

Elinkautinen valmentautuminen ja työhönvalmennus¹

Anne-Mari Ollikainen²

Pitkäaikaistyöttömät ja osatyökykyiset henkilöt on tuomittu pyörimään elinkautisen rangaistuksen ajaksi työllistymistä tukeviin palveluihin. Tarjontalähtöinen palveluohjaus kyllä löytää jokaisen asiakkaan tarpeisiin jotain, mutta pirstaleisuudessaan nämä aktiivintipolitiikan mukaiset väliintulot johtavat harvoin työllistymiseen.

Valmentautuminen näyttäytyy aktiivisena toimintana varsinkin, jos palveluntuottaja on onnistunut tuotteistamaan sen houkuttelevaksi ja tehokkaaksi. Hyvin harvoin, jos koskaan, kysytään valmentautumisen suunnasta ja tavoitteista. Valmentautuminen typistyy itsetarkoitukselliseksi puuhasteluksi, jonka ainoa tavoite on pitää asiakkaansa poissa pahanteosta ja laiskottelusta.

Erotuksena itsetarkoituksellisesta valmen-

tautumisesta ja päämäärättömästä ajantäyteestä, työhönvalmennuksen tavoitteena on asiakkaan sijoittuminen avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen. Työhönvalmentajan tehtävänä on yhteistyössä asiakkaan kanssa etsiä sopiva työpaikka, opastaa työtehtävät ja tukea asiakasta tarpeen mukaan myös työsuhteen aikana.

Työhönvalmennuksen nykytilaa käsittelevän selvityksen aikana osoittautui, että työhönvalmennuksella voidaan tarkoittaa lähes mitä tahansa vammaisille, osatyökykyisille ja pitkäaikaistyöttömille suunnattua toimintaa, jonka tavoitteet vaihtelevat hyvästä elämästä pysyvään työpaikkaan. Työhönvalmennukseen varattu aika kului erilaisiin valmisteleviin ja orientoiviin toimenpiteisiin, eikä niiden avulla päästä kiinni työelämään.

¹ Artikkelin perustuu syksyllä 2006 VATES-säätiössä aloitettuun ”Työhönvalmennuksen nykytila”-selvitykseen. Tulokset ja tulkinta pohjautuvat kyselylomake- ja haastatteluaineistoon sekä aikaisempaan tutkimus- ja selvitysmateriaaliin. Aineiston pohjalta laadittu raportti ”Yksi työllistynyt vastaa kahtakymmentä keinua. Työhönvalmennuksen haasteet ja mahdollisuudet” ilmestyi VATES-säätiön julkaisusarjassa helmikuussa 2008.

² Anne-Mari Ollikainen, KM, projektisuunnittelija, VATES-säätiö

Onko työllistymispalveluiden tilaajalla hakukkuutta puuttua valmentautumisen epämääräisyyteen?

Selvitystyön aineiston muodosti kymmenen työhönvalmentaja-haastattelua sekä kaksi työhönvalmentajille suunnattua lomakekyselyä (yht. 60 vastausta). Kysymyksissä tiedusteltiin mm. tehtäväkuvaan, työn tavoitteisiin ja tavoitteiden realistisuuteen liittyviä asioita. Haastatelluista työhönvalmentajista yhdeksän oli sijoittunut kolmannelle sektorille ja yksi työhönvalmennuspalveluita tarjoavaan yritykseen.

Onnistumisen avain palveluohjauksessa

Miten tehdä asiakaslähtöisiä ja tavoitteellisia palveluohjauksia, jos kaikki asiakkaille tarjottavat vaihtoehdot kuntouttavat, valmentavat ja lisäävät osallistujien elämänhallintaa? Laadukkaan palveluprosessin läpivienti edellyttää, että asiakas on palveluun tullessaan paitsi tietoinen palvelun sisällöstä myös motivoitunut ja sitoutunut asiakkuuteen. Asiakkaan on mahdotonta kokea mielekkääksi sellaista toimintaa, jonka tavoitteet ja päämäärä on asiakasohjausta tekeville tahoillekin epäselvä.

Oikea-aikainen asiakasohjaus työhönvalmennuspalveluun takkuilee monin paikoin. Lähettävän tahon on oltava kartalla siitä, minkälaisia palveluita asiakkaille on tarjolla, ja minkälaisesta prosessista juuri tämä asiakas hyötyy. Valitettavan usein tarjonta määrittelee asiakkuutta enemmän kuin asiakkaan yksilölliset, elämäntilanteesta nousevat tarpeet ja tavoitteet. Asiakasohjauksen näkökulmasta surullisimpia ovat ne tilanteet, joissa ostettuihin palveluihin on löydettävä asiakkaat – kolmessa tunnissa arvontakonetta ja keppiä laiskoille käyttäen. Ei ole ihme, ettei asiakas itsekään palveluun tullessaan tiedä, mitkä ovat hänen tavoitteensa ja pitkän

tähtäimen suunnitelmansa, jos palveluun siirtymistä ei ole voitu pohjustaa muutoin kuin työhallinnon pikapostiosoituksella.

Haastattelemani työhönvalmentajat toivat vahvasti esille myös asiakaskunnan heikentyneen työ- ja toimintakyvyn sekä lisääntyneet päihde- ja mielenterveysongelmat. Asiakkaiksi ohjautui henkilöitä, joilla ei oikeastaan ole mahdollisuuksia työllistyä. Palveluohjauksen näkökulmasta kiinnostava kysymys on, miksi työhönvalmentajat ottavat vastaan ”väärää” asiakkaita, ja käyttävät aikansa tehtävissä, jotka eivät kuulu työhön?

Ensisijainen tavoite on työllistää asiakas, periaatteena kuitenkin on että en valikoi asiakkaita, kaikenlaiset asiakkaat otetaan vastaan, joissain tapauksissa työllistyminen täysin epärealistista joten sijoittaminen ja yksilöllinen raportointi työn sujumisesta/sujumattomuudesta.

Työhönvalmennus operoi pitkälti niiden asiakkaiden kanssa, jotka eivät ehkä lukuisista toimenpiteistä huolimatta ole löytäneet paikkaansa avoimilta työmarkkinoilta – ja kiertävät näin kehää aktivointitoimenpiteestä toiseen välillä porkkanoita naukkaillen ja keppejä väistellen. Kun asiakkaan kanssa on ”tehtävä jotain” tarjoaa työhönvalmennus tähän hyvän, asiakaslähtöisen mahdollisuuden. Lopputulemana tosin on, että tulokseksi saadaan jälleen yksi A4 todentamaan asiakkaan heikentyntä työkykyä ja räätälöityjen palveluiden tarvetta.

Tehtäväkuvaan liittyvät epäselvyydet

Työhönvalmentajan pitäisi olla sosiaalityöntekijä, pappi ja hyvä tyyppi.

Entä jos työhönvalmentaja olisikin työhön-

valmentaja, tunnistaisi ja tunnustaisi oman paikkansa verkostossa ja toimisi omalla ydintehtäväalueellaan? Haastattelemani työhönvalmentajat kokivat, että heikentyneen asiakaskunnan asettamat vaatimukset työlle ja osaamiselle kasvoivat koko ajan. Merkittävin selitys kasvaville vaatimuksille oli kuitenkin tehtävänkuvan puute – tai tehtävänkuva, joka määrittelemättömyydessään kattoi kaiken mahdollisen, asiakaslähtöisyyden periaatetta noudattaen. On selvää, että asiakkaiden työhönvalmentajaan kohdistamat tavoitteet ovat äärettömiä varsinkin niissä tilanteissa, jossa asiakas kokee työhönvalmentajan aitona, lähestyttävä henkilönä erotuksena viranomaiskoneiston byrokraattisesta suhtautumistavasta.

Tehtävänkuvan määrittelemättömyys heijastuu paitsi jaksamiongelmina myös työn tavoitteiden hämärtyminenä. Työhönvalmentajat vievät asiakkaiden kissoja eläinlääkäriin ja osallistuvat AI Anon –kokouksiin. Sinänsä arvokasta työtä, ja heijastuu varmasti myös työntekijän ja asiakkaan luottamussuhteeseen, mutta ajallisesti rajatun valmennuspalvelun puitteissa tehtävä sosiaalinen työ on ydintehtävästä pois. Työhönvalmentajat toteavatkin, ettei heillä ole aikaa työnantajayhteistyöhön. Työnantajien kanssa tehtävä työ on kuitenkin työhönvalmennuksen tavoitteiden toteutumisen näkökulmasta olennaisen tärkeä alue.

Jos työhönvalmentajan oma tehtävänkuva on epäselvä ja toimiala vilisee päällekkäin ja lomittain työvalmennuksen, työhönvalmennuksen ja yksilövalmennuksen käsitteitä on selvää, että yksittäinen työntekijä lähtee toteuttamaan asiakkaan tavoitteita omien työtavoitteidensa sijaan. *Työnantajilla ei ole tarjota ohjausresurssia*, toteaa eräs työhönvalmentaja ja perustelee väitteellään sitä, miksi työnantajat ovat haluttomia työllistämään työhönvalmennuksen asiakkaita. Tällöin on unohtunut, mikä työhönvalmentajan tehtä-

vä on – tarjota työnantajalle ohjausresurssi. Työnantajien negatiivisia asenteita vammaisia ja osatyökykyisiä kohtaan ylleviivataan, alleviivataan ja ympyröidään, mutta mitä työhönvalmentajat itse ovat valmiita tekemään noiden asenteiden muuttamiseksi?

Toimenpidekeskeisestä laadunarvioinnista työllistymiseen

Työhönvalmennuksen toimenpidekeskeisestä laadunarvioinnissa jakso voidaan kirjata onnistuneeksi, mikäli yksittäinen tavoite, ennalta aktivointi- tai työnhakusuunnitelmassa määritelty toimenpide, on suoritettu (esim. työharjoittelu- tai palkkatukipaikan löytyminen). Johtaako työharjoittelupaikka koskaan pysyvään työsuhteeseen tai päättyykö palkkatukijakso automaattisesti kuuden kuukauden jälkeen, ei ole laadunarvioinnin näkökulmasta tärkeää.

Työhönvalmennuksen tavoitteiden näkökulmasta olisi toivottavaa, että toimenpidekeskeinen laadunarviointi tekisi tilaa lopputuloksen kautta määrittyvälle laadunarvioinnille. Laatua tulisi tarkastella prosessina, jossa toisiaan seuraavat tavoitteelliset vaiheet nivELYvät kokonaisuudeksi. Työhönvalmennuksen kohdalla työharjoittelupaikan löytyminen ei itsessään ole tavoite vaan vasta sitten, kun paikka on muuttunut työsuhteeksi. Toimenpidekeskeinen laadunarviointi houkuttelee jättämään asiakkaan yksin juuri siinä vaiheessa, kun tukea eniten tarvittaisiin. Palkkatukityö ei tule johtamaan työsuhteeseen, jos tukipaikan löytymisen jälkeen asiakkaan uskotaan selviytyvän omin neuvoin, ja vasta viimeisellä tukiviikolla kysytään puhelimitse, onko hän muistanut hakea työtä.

Tilaaajan vastuuta korostava kysymys on, mahdollistaako nykyinen ostopalvelukäytäntö pitkälle työelämään saakka ulottuvat

tukisuhteet, vai keskeytyykö työhönvalmennus rahoituksen puutteeseen siinä vaiheessa, kun ollaan ottamassa ensimmäisiä työelämäaskelia?

Toiminnan tuloksellisuus, laatu ja vaikuttavuus sekoitetaan helposti asiakastytyväisyyteen. Seuranta mielletään viimeisenä työhönvalmennuspäivänä täytettäväksi lomakkeeksi, jossa rasti ruutuun menetelmällä vastaillaan kysymyksiin palvelun hyödyllisyydestä ja viihdyttävyydestä.

Työhönvalmennuksen tulos, laadukkuus, on helposti laskettavissa palvelun aloittaneiden ja työllistyneiden välisenä suhteena. Mitä enemmän työhönvalmennuksessa halutaan korostaa elämänhallinnan, kuntoutumisen ja jatkuvan valmentautumisen näkökulmia, sitä hämäämmäksi työn tavoitteellisuus muodostuu. Karkeasti arvioiden kaikki toiminta kodin ulkopuolella lisää elämänhallintaa joten päästään nollatulokseen: työhönvalmennus on parantanut asiakkaan työelämävalmiuksia – jälleen kerran työelämän ulkopuolella.

Ulos ikuisen valmentautumisen kehältä

Työhönvalmentajien haastatteluista välittyi myös tietynlainen epävarmuus siitä, missä vaiheessa asiakasta voidaan pitää työmarkkinakelpoisena. Oikea-aikaisuutta odotetaan

kuin kuuta nousevaa ja samalla työelämään siirtymisen kynnyistä nostetaan entistä korkeammalle. Mitä enemmän asiakkaan kanssa toimitaan ja mitä syvemmäksi luottamusuhde syntyy, sitä varmemmin löytyy myös tekijöitä, jotka saattavat vaikuttaa työllistymiseen.

Työhönvalmennuksen tavoitteena on sijoittuminen tavalliseen työelämään. Meistä jokainen on työuransa varrella tehnyt vääriä valintoja ja joutunut vaihtamaan työpaikkaa – miksi tätä mahdollisuutta ei sallittaisi myös työhönvalmennuksen asiakkaille? Ei hyvälläkään työelämäoppaalla tai työnhakukurssilla saavuteta tietoa siitä, mitä työn tekeminen käytännössä, työnä ja siihen liittyvänä toimintana on.

Toinen ikävä tosiasia on, että työpaikkoja ei löydy ilman työnantajayhteistyötä. Työnantajayhteistyön haasteellisuutta käytetään oman työn vastaisesti, jos työnantajayhteistyö jätetään kokonaan tekemättä sen vaikeuden vedoten. Työpaikkoja ei työvoimapulan aikanaan kasva puissa, mutta tavoitteellisella etsimisellä voi löytää helmiä. Omilla asenteilla on myös merkitystä siihen, miten työnantajayhteistyötä tehdään ja minkälaisia tavoitteita siltä on realistista odottaa:

Työhönvalmentajien tulisi markkinoida työtään niin, että mielikuva työhaluttomien tyrkyttämisestä poistuisi.