

Sanni Tiitinen, Kaisa Malinen, Outi Alakärppä,  
Mari Kantanen ja Johanna Moilanen

# Kelan Taito-kuntoutuksen toteutus ja kehittämistarpeet

Toimeenpanotutkimus

TUTKIMUKSIA 168 | 2025

# Kelan Taito-kuntoutuksen toteutus ja kehittämistarpeet

## Kirjoittajat

**Sanni Tiitinen**, YTT, vanhempi tutkija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
etunimi.sukunimi@jamk.fi

**Kaisa Malinen**, PsT, dosentti, johtava tutkija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
etunimi.sukunimi@jamk.fi

**Outi Alakärppä**, KT, tutkija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
etunimi.sukunimi@jamk.fi

**Mari Kantanen**, TtM, lehtori  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
etunimi.sukunimi@jamk.fi

**Johanna Moilanen**, YTT, dosentti, asiantuntija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
etunimi.sukunimi@helsinki.fi



© Kirjoittajat ja Kela

ISBN 978-952-284-213-8  
ISSN 2984-4053  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-284-213-8>

Julkaisija: Kela, Helsinki 2025

# Tiivistelmä

## **Kelan Taito-kuntoutuksen toteutus ja kehittämistarpeet. Toimeenpanotutkimus**

Taito-kuntoutus on 18–64-vuotiaille henkilöille suunnattua Kelan ammatillista kuntoutusta, joka koostuu yksilö- ja ryhmäkäynneistä sekä työharjoittelusta. Tämän toimeenpanotutkimuksen tavoitteena oli tuottaa käytäntöön sovellettavissa olevaa tietoa Taito-kuntoutuksen toteutumisesta ja kehittämistarpeista. Tavoitetta lähestyttiin kolmesta näkökulmasta: 1) asiakkaiden kokemukset ja näkemykset, 2) ammattilaisten kokemukset ja näkemykset ja 3) kuntoutuksen vuorovaikutuskäytännöt. Moninäkökulmaisen tutkimuksen aineisto muodostui kyselyistä, haastatteluista sekä yksilö- ja ryhmäkäynneistä tehdyistä tallenteista ja havainnoinneista. Aineistoja analysoitiin ensin erikseen käyttäen kuvailevia tilastollisilla menetelmiä, refleksiivistä temaattista analyysia ja keskustelunanalyysia. Lopuksi tuloksista koostettiin kokonaiskäsitys Taito-kuntoutuksesta peilaamalla niitä tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, joka perustui toimintaverkoston näkökulmaan, etnometodologiseen keskustelunanalyysiin ja itsemääräämisteoriaan. Tulosten mukaan Taito-kuntoutus on pääpiirteissään toimiva ja pidetty ammatillisen kuntoutuksen palvelu, sen asiakaskunta on hyvin moninainen ja useimmilla on paljon tuen tarpeita. Taito-kuntoutus voi vastata monenlaisten asiakkaiden tuen tarpeisiin ja siitä on asiakkaille hyötyä, tosin hyödyt voivat liittyä eri tavoin ammatillisella polulla etenemiseen. Moninainen asiakaskunta kuitenkin myös haastaa kuntoutuksen toteutusta. Suurimpia haasteita ovat ryhmäjaksojen suunnittelu ja toteutus sekä kuntoutusprosessin ajoitus. Nykyisissä palvelun järjestämistavoissa jää erityisesti hyödyntämättä moniammatillisuuden ja ryhmämuotoisen toiminnan mahdollisuudet.

**Asiasanat (YSO):** ammatillinen kuntoutus, ryhmäkuntoutus, verkostot, yksilöllisyys, vertaistuki, kokemukset, mielipiteet, hyöty, vaikutukset, vuorovaikutus, työharjoittelu, työllistyminen, toimijaverkkoteoria, keskustelunanalyysi, monimenetelmätutkimus, moniammatillisuus, kyselytutkimus, haastattelututkimus, implementaatiotiede

