallisia projektin kokonaisuudesta
Yleisesti	Seutukunnallinen toimijaverkosto kehittynyt	Yritysyhteistyön uusia, innovatiivisia muotoja kaivataan.

9.4 Toimenpidesuositukset

9.4.1 Verkostomaisen toiminnan jatkaminen toimijayhteistyössä ja yhteinen ”tietojohtaminen”

Seutukunnallinen toimijayhteistyö on kehittynyt käytännön kumppanuuden tasolle, jossa eri toimijat ovat onnistuneet pääsemään melko hyvään yhteistyöhön. Vaarana on, kuten projektimuotoisessa kehittämisessä yleisesti, että verkostoyhteistyö hajoaa ilman ”kantajaa” tai ”johtajuutta”. Verkostojen ongelma on, että monitoimijaisina ja ei-hierarkkisina ei-organisaatioina niille on tyypillistä emergentti muutos; ne voivat polarisoitua keskusta-periferia –mallilla, hajota pienimmiksi yksiköiksi tai hajota. Verkostoyhteistyön jatkuminen edellyttää vakiintuneemman, kantavan yhteistyömuodon perustamista. Tämä rakenne ei kuitenkaan saa olla liian byrokraattinen ja kankea. Miten turvata rakenne, joka on riittävän väljä ja avoin, mutta samalla tarpeeksi kattava, ettei siitä tule kuppikuntamainen salaseura? Toisaalta verkostoja ei voi pitää yllä keinotekoisesti, vaan ne vaativat ”yhteisen mission” ja tavoitteen. Valmisteilla oleva seutukunnallinen työllisyysstrategian uudistus mahdollistaa tämän, mutta haasteeksi jää, millä ohjauksen prosessilla monitoimijaisen verkoston toimintaa hallitaan (ei tarkoita hallinnointia).

Hallinta tarvitsee tuekseen paitsi sovitun yhteistoimintarakenteen ja muodot, myös tietojohtamista (knowledge management), mikä puolestaan vaatii tiedon jakamista ja yhteisen oppimisen foorumeita. Seutukunnan toimijoiden taholta on useaan kertaan projektin aikana tuotu esiin tarpeet

- palvelukartasta: kuka tarjoaa, mitä ja kenelle?
- palveluprosessien läpinäkyvyydestä: mistä tietty palvelu koostuu ja mikä sen prosessi on?
- palvelujen laadun kehittämisestä: työmenetelmien ja –välineiden kehittäminen; esim. palvelutarvearvion menetelmät, yhteiset laatustandardit
- yhteistoimintaa edesauttavista käytännöistä eri toimijoiden välillä
- palvelujen tarjoajien ”tonttien” ja vastuunjaon selkiyttämisestä

Työn tiet –projektin aikana tuotettiin yhteiseen käyttöön palvelukäsitteistön ja –prosessien analyysi ja joitain palveluprosesseja kuvattiin ja mallinnettiin. Tämä työ on vielä osaksi kesken ja valmistuu alkuvuodesta 2005. Jatkossa tärkeää on eri toimijoiden, erityisesti vakiintuneiden toimijoiden (työhallinto, kunnat, palvelukeskus ja vakiintumassa olevat palvelutuottajat) yhteinen kehitystyön jatko, joka kokoaa jäsenyneen kuvan (palveluportaalin) seutukunnan palveluista ja palveluprosesseista ja kehittää niiden yhteiset laatukriteerit. Tämä on syytä tehdä pienehköissä kehitysryhmissä ”teemalähtöisesti” ja prosessiohjatusti.

Yhteisten oppimisen ja dialogin foorumeiden jatkaminen on edelleen tarpeellista. Sillä varmistetaan verkoston jatkuvuus ja toisaalta sen riittävä uusiutuminen.

9.4.2 Työllisyydenhoidon toimintakäytäntöjen kehittäminen yhteistoiminnallisesti

Työn tiet –projektin asiakastyön tulosten perusteella voidaan vetää sama johtopäätös kuin monesta muusta ESR–projektista jo tätä ennen. Työllistymistä tukevat palvelut vaativat kohdentamista yksilön tarpeiden mukaan. Tämä ei tarkoita sitä, että kaikille työnhakijoille tarvittaisiin ”henkilökohtaista omaohjaajaa” tai vastaavaa, vaan palvelujen kohdentamista tarkoituksenmukaisesti, ns. allokoivaa tehokkuutta. Palvelutarvearvion ja asiakasohjauksen kehittäminen on siten ensisijaisen keskeistä, jotta työnhakija löytää ja saa tarvitsemansa palvelut. Toimintakäytäntöjen kehittäminen vaatii organisaatioiden välistä oppimista ja palvelujen kehittämiseen sitoutumista.

Hyviä kokemuksia on saatu

- paikallisista moniammatillisista tiimeistä (esim. Nokia ja Pirkkala)
- työpajojen tai kunnan työllisyysyksikössä toimivasta sosiaali- tai kasvatusalan ammattihenkilöstä, joka toimii työpajalla tai kunnassa työllistettynä olevan henkilön ohjaajana ja/tai valmentajana työpajaohjaajan/esimiehen rinnalla ja joka toimii tarvittaessa myös palveluihin ohjaajana ja ”verkoston kutojana”.
- työttömien yhdistysten tai työpajojen yhteydessä saatavissa matalan kynnyksen sosiaalineuvonnasta
- maahanmuuttajien palvelukonseptista, jossa kielikoulutus, työharjoittelu ja uraohjaus järjestetään rinnakkaisina, yhtäaikaisina palveluina

Työttömän työllistymisen esteiden määrittelystä olisi siirryttävä palveluprosessien ja toimintakäytäntöjen kehittämiseen. Työn tiet –projektin kokemusten mukaan yksittäiset työttömän henkilön taustatekijät eivät niinkään selitä työllistymistä, vaan ennemminkin työntekijän oma innostuneisuus, aktiivisuus ja paneutuminen sekä vuorovaikutteinen, kuunteleva työote. Toimintakäytäntöjen kehittämisen keskeinen osa on työntekijöiden osaamisen kehittäminen ja kokemuksellisen oppimisen, hiljaisen tiedon siirtämisen, mahdollistaminen eri toimijoiden välillä, organisaatorajoista välittämättä.

Työvoiman palvelukeskus voisi muodostua tällaiseksi palvelujen kehittämisen ”organisaattoriksi” edellyttäen, että se perinteisen kilpailuttamisstrategian rinnalla lähtee tukemaan ennemminkin palvelutuottajien tuotekehittelyä yhteistoiminnallisesti niiden kanssa. Tämä edellyttää palvelutuottajilta samoin avoimuutta yhteiseen oppimiseen tiedon ”panttaamisen” sijaan. Ylisektorinen, ns. yhteiskehittelytyö, on työn uusi muoto ns. massatuotannon ja nykyisen räätälöidyn massatuotannon (segmentointi) jälkeen. Sille on ominaista ”asiakasälykkäät” tuotteet, jotka suunnitellaan ja toteutetaan yhteisesti asiakkaan kanssa. Tieto on tällaisessa työssä jaettu, kukaan ei omista yksinomaista tieto-taitoa, vaan kyse on tiedon ja osaamisen jakamisesta ja solmuttamisesta, ”knotworkingista”, kuten Yrjö Engeström toteaa (Engeström 2003).

Lähteet

Engeström, Y. (2003) New Forms of Learning in Co-Configuration Work. Work and Lifelong Learning in Different Contexts, Proceedings Book I. 3rd International Conference of Researching Work and Learning, 25-27.7. Tampere, Finland , 1-12

Työn Tiet –projektin johto- ja ohjausryhmien jäsenet**15.5.2002 - 28.2.2005****Työn Tiet –projektin johtoryhmä**

15.5.2002 – 5.1.2004

Varsinaiset jäsenet

Pekka Palola, pj, Tampereen kaupunki
 Harri Jaskari, varapj, Tampereen Kauppakamari
 Maija Ahlroth, Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
 Pekka Mansikkamäki, Ylöjärven kaupunki
 Erkki Paloniemi, Vesilahden kunta
 Markku Rahikkala, Nokian kaupunki
 Heikki Syvänen, Tampereen työvoimatoimisto
 Jouko Toivonen, SAK
 Seppo Vainio, Tampereen Seudun Työttömät ry
 Matti Peltola (asiantuntijajäsen), Pirkanmaan TE-keskus

Varajäsenet

Harri Airaksinen, Tampereen kaupunki
 Irene Jokinen, Palvelutyönantajat ry
 Soile Kaarela, TAKK
 Pekka Pattinen, Hervannan työvoimatsto
 Jukka Mäkelä, Kangasalan kunta
 Risto Koivisto, Pirkkalan kunta
 Veikko Lahtinen, Ylöjärven työvoimatsto
 Jyrki Koskinen, Akava
 Eva Aalto, Ylöjärven Työttömät ry

5.1.2004 – 28.2.2005

Varsinaiset jäsenet

Harri Airaksinen, pj, Tampereen kaupunki
 Irene Jokinen, varapj, Palvelutyönantajat ry
 Maija Ahlroth, Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
 Pekka Mansikkamäki, Ylöjärven kaupunki
 Erkki Paloniemi, Vesilahden kunta
 Markku Rahikkala, Nokian kaupunki
 Heikki Syvänen, Tampereen työvoimatoimisto
 Jouko Toivonen, SAK
 Seppo Vainio, Tampereen Seudun Työttömät ry
 Matti Peltola (asiantuntijajäsen), Pirkanmaan TE-keskus

Varajäsenet

Kirsi Koski, Tampereen kaupunki
 Harri Jaskari Kappakamari / Kokoomus
 Soile Kaarela, TAKK
 Pekka Pattinen, Hervannan työvoimatsto
 Jukka Mäkelä, Kangasalan kunta
 Risto Koivisto, Pirkkalan kunta
 Veikko Lahtinen, Ylöjärven työvoimatsto
 Jyrki Koskinen, Akava
 Eva Aalto, Ylöjärven Työttömät ry

Johtoryhmän jäsenmuutokset Tampereen kaupunginhallituksen päätöksellä 5.1.2004, 5 §.

Masto-osaprojekti ohjausryhmä

Marja Nyrhinen, pj, Tampereen kaupunki
 Maris Reinson, Tampereen kaupunki
 Veli-Pekka Järvinen, Tampereen ev.lut.
 seurakuntayhtymä
 Tero Mikkola, Tampereen
 aikuiskoulutuskeskus
 Anita Friberg, Tampereen Seudun
 Työttömät ry
 Mervi Kauppinen, Pirkkalan kunta
 Johanna Järvi, Pirkkalan kunta
 Tiina Leminen-Harju, Pirkkalan kunta
 Päivi Katajisto, Nokian kaupunki
 Riitta Koivisto, Nokian työvoimatoimisto
 Felomena Heikkinen, Kabyan-Finns
 Association ry

Minna Huuskonen, Ylöjärven kaupunki
 Marjo-Riitta Paalijärvi, Ylöjärven
 kaupunki
 Tuija Landström, Ylöjärven kaupunki
 Arja Seppä, Tampereen työvoimatoimisto
 Anne Roivas, Kangasalan
 työvoimatoimisto
 Marko Honkanen, Kangasalan
 työvoimatoimisto
 Sirpa Virhiä-Ylimys, Kangasalan
 työvoimatoimisto
 Eila Rantanen, Tampereen
 työvoimatoimisto, Hervanta
 Irene Jokinen, Palvelutyöntajat ry
 Jouko Toivonen, SAK

**Samalla aaltopituudella –
osaprojektin ohjausryhmä**

Matti Luukinen, pj., Tampereen
 kaupunki
 Pekka Paattinen, Tampereen
 työvoimatoimisto, Hervanta
 Eila Rantanen, Tampereen
 työvoimatoimisto, Hervanta
 Jukka Vinnurva, Yhdessä
 Selviytymisen Tuki ry
 Terttu Haataja, Nokian kaupunki
 Jaakko Vuorinen, Nokian
 työvoimatoimisto
 Pekka Mansikkamäki, Ylöjärven
 kaupunki
 Veikko Lahtinen, Ylöjärven
 työvoimatoimisto
 Heikki Takkunen, Lempäälän kunta
 Henry Stucki, Lempäälän
 työvoimatoimisto
 Terhi Sten, Kangasalan kunta
 Hannu Antikainen, Kangasalan
 työvoimatoimisto
 Lasse Silván, Pirkkalan kunta
 Pirkko Harjumäki, Tampereen
 työvoimatoimisto, Pirkkala
 Markku Männikkö, Vesilahden kunta

Tietoluukku-osaprojektin ohjausryhmä

Sirpa Tietäväinen, pj, Pirkanmaan
 ammattikorkeakoulu
 Tarja Pihlman, Tampereen Seudun Työttömät
 ry
 Pentti Vuorio, Lempäälän työvoimatoimisto
 Leila Honkala, Pirkanmaan
 ammattikorkeakoulu
 Marjatta Pursiainen, Tampereen ev.lut
 seurakunta
 Eva Aalto, Ylöjärven Työttömät ry
 Merja Päivärinta, Kangasalan Työttömät ry
 Aila Karjalainen, Nokian Työttömät ry
 Heikki Mäntynen, Hervannan Työttömät ry
 Eeva-Leena Jaakkola, Pirkanmaan
 ammattikorkeakoulu
 Tuija Salo, Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
 Marianne Rautiokoski, Tampereen kaupunki
 Katja Tommiska, Tampereen kaupunki
 Jaana Vuori, Pispalan kirjastoyhdistys ry
 Anu Airaksinen, Pirkanmaan
 ammattikorkeakoulu, opiskelijaedustaja
 Sanna Kemppinen, Pirkanmaan
 ammattikorkeakoulu, opiskelijaedustaja

Tutkimuksen ohjausryhmä

Professori Risto Harisalo, Tampereen
yliopisto, johtamistieteen laitos
Yliassistentti Timo Keski-Petäjä,
Tampereen yliopisto, johtamistieteen
laitos

Kansainvälisten asioiden
pääkoordinaattori Marja Nyrhinen,
Tampereen kaupunki
Professori Lasse Oulasvirta, Tampereen
yliopisto, johtamistieteen laitos
Toimistojohtaja Heikki Syvänen,
Tampereen työvoimatoimisto
Projektipäällikkö Heikki Takkunen,
Lempäälän kunta, Monitoimikeskus

Ohjausryhmien osalta on mainittu kaikki toimintaan osallistuneet projektin aikana.
Henkilövaihdoksia on ollut useita

Työn Tiet –projektin työntekijät

Masto-osaprojekti

- vastaava projektiohjaaja
 - o Tiina Hiltunen 15.5.2002 – 30.4.2004
 - o Riina Hiipakka 3.5.2004 – 30.11.2004
- projektiohjaaja
 - o Sulo Niemi 5.8.2002 – 31.3.2004
 - o Riina Hiipakka 6.10.2003 – 2.5.2004
 - o Ljudmila Turkulainen 3.5.2004 – 29.10.2004
- suomen kielen opettaja
 - o Sari Nerg 5.8.2002 – 29.10.2004
- osa-aikainen kurssiavustaja (9 h/vko)
 - o Sura Abdulrazak elokuu 2002 – 30.6.2003
 - o Ljudmila Turkulainen elokuu 2002– 2.5.2004

Samalla aaltopituudella –osaprojekti

- työvalmentaja, Kangasala
 - o Tiina Mikkola 2.9.2002 – 31.3.2004
 - o Anja Virtanen 24.3.2004 – 29.10.2004
- työvalmentaja, Lempäälä-Vesilahti
 - o Tiina Rissa 2.9.2002 – 30.11.2004
- työvalmentaja, Nokia
 - o Marja Tuunanen 2.9.2002 – 29.10.2004
- työvalmentaja, Pirkkala
 - o Heli Vuorensola-Kaukolinna 2.9.2002 – 31.3.2003
 - o Kati Haavisto 24.3.2003 – 29.10.2004
- työvalmentaja, Tampere/Hervanta
 - o Tarja Alkula 2.9.2002 – 29.10.2004
- työvalmentaja, Ylöjärvi
 - o Panu Raivio 2.9.2002 – 28.5.2004
 - o Marju Asunmaa 24.5.2004 – 29.10.2004

Tietoluukku-osaprojekti

- projektiohjaaja
 - o Kirsi Uotila 2.9.2002 – 30.11.2004

Yhteispalvelut

- projektikoordinaattori
 - o Tuula Mikkonen 15.5.2002 – 28.2.2005
- projektisihteeri
 - o Sanna Koskinen 15.5.2002 – 28.2.2005
- tutkija
 - o Ulla-Maija Koivula 12.8.2002 – 31.12.2004

Kansainvälisiin yhteistyöseminaareihin osallistuneet

Liite3

Pathways for Integration – kansainvälinen yhteistyö

Seminaareihin osallistuneet Työn Tiet –projektin edustajat

Osallistuja	Taho	Asema projektissa	Hollanti 30.3.-1.4.03	Ranska 27.-29.11.03	Itävalta 13.-15.5.04
1 Aalto Eva	Ylöjärven Työttömät ry	Tietoluukun ohjausryhmä		X	
2 Airaksinen Anu	Piramkin opiskelija	Tietoluukun ohjausryhmä			X
3 Alkula Tarja	Työn Tiet -projekti	SA:n työvalmentaja			X
4 Antikainen Hannu	Kangasalan työvoimatoimisto	SA:n ohjausryhmä		X	
5 Haataja Terttu	Nokian kaupunki	SA:n ohjausryhmä			X
6 Haavisto Kati	Työn Tiet -projekti	SA:n työvalmentaja		X	
7 Harjumäki Pirkko	Tampereen työvoimatoimisto /Pirkkala	SA:n ohjausryhmä		X	
8 Hiltunen Tiina	Työn Tiet -projekti	Maston vastaava projektiohjaaja	X		
9 Huuskonen Minna	Ylöjärven kaupunki	Maston ohjausryhmä			X
10 Jokinen Irene	Palvelutyöntajat ry	Työn Tiet -johtoryhmä			X
11 Järvinen Veli-Pekka	Tampereen ev.lut. srk	Maston ohjausryhmä			X
12 Koivula Ulla-Maija	Työn Tiet -projekti	tutkija	X		
13 Koskinen Sanna	Työn Tiet -projekti	projektisihteeri	X		
14 Lahtinen Veikko	Ylöjärven työvoimatoimisto	SA:n ohjausryhmä			X
15 Mansikkamäki Pekka	Ylöjärven kaupunki	johtoryhmä / SA:n ohjausryhmä			X
16 Mikkola Tiina	Työn Tiet -projekti	SA:n työvalmentaja	X		
17 Mikkonen Tuula	Työn Tiet -projekti	projektikoordinaattori	X		
18 Mäntynen Heikki	Hervannan Työttömät ry	Tietoluukun ohjausryhmä			X
19 Nerg Sari	Työn Tiet -projekti	Maston suomen kielen opettaja	X		
20 Niemi Sulo	Työn Tiet -projekti	Maston projektiohjaaja		X	
21 Nieminen Jani	Tampereen kaupunki	Täsmätyön urasuunnittelija		X	
22 Nyrhinen Marja	Tampereen kaupunki	Maston ohjausryhmä			
23 Paloniemi Erkki	Vesilahden kunta	Työn Tiet -johtoryhmä	X		
24 Pihlman Tarja	Tampereen Seudun Työttömät ry	Tietoluukun ohjausryhmä	X		
25 Pursiainen Marjatta	Tampereen ev.lut. srk	Tietoluukun ohjausryhmä		X	
26 Raivio Panu	Työn Tiet -projekti	SA:n työvalmentaja		X	
27 Rantanen Eila	Tampereen työvoimatoimisto / Hervanta	SA:n ohjausryhmä	X		

Työn Tiet –projektin järjestämät tilaisuudet

Liite 4

Työn Tiet -projektin järjestämät tilaisuudet

Tilaisuus	Ajankohta	Osallistujat	Joista naisia
Parasta A1-ryhmää -seminaari*	29.5.2002	34	22
Työllisyysfoorumi	3.6.2002	54	29
Kansainvälinen tutustumisseminaari	6.9.2002	58	28
Työllisyysfoorumi	26.11.2002	109	63
Teemaryhmä 1 - tasa-arvoiset palvelut	16.1.2003	9	5
Teemaryhmä 2 - työmarkkinakynnys	24.1.2003	32	19
Teemaryhmä 3 - työll.hoidon osaaminen	7.2.2003	11	7
Verkostokoulutus - työll.lainsäädännön uudistukset	11.2.2003	93	59
Teemaryhmä 1	7.3.2003	17	10
Teemaryhmä 2	14.3.2003	28	20
Teemaryhmä 1	24.4.2003	8	4
Teemaryhmä 3	25.4.2003	7	6
Teemaryhmä 2	9.5.2003	45	25
Työllisyysfoorumi	16.5.2003	125	81
Teemaryhmät 1-3	29.8.2003	40	23
Verkostokoulutus - BSC-strategiatyö	5.9.2003	73	43
Teemaryhmä 1	26.9.2003	30	16
Teemaryhmä 2	10.10.2003	18	13
Teemaryhmä 1	24.10.2003	27	14
Verkostokoulutus - hollantilaiset asiantuntijat	10.11.2003	94	71
Työllisyysfoorumi	21.11.2003	91	42
Teemaryhmä 1	5.12.2003	29	15
Teemaryhmä 3	11.12.2003	19	15
Verkostokoulutus - sosiaalinen yrittäjyys	6.2.2004	167	98
Teemaryhmät 1-3 - palveluprosessien kuvaus	18.2.2004	30	23
Equal 2 -suunnittelutilaisuus	10.3.2004	47	21
Teemaryhmät 1-3 - palveluprosessien kuvaus	31.3.2004	31	25
Työllisyysfoorumi	3.6.2004	118	85
Verkostokoulutus - työll.hoidon osaajat	16.-17.9.2004	103	76
Tietoluukun seminaari**	20.9.2004	60	45
Maahanmuuttajien rekrytointimessut**	15.10.2004	600	300
Kv. yhteistyön päätösseminaari	22.10.2004	88	65
Työllisyysfoorumi	26.11.2004	105	63

Osallistujia yhteensä

2400

1431

* Järjestetty yhdessä Rehti Meininki -projektin kanssa

** Kävijäluvut ovat arvioita

Julkaisut, lehtiartikkelit ja opinnäytetyöt

Julkaisut

Koivula, U-M. (2003) Learning network agora – opportunity for knowledge and action? 3rd International Conference of Researching Work and Learning 25-27.7.2004, Tampere. Work and lifelong learning in different contexts. Proceedings Book II: Theme 4: Partnerships and Co-operation in Workplace Learning. Ss. 122-130. University of Tampere, Department of Education.

Koivula, U-M. (2004) Strategialla verkottuvaan työllisyydenhoitoon. Toimijoiden näkemyksiä Tampereen seutukunnan työllisyysstrategian haasteista. Julkaisuja 1. Työn tiet – projekti. Tampere: Eräsalon kirjapaino (www.tampere.fi/projekti/tyontiet/tutkimus.html)

Koivula, U-M. (2004) Oppiva verkosto työllisyydenhoidon palveluprosesseja jäljittämässä. Työpoliittinen aikakauskirja 2/2004, s. 39-52.

Muurinmurtaja – Opas Tampereen sosiaali- ja terveystalvveluista (suomeksi ja venäjäksi)
www.tampere.fi/projekti/tyontiet/ajankohtaista.html

Seminar on Case Management 31.3.-1.4.03. (2003) Pathways for Integration Publication 1. Tampere. (www.tampere.fi/projekti/tyontiet/pathways/publications.html)

Booklet on Services and Tools for Integration (*Strasbourg, France*)
www.tampere.fi/projekti/tyontiet/pathways/publications.html

Työkalupakki työllisyydenhoidon palveluprosesseista. (2004) Koivula, U-M. & Koskinen, S. (toim.) Työn tiet –projektin julkaisuja 2. (www.tampere.fi/projekti/tyontiet/tutkimus.html)

We can work it out. (2004). Koivula, U-M. (ed). Final Report of the Transnational Cooperation. The Pathways for Integration Reports 4. Tampere.

Työn Tiet –projektin tiedotuslehti Seutuviesti
v. 2002 yksi numero
v. 2003 neljä numeroa
v. 2004 kolme numeroa
v. 2005 yksi numero
(www.tampere.fi/projekti/tyontiet/tiedotuslehti.html)

Tietoluukku –projektin sosiaalipalvelusivusto
(<http://obelix.piramk.fi/tietoluukku/>)

Airaksinen, A., Nyholm, S-M. & Uotila, K. (2004) Työllistämiseen liittyviä projekteja Tampereella ja seutukunnissa.

Helmikuussa 2005 julkaistaan Työn Tiet -projektin loppuraportti
(www.tampere.fi/projekti/tyontiet/tutkimus.html)

Lehtiartikkelit

Tampereen seutukunta hakee alueelle syrjäytymistä torjuvaa työllisyshanketta, Pirkkalalainen 17.7.2001

Työn Tiet –projekti kehittää uusia ratkaisuja työmarkkinoilta syrjäytymisen ongelmiin, *Tuula Mikkonen*, SAK Pirkanmaa 3/2002

Masto-projekti toimii maahanmuuttajien linkkinä työelämään, *Tiina Hiltunen*, SAK Pirkanmaa 4/2002

Tietoluukku Uusi palvelupiste työttömille, *Sirpa Tietäväinen*, SAK Pirkanmaa 5/2002

Työn Tiet –projekti Tampereen seutukunta, AKAVA Pirkanmaa Tiedote 5/2002

Työvalmentajana toimiminen haastavaa, *Panu Raivio*, Finseutiset 2 / 2002

Suomessa on hallittava suomen kieli, *Etta Partanen*, Hervannan Sanomat 10/2002

Samalla aaltopituudella, Yhdessä Selviytymisen Tuki ry YST tiedottaa 1/2002

Työvalmentaja linkkinä työttömän ja työyhteisön välillä, *Erkki Koivisto*, Lempäälän-Vesilahden Sanomat N:o 84 – 2002

Työllistämisyksikössä haetaan eväitä pysyvän työn löytämiseen, *Antti Jokinen*, Pirkkalalainen 2 / 2003

Tietoluukku tarjoaa neuvoja työttömille, Hervannan sanomat 9.4.2003

Työllisyysfoorumi etsi lääkkeitä rakennetyöttömyyteen, *Juha Drufva*, Kansan Uutiset 20.5.2003

Tietoluukku neuvoo ja auttaa työttömien ongelmissa, *Milla Keränen*, Pirkkalalainen 2/2003

Kumppanuutta Tampereen seudulla, *Päivi Heinonen*, Työelämää 2/2003

Sosiaalialan opiskelijat Tietoluukuussa, Pirkanmaan ammattikorkeakoulun tiedotuslehti 2/2003

Työn Tiet etsii uusia väyliä työllistymiseen, *Soile Virta*, Tampereen kaupungin tiedotuslehti 2/2003

Neuvontapiste opastaa työttömiä, *Tiina Leppiniemi*, Nokian Uutiset 10.11.2003

Tietoluukku näyttää polun, *Tomi Järvenpää*, Ylöjärven Uutiset 3.12.2003

Tietoluukusta apua työttömille, Kangasalan Sanomat 3.2.2004

Anu ahmi energiaa sohvalta makeillen Tulevat sosionomi ja terveydenhoitajat opastivat iloitsemaan arjesta, *Sampsa Hakala*, Aamulehti 17.3.2004

Tietoluukussa opitaan tietoja, taitoja ja valmiuksia työelämää varten, Oppiva Tampere, 1/2004