# Sammandrag

## **FPA:s Taito-rehabilitering – genomförande och utvecklingsbehov. En implementeringsstudie**

Taito-rehabilitering är yrkesinriktad FPA-rehabilitering som riktar sig till personer i åldern 18–64 år och som består av individuella besök och gruppbesök samt arbetspraktik. Syftet med den här implementeringsstudien är att ta fram praktiskt tillämpbar kunskap om genomförandet av Taito-rehabilitering och om behoven av att utveckla rehabiliteringen. För att uppfylla syftet utgick studien från tre olika perspektiv: 1) klienternas erfarenheter och åsikter, 2) de yrkesutbildade personernas erfarenheter och åsikter och 3) interaktionen i samband med rehabiliteringen. I den multiperspektiviska studien utgörs materialet av enkäter och intervjuer samt av inspelningar och observationer i samband med individuella besök och gruppbesök. Materialen analyserades först separat med hjälp av deskriptiva statistiska metoder, reflexiva tematiska analyser och samtalsanalys. Till sist sammanställdes en helhetsbild av Taito-rehabiliteringen genom att resultaten speglades mot studiens teoretiska referensram, som grundar sig på ett nätverksperspektiv, etnometodologisk samtalsanalys och självbestämmandeteorin. Resultaten visar att Taito-rehabilitering i huvudsak är en fungerande och omtyckt rehabiliteringstjänst, att klientkretsen är mycket heterogen och att de flesta av klienterna har ett stort behov av stöd. Taito-rehabiliteringen kan svara mot stödbehoven hos många olika slag av klienter, och klienterna har nytta av rehabiliteringen, även om nyttan kan se olika ut i fråga om kopplingen till klientens yrkesväg. Den heterogena klientkretsen innebär samtidigt också en utmaning vid genomförandet av rehabiliteringen. De största utmaningarna gäller planeringen och genomförandet av grupperioderna samt tidsplaneringen för rehabiliteringsprocessen. När rehabiliteringen ordnas på nuvarande sätt utnyttjas inte alla de möjligheter som ett multiprofessionellt arbetssätt och gruppverksamhet ger.

**Nyckelord (ALLFO):** yrkesinriktad rehabilitering, grupprehabilitering, nätverk, individualitet, stöd av likställda, erfarenheter, åsikter, nytta, effekter, växelverkan, arbetspraktik, sysselsättning (process), aktör-nätverksteori, samtalsanalys, flermetods forskning, multiprofessionalitet, enkätundersökning, intervjuundersökning, implementeringsvetenskap

# Abstract

## **The implementation and development needs of Kela's vocational Taito rehabilitation. An implementation study**

Taito rehabilitation, provided by Kela, is vocational rehabilitation aimed at people aged 18–64, and it comprises individual sessions, group rehabilitation, and on-the-job training. The aim of this implementation study was to produce practical knowledge about the implementation and development needs of Taito rehabilitation. The aim was approached from three perspectives: 1) clients' experiences and views, 2) professionals' experiences and views, and 3) the interaction practices in the rehabilitation. This multiperspective study's data included questionnaires, interviews, and recordings and observations of individual and group sessions. First, the data were analysed separately using descriptive statistical methods, reflexive thematic analysis, and conversation analysis. Finally, the results were used to form an overall understanding of Taito rehabilitation by reflecting them against the theoretical framework, which drew from the perspective of the action-network, ethnomethodological conversation analysis, and self-determination theory. The results show that Taito rehabilitation is mainly a functional and appreciated vocational rehabilitation service, the client base is very diverse, and most of the clients have several needs for support. Taito rehabilitation can meet the clients' diverse support needs and benefits the clients, although the benefits may be linked to professional advancement in various ways. However, the diverse client base also challenges the implementation of rehabilitation. Major challenges include the planning and implementation of group sessions and the scheduling of the rehabilitation process. The current service delivery models underutilise the potential of multiprofessional work and group-based activities, in particular.

**Keywords (YSO):** vocational rehabilitation, group rehabilitation, networks (societal phenomena), individuality, peer support, experiences (knowledge), opinions, benefit, effects (results), interaction, internship, access to employment, actor-network theory, conversation analysis, mixed methods research, multi-professionalism, questionnaire survey, interview study, implementation science

# Alkusanat

Tämä tutkimus on osa Kelan Muutos III -hanketta, joka toteutettiin vuosien 2021–2024 aikana. Hanke koostui viidestä tutkimuskokonaisuudesta, joissa kussakin keskityttiin johonkin sellaiseen kuntoutuspalveluun, joka on muuttunut sisällöltään tai rakenteeltaan viime vuosina. Taito-kuntoutusta koskeva tutkimuksemme muodosti yhden näistä tutkimuskokonaisuuksista. Kuten muissakin Muutos III -hankkeen tutkimuksissa, myös tässä tavoitteena oli tuottaa käytäntöön sovellettavissa olevaa tietoa kuntoutuspalvelun toteutuksesta ja kehittämistarpeista Kelan käyttöön. (Kela, 2024d.)

Tutkimus toteutettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun Kuntoutusinstituutissa syksyn 2022 ja kevään 2024 välisenä aikana. Projekti-päällikkönä toimi vanhempi tutkija Sanni Tiitinen ja tutkimusryhmän jäseninä työskentelivät johtava tutkija Kaisa Malinen, tutkija Outi Alakärppä, lehtori Mari Kantanen ja asiantuntija Johanna Moilanen. Tutkimusryhmä jakoi työtä aineistojen keräämisessä ja analysoinnissa. Tämä projektin loppuraportti on tutkimusryhmän tiiviin yhteistyön ja yhteisen kirjoittamisen lopputulos. Projektin tuloksia tullaan tämän raportin lisäksi julkaisemaan myös artikkelimuodossa.

Lämmin kiitos kaikille tutkimuksemme osallistuneille Taito-kuntoutuksen asiakkaille ja ammattilaisille sekä palveluntuottajaorganisaatioille! Ilman teidän panostanne tätä tutkimusta ei olisi olemassa. Toivomme, että olemme pystyneet lunastamaan lupauksemme siitä, että lisäämme ymmärrystä Taito-kuntoutuksesta ja mahdollistamme kuntoutuksen kehittämisen tutkitun tiedon pohjalta.

Suuret kiitokset myös Kelan projektiryhmän jäsenille: Maarit Karhula, Hennariikka Heinijoki, Leena Penttinen, Virpi Liukkonen ja Milja Ittonen! Projektiryhmä tuki tutkimusta tiiviisti koko prosessin ajan aina aineistonkeruiden käytännön toteutuksen suunnittelusta tulosten esittelyyn asti. Projektiryhmässä käydyt keskustelut toivat konkreettisesti esiin muun muassa tulosten käyttökelpoisuuden ja tärkeyden ja näin myös tuottivat tutkimusryhmälle ainutlaatuisella tavalla kokemusta tutkimustyön merkityksellisyydestä.

Jyväskylässä marraskuussa 2024

Tutkimusryhmä

# Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimuksen käytännöllinen ja teoreettinen tausta</b>	<b>12</b>
2.1	Tutkimuksen käytännöllinen tausta: Taito-kuntoutus ammattillisena kuntoutuksena	12
2.1.1	Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteet, tulokset ja toteutus	12
2.1.2	Kelan ammatillinen Taito-kuntoutus palvelukuvauksen mukaan	14
2.2	Tutkimuksen teoreettinen tausta	15
2.2.1	Toimintaverkostot kuntoutuksessa	16
2.2.2	Etnometodologisen keskusteluanalyysin näkökulma vuorovaikutukseen kuntoutuksessa	18
2.2.3	Itsemääräämisteorian näkökulma kuntoutuksen koettuihin vaikutuksiin	20
2.3	Tutkimuksen viitekehys	22
<b>3</b>	<b>Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset</b>	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>Tutkimuksen toteuttaminen</b>	<b>24</b>
4.1	Monimenetelmällinen ja -näkökulmainen toimeenpanotutkimus	24
4.2	Aineistot ja analyysimenetelmät	27
4.2.1	Kyselyt ja tilastolliset menetelmät	27
4.2.2	Haastattelut ja refleksiivinen temaattinen analyysi	30
4.2.3	Vuorovaikutusaineistot ja keskusteluanalyysi	33
4.2.4	Aineistotason integroinnin toteutus	37
4.3	Tutkimusetiikka	39
<b>5</b>	<b>Tulokset</b>	<b>43</b>
5.1	Taito-kuntoutuksen asiakkuus ja toteuttaminen	43
5.1.1	Taito-kuntoutuksen asiakkaiden moninaiset lähtötilanteet, syyt kuntoutukseen osallistumiselle ja osallistumisen ehdot	43
5.1.2	Yleiskuva Taito-kuntoutuksen toteutumisesta, toiminnoista ja toteutuksen ehdoista	49
5.1.3	Yhteenveto	57
5.2	Asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen Taito- kuntoutuksessa	57

5.2.1 Omaohjaajan keskeinen rooli asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisessa.....	58
5.2.2 Asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet kuntoutuksen toteutuksessa.....	61
5.2.3 Asiakkaiden jaksamisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen haasteiden huomioiminen.....	65
5.2.4 Asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien rakentuminen yksilökäyntien vuorovaikutuksessa.....	68
5.2.5 Yhteenveto.....	78
5.3 Ryhmämuotoisuus ja vertaistuki osana Taito-kuntoutusta.....	79
5.3.1 Moninaisuus ryhmän rikkautena ja haasteena .....	79
5.3.2 Ryhmämuotoisuus työharjoitteluun ja työelämään valmentavana elementtinä .....	82
5.3.3 Vertaistuen esteet ja hyödyt asiakkaiden ja ammattilaisten kokemina.....	84
5.3.4 Sallivuuden ja vertaistuen mahdollisuuksien rakentuminen ryhmäkäyntien vuorovaikutuksessa.....	88
5.3.5 Yhteenveto.....	95
5.4 Työharjoittelu ja työn tekeminen Taito-kuntoutuksessa.....	96
5.4.1 Työharjoittelun merkittävä rooli ja toteutus osana kuntoutusta .....	96
5.4.2 Eri osapuolten vuoropuhelun edistäminen työharjoittelussa.....	99
5.4.3 Yhteenveto.....	101
5.5 Moniammatillisuus ja verkostotyö Taito-kuntoutuksessa.....	101
5.5.1 Eri ammattiryhmät kuntoutusta toteuttamassa.....	101
5.5.2 Moniammatillisuus keskeistä sekä asiakkaille että ammattilaisille.....	103
5.5.3 Tiivistä verkostoyhteistyötä.....	108
5.5.4 Yhteenveto.....	111
5.6 Taito-kuntoutuksen koetut hyödyt ja vaikutukset.....	112
5.6.1 Taito-kuntoutuksen koettujen hyötyjen moninaisuus ja kokemusten yleisyys.....	112
5.6.2 Mahdollisuus oman työ- ja toimintakyvyn arvioimiseen ja ammatillisen polun rakentamiseen.....	114
5.6.3 Käsitys itsestä, arjen monipuolistuminen ja sosiaalisen itsetunnon vahvistuminen.....	116
5.6.4 Yhteenveto.....	118
<b>6 Pohdinta ja johtopäätökset.....</b>	<b>119</b>
6.1 Taito-kuntoutus on perustaltaan toimiva ammatillisen kuntoutuksen palvelu.....	119

6.2 Asiakaskunnan moninaisuus haastaa Taito- kuntoutuksen yksilöllistä toteutusta.....	122
6.3 Nykyisissä palvelun järjestämistavoissa on hyödyntämätöntä potentiaalia.....	123
6.3.1 Ryhmämuotoisuudesta enemmän irti.....	124
6.3.2 Ammattilaisten yhteistyöstä enemmän irti.....	126
6.4 Suositukset Taito-kuntoutuksen kehittämiseen.....	128
6.5 Tutkimuksen arviointi.....	128

<b>Lähteet</b> .....	<b>132</b>
----------------------	------------

<b>Liite</b> .....	<b>140</b>
--------------------	------------

# 1 Johdanto

Ammatillista kuntoutusta Suomessa järjestävät useat tahot erilaisille kohderyhmille. Tapaturma- ja liikennevakuutuslaitokset vastaavat ammatillisesta kuntoutuksesta silloin, kun kuntoutuksen tarve johtuu työtapaturmasta, ammattitaudista tai liikennevahingosta. Työeläkelaitokset järjestävät ammatillista kuntoutusta työelämässä oleville tai hiljattain olleille työntekijöille ja yrittäjille, joilla on riskinä joutua työkyvyttömyyseläkkeelle. Kela puolestaan järjestää ammatillista kuntoutusta työkäisille ja nuorille, jotka eivät ole kiinnittyneet työelämään, sekä työelämässä oleville. Kelan kuntoutukseen osallistuvilla kuntoutujilla ei tarvitse olla riskiä työkyvyttömyydestä, vaan palveluita pyritään tarjoamaan varhaisessa vaiheessa, kun työ- tai opiskelukyky on heikentynyt. (Juvonen-Posti ym., 2022; Melkas ym., 2022; Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, päiväämätön.)

Tämä tutkimus kohdistuu yhteen Kelan järjestämään ammatillisen kuntoutuksen palveluun, Taito-kuntoutukseen. Kela on tarjonnut Taito-kuntoutusta vuoden 2022 alusta alkaen, ja kuntoutusmuotona se tuli aiemmin toteutettujen avomuotoisten Taito-kurssien tilalle (Kela, 2021). Taito-kuntoutukseen osallistui ensimmäisenä toteutusvuonna, vuonna 2022, 437 asiakasta ja vuonna 2023 879 asiakasta (Kela, 2024a).

Tavanomaisia elementtejä erilaisissa Kelan ammatillisen kuntoutuksen palveluissa ovat yksilöohjaus ja ryhmäohjaus sekä harjoittelu tai kokeilu työ- tai koulutuspaikassa (ks. esim. Kela, 2024b, 2024c, 2024e). Taito-kuntoutus on ammatillisen kuntoutuksen palveluna siinä mielessä erityinen, että se yhdistää kaikki nämä elementit sisältäen yksilöohjausta, ryhmäjaksoja ja työharjoittelun. Nämä samat elementit olivat mukana jo aiemmissa Taito-kursseissa, mutta nykymuotoisessa Taito-kuntoutuksessa korostuvat aiempaa enemmän yksilölliset keskustelut omaohjaajan kanssa. Kuntoutus myös jaksottuu entistä hienovaraisemmin ja joustavammin. (Kela, 2022; vrt. Kela, 2018.) Keskeisessä roolissa Taito-kuntoutuksen toteutuksessa ovat myös moniammatillisuus ja verkostotyö (Kela, 2022).

Taito-kuntoutus, kuten muutkin Kelan kuntoutusmuodot, pohjautuu kansainväliseen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden viitekehykseen, josta käytetään sen englanninkieliseen nimeen pohjautuvaa lyhennettä ICF (*International Classification of Functioning, Disability and Health*). ICF-viitekehys tarkastelee toimintakykyä kokonaisvaltaisesti elämäntilanteen ja ympäristön huomioiden. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2024.) Lisäksi Taito-kuntoutuksen toteutusmalli ammentaa laajasti tieteellisestä näytöstä sekä yleisesti hyväksytyistä, hyviksi koetuista ja vakiintuneista toimintatavoista. (Kela, 2022, 66; ks. myös Seppänen-Järvelä, 2017.) Ei ole kuitenkaan itsestään selvää, miten kuntoutuksen erilaisista elementeistä kertynyt aiempi tutkimusnäyttö ja kokemukset ilmenevät

Taito-kuntoutuksessa, jossa elementtejä tuodaan yhteen. Tästä syystä Taito-kuntoutuksen toteutumista on tärkeää tutkia kokonaisuutena. Niin ikään Taito-kuntoutuksen toteutumisesta on tärkeää ja ajankohtaista saada ajantasaista tietoa nyt, kun toteutustapaa on hiljattain uudistettu.

Tässä tutkimuksessa tavoitteenamme oli tuottaa Kelan tarpeisiin vastaavaa, käytäntöön sovellettavissa olevaa ja moninäkökulmaista tietoa Taito-kuntoutuksen toteutuksesta ja kehittämistarpeista. Tarkastelimme sekä asiakkaiden että ammattilaisten kokemuksia ja näkemyksiä Taito-kuntoutuksen toteutuksesta ja vaikutuksista. Ammattilaisten näkökulmasta tarkastelimme myös Taito-kuntoutukseen liittyvää moniammatillista yhteistyötä ja verkostotyötä. Asiakkaiden ja ammattilaisten näkökulmien lisäksi tutkimme kuntoutusta tukevia vuorovaikutuskäytäntöjä.

Tämän julkaisun rakenne on seuraava: Luvussa 2 kuvaamme tutkimuksemme käytännöllisen sekä teoreettisen taustan. Luvussa 3 esitämme kootusti tutkimuksemme tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Luku 4 keskittyy tutkimuksen toteuttamiseen ja jakautuu useampaan alalukuun, jotka syventyvät moninäkökulmaiseen ja -menetelmäiseen tutkimusotteeseen sekä käyttämiimme erityyppisiin aineistoihin ja niiden analyysimenetelmiin. Luvussa 5 esittelemme tutkimuksemme moninäkökulmaiset tulokset. Luvussa 6 pohdimme tulosten merkitystä, esitämme niiden pohjalta johtopäätöksiämme ja arvioimme tutkimustamme.

## 2 Tutkimuksen käytännöllinen ja teoreettinen tausta

Tässä luvussa esittelemme tutkimuksemme käytännöllisen ja teoreettisen taustan. Lopuksi kuvaamme, miten nämä käytännöllisen ja teoreettisen taustan elementit suhteutuvat toisiinsa tässä tutkimuksessa ja millaisia taustaoletuksia ne asettavat tutkimuksellemme.

### 2.1 Tutkimuksen käytännöllinen tausta: Taito-kuntoutus ammatillisena kuntoutuksena

Kelan Taito-kuntoutus on yksi ammatillisen kuntoutuksen palveluista. Kuvaamme seuraavaksi ensin yleisellä tasolla ammatillisen kuntoutuksen tavoitteita, tuloksia ja toteutusta ja sitten palvelukuvauksen pohjalta tarkemmin Taito-kuntoutusta.

#### 2.1.1 Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteet, tulokset ja toteutus

Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on tukea kuntoutujan työkykyä siten, että hänen mahdollisuutensa päästä työelämään tai pysyä tai jatkaa työelämässä parantuisivat. Ammatillisen kuntoutuksen palveluita voidaan myöntää henkilölle, jolla asianmukaisesti todettu ja hoidossa oleva sairaus tai vamma heikentää olennaisesti kyseisellä hetkellä tai arvioiden mukaan lähitulevaisuudessa työ- tai opiskelukykyä. (Juvonen-Posti ym., 2022; Melkas ym., 2022; Sosiaali- ja terveysministeriö, päivämätön.) Nuorille aikuisille, eli 16–29-vuotiaille, kohdennetussa ammatillisessa kuntoutuksessa myöntökriteerit ovat hieman löyhemmät kuin muissa ammatillisissa kuntoutuksissa: niissä ei edellytetä lääkärinlausuntoa sairaudesta tai vammasta, vaan kriteerinä on ylipäätään toimintakyvyn olennainen heikentyminen. (Juvonen-Posti ym., 2022; Melkas ym., 2022.)

Kelan järjestämän ammatillisen kuntoutuksen tarvetta arvioidaan aina henkilön kokonaistilanteen perusteella eli huomioon voidaan ottaa esimerkiksi yksilöön liittyviä tekijöitä, kuten toimintakyky, koulutus ja ikä, elämäntilanne sekä taloudellisia ja sosiaalisia tekijöitä (Juvonen-Posti ym., 2022; Melkas ym., 2022). Myös kuntoutukseen ja työhön liittyvälle motivaatiolle saatetaan käytännössä antaa painoarvoa kuntoutuksen edellytyksiä harkittaessa, vaikkei se olisikaan varsinaisen myöntökriteeri. Tutkimusten perusteella tällainen kokonaisvaltainen arviointi on vaativaa toteuttaa, ja rajallisessa ajassa ja rajallisilla tiedoilla toteutettuun arviointiin pohjautuva ratkaisutyö sisältääkin olennaista harkintavallan käyttöä. (Haapakoski ym., 2018, s. 94–96; Ukkola & Seppänen-Järvelä, 2023, s. 50–53).

Tutkimustieto ammatillisen kuntoutuksen vaikuttavuudesta on vielä suppeaa niin suomalaisessa palvelujärjestelmässä kuin kansainvälisestikin. Kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa erilaisten ammatillisen kuntoutuksen interventioiden vaikuttavuutta on tarkasteltu monissa systemaattisissa katsauksissa. Usein katsaukset ovat rajautuneet interventioihin, jotka on kohdistettu jonkin tietyn sairausryhmän kuntoutujille, kuten MS-taudin (Khan ym., 2009), lapsuudessa alkaneiden neurologisten sairauksien (Ma ym., 2020), vakavien mielenterveyshäiriöiden (Suijkerbuijk ym., 2017), kuulovian (Gussenhoven ym., 2013), reuman (de Buck ym., 2002) tai aivohalvauksen (Baldwin & Brusco, 2011) kuntoutujille. Tutkimuksissa on tunnistettu kuntoutuksen myönteisiä vaikutuksia esimerkiksi työllisyyteen (de Buck ym., 2002; Ma ym., 2020; Suijkerbuijk ym., 2017) sekä työhön valmiuteen ja yleiseen terveyteen (Gussenhoven ym., 2013). Kuitenkin useissa katsauksissa on todettu, että metodologialtaan riittävän laadukkaiden tutkimusten vähäisyyden vuoksi näyttöön vaikuttavuudesta liittyy epävarmuutta (esim. Baldwin & Brusco, 2011; Gussenhoven ym., 2013; Khan ym., 2009; Suijkerbuijk ym., 2017). Suomessa ammatillisen kuntoutuksen, erityisesti työeläkekuntoutuksen, vaikuttavuudesta on tehty joitakin tutkimuksia (Leinonen ym., 2019, 2020; Tuomala, 2012). Niiden mukaan kuntoutuksella on jonkin verran myönteistä vaikutusta kuntoutujien työllisyyteen (Leinonen ym., 2019; Tuomala, 2012). Lyhyempien kuntoutusjaksojen vaikutukset saattavat jäädä lyhytaikaisiksi ja pidempien puolestaan voivat ilmetä viiveellä (Leinonen ym., 2019). Toisaalta kuntoutuksen avulla ei välttämättä onnistuta pidentämään työuria (Leinonen ym., 2020). Kaiken kaikkiaan kuntoutuksen vaikuttavuuden tutkiminen on jokseenkin haastavaa, koska ensinnäkin vaikuttavuus koostuu monenlaisista tekijöistä (Autti-Rämö, 2021) ja toiseksi kontrolliryhmiä on vaikeaa muodostaa tutkimusasetelmiin, kun on kyse palvelujärjestelmään kuuluvista palveluista (esim. Tuomala, 2012). Myöskään tässä tutkimuksessa emme tuota tietoa Taito-kuntoutuksen vaikuttavuudesta, vaan keskitymme sen toteutukseen sekä koettuihin hyötyihin ja vaikutuksiin.

Kelan ammatillisen kuntoutuksen palveluista on viime vuosina julkaistu tutkimustietoa esimerkiksi KIILA-kuntoutuksesta (Ala-Kauhaluoma ym., 2023), NUOTTI-valmennuksesta (Koivisto ym., 2023), työllistymistä edistävästä ammatillisesta kuntoutuksesta (Haapakoski ym., 2020) ja ammatillisesta kuntoutuskokeilusta (Paavonen & Seppänen-Järvelä, 2021). Tutkimukset ovat tuoneet esiin palveluiden moninaisia koettuja hyötyjä. Hyödyt saattavat liittyä työ- tai opiskelumahdollisuuksien selkiytymiseen, kuten mahdollisuuksiin kokeilla työtä sekä saada työkokemusta (Haapakoski ym., 2020) ja tietoa koulutusalojen sopivuudesta itselle (Paavonen & Seppänen-Järvelä, 2021). Ammatillisella kuntoutuksella voi olla myönteisiä vaikutuksia myös kuntoutujan itseluottamukseen, valmiuksiin ja arjen rutiineihin (Haapakoski ym., 2020; Koivisto ym., 2023). Tutkimusten perusteella toisinaan voidaan kuitenkin kokea, että ammatillisella kuntoutuksella on myös kielteisiä vaikutuksia. Näin voi olla esimerkiksi silloin, jos kuntoutukseen osallistuminen heikentää terveydentilaa tai tietoisuus omasta heikosta työmarkkina-

asemasta vahvistaa osattomuuden kokemusta (Haapakoski ym., 2020, s. 113). Joskus voi olla myös niin, ettei palvelun koeta johtavan mihinkään (Haapakoski ym., 2020, s. 124).

Sekä aiemmissa Kelan ammatillisia kuntoutuksia käsittelevissä tutkimuksissa (Ala-Kauhaluoma ym., 2023 Haapakoski ym., 2020; Koivisto ym., 2023; Paavonen & Seppänen-Järvelä, 2021) että laadullisessa systemaattisessa katsauksessa (Reed ym., 2022) on tunnistettu prosesseja ja menetelmiä, jotka koetaan toimiviksi ja siten mahdollisesti palvelun hyödyllisyyteen liittyviksi. Tällaisia ovat esimerkiksi palveluiden oikea-aikaisuus (Ala-Kauhaluoma ym., 2023; Haapakoski ym., 2020) ja joustavuus (Paavonen & Seppänen-Järvelä, 2021; Reed ym., 2022), yksilöllinen tuki (Ala-Kauhaluoma ym., 2023; Haapakoski ym., 2020; Koivisto ym., 2023; Reed ym., 2022), vertaistuki (Ala-Kauhaluoma ym., 2023; Reed ym., 2022), kuntoutusammattilaisten tiedot, taidot ja asenteet (Reed ym., 2022), moniammatillinen työskentely (Ala-Kauhaluoma ym., 2023) ja yhteistyö työpaikan toimijoiden kanssa (Ala-Kauhaluoma ym., 2023; Reed ym., 2022).

### **2.1.2 Kelan ammatillinen Taito-kuntoutus palvelukuvauksen mukaan**

Kelan ammatillisen Taito-kuntoutuksen tavoitteena on edistää asiakkaan ammatillista etenemistä eli opintoihin tai työhön pääsemistä tai niissä jatkamista tai omien ammatillisten suunnitelmien selkiyttämistä. Taito-kuntoutus on suunnattu 18–64-vuotiaille henkilöille, joilla on jokin sairaus tai vamma ja jotka ovat lisäksi työttömänä, syrjäytymisvaarassa tai ammatillisesti epäselvässä tilanteessa. (Kela, 2022.) Taito-kuntoutus toteutetaan keskimäärin 15 kuukauden ajanjaksolla (Kela, 2022, s. 9). Kuntoutus rytmittyy neljään jaksoon, joita nimitetään aloitusjaksoksi, työharjoittelujaksoksi, syventäväksi jaksoksi ja päätösjaksoksi (Kela, 2022, s. 45).

Taito-kuntoutuksen toteutuksessa keskeiset rakenteelliset elementit ovat yksilökäynnit, ryhmäjaksot ja työharjoittelu. Ensinnäkin kuntoutusprosessiin sisältyy yksilöllisiä käyntikertoja yhteensä 6–16 (Kela, 2022, s. 9). Niitä voivat toteuttaa omaohjaajat sekä muut moniammatillisen tiimin jäsenet joko yksin tai yhdessä. Kunkin jakson yksilöllisille käyntikerroille on määritelty niiden tarkoitus: esimerkiksi aloitusjaksoon kuuluvien ensimmäisten käyntien tarkoituksena on määritelty, että asiakas muun muassa saa tietoa ryhmäjäksestä ja häntä rohkaistaan osallistumaan ryhmään. (Kela, 2022, s. 12–13.) Toiseksi kuntoutusprosessiin sisältyy ryhmäkuntoutusta yhteensä 17–20 päivää (Kela, 2022, s. 45). Tavoite on, että ryhmätoiminta mahdollistaa paitsi kuntoutumista edistävän vertaistuen myös tietojen ja hyvien oppimiskokemusten vaihtamisen ryhmässä, jonka jäsenillä on samankaltainen kuntoutumisen tarve ja tavoite tai elämäntilanne. (Kela, 2022, s. 8.) Kolmanneksi kuntoutusprosessiin kuuluu 50–70 päivän mittainen työharjoittelujakso, jonka aikana myös kuntoutusasiantuntija käy työpaikalla 8–12 kertaa.

Asiakkaat etsivät harjoittelupaikan omaohjaajan tukemana ja tavoitteena on saada paikka ensisijaisesti avoimilta työmarkkinoilta. (Kela, 2022, s. 15–19.)

Edellä kuvattujen rakenteellisten elementtien lisäksi palvelukuvauksessa määritellään väljästi kuntoutuskäytännöt, joita Taito-kuntoutuksen toteutuksessa tulee toteuttaa (Kela, 2022, s. 6). Näitä käytäntöjä luonnehditaan ensinnäkin laadukkaiksi ja näyttöön pohjautuviksi, ja yleisenä periaatteena on muun muassa asiakkaan kohtaaminen arvostavasti ja yksilöllisesti. Niin ikään toteutusta ohjaavina kuntoutuskäytäntöinä mainitaan kuntoutuksen toteutuksen perustuminen asiakkaan tavoitteisiin, moniammatillinen yhteistyö ja verkostoyhteistyö sekä ryhmätoiminnan mahdollistama vertaistuki. (Kela, 2022, s. 6–8.)

Taito-kuntoutusta toteuttavaan moniammatilliseen tiimiin kuuluvat lääkäri ja neljä eri ammattihenkilöä, jotka ovat 1) psykologi, 2) sosiaalityöntekijä tai sosionomi, 3) työelämän asiantuntija, jolla on vähintään ammattikorkeakoulututkinto tai vanha opistoasteen tutkinto sekä 4) toimintaterapeutti, fysioterapeutti, työfysioterapeutti, sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Tarkoitus on, että moniammatillisen tiimin toiminta perustuu yhteiselle ja selkeälle suunnitelmalle ja kuntoutus toteutetaan tiiminä yhdessä asiakkaan ja ryhmän kanssa toimimalla samansuuntaisesti ja kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden mukaisesti. (Kela, 2022, s. 36–39.)

Moniammatillisen tiimin lisäksi Taito-kuntoutuksessa hyödynnetään verkostotyötä. Verkostotoimijan käsitteellä viitataan ammattihenkilöön, joka on työtehtäviensä perusteella mukana asiakkaan asioiden käsittelyssä (esim. työllisyys- tai sosiaalipalveluiden tai oppilaitoksen työntekijä). Verkostotyö jatkuu koko kuntoutuksen ajan, ja sen rooli on erityisen tärkeä kuntoutuksen päätösvaiheessa. Verkostotyö toteutetaan esimerkiksi verkostoneuvotteluna, ja sille ominaista on moniammatillisen asiantuntijuuden välittäminen, jakaminen, oleellisten tietojen vaihto, suunnittelu ja keskustelu asiakkaan kuntoutuksen sisällöstä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä. (Kela, 2022, s. 9, 35.)

## 2.2 Tutkimuksen teoreettinen tausta

Taito-kuntoutuksen taustalla ei ole yhtä tiettyä teoreettista viitekehystä, johon toteutuksen rakenteellisten elementtien ja kuntoutuskäytäntöjen oletetut vaikutusmekanismit pohjautuisivat. Tarkastelemme tässä tutkimuksessa Taito-kuntoutuksen toteutumista ja kehittämistarpeita viitekehyksessä, johon ammennamme aineksia kolmesta teoreettisesta lähestymistavasta: 1) kuntoutuksen kentälle kehitetystä toimintaverkoston näkökulmasta (Lindh, 2009, 2013), 2) etnometodologisesta keskusteluanalyysistä (Heritage, 1984; Sidnell & Stivers, 2013) ja 3) itsemääräämisteoriana (Ryan & Deci, 2000). Esittelemme seuraavaksi nämä lähestymistavat yksitellen.

### 2.2.1 Toimintaverkostot kuntoutuksessa

Tässä tutkimuksessa jäsenämme Taito-kuntoutusta toimintaverkoston näkökulmasta siten, että kuntoutus nähdään yksilöiden, ryhmien, instituutioiden ja yhteiskunnan muodostamana verkostona (Lindh, 2013). Tulkitsemme kuntoutuksen Jari Lindhin (2013, s. 77) tapaan vuorovaikutuksellisenä ja toiminnallisena toimintaverkoston muodostamisena. Toimintaverkosto ei ole luonteeltaan pysyvä, vaan se muotoutuu paikallisesti, vuorovaikutteisesti ja jatkuvasti uudelleen kuntoutuksen toteutukseen liittyvissä suunnitelmissa, käytännöissä ja tilanteissa. Verkoston eri toimijoilla, kuten eri alojen ammattilaisilla tai kuntoutuksesta päättävillä tahoilla, on erilaisia intressejä sekä hallinnan ja toiminnan logiikoita, jotka asettavat tietynlaisia rakenteellisia lähtökohtia kuntoutustilanteille. (Lindh, 2009, 2013.)

Toimintaverkoston teoreettinen jäsenitys pohjautuu Bruno Latourin kehittämään toimijaverkostoteoriaan (Koivisto, 2006; Powell & Dépelteau, 2013) ja sen yhdistämiseen Anthony Giddensin yksilön ja yhteisön välisen suhteen muodostumiseen kytkeytyvään rakenteistumisteoriaan (Lindh, 2013). Toimintaverkostonäkökulman voi hahmottaa ennen kaikkea ajattelun apuvälineenä ja kokonaisvaltaisena tapana ymmärtää, jäsentää ja analysoida tutkimuskohdetta. Se auttaa hahmottamaan kuntoutustoiminnan moniulotteisuutta ja yhteen kietoutumista sekä jäsentämään yksilön ja yhteiskunnan välistä vuorovaikutussuhdetta ja dynamiikkaa. Erilaisissa kuntoutuksen käytännöissä ja toiminta- ja vuorovaikutustilanteissa tämä merkitsee huomion kohdistumista yksilöllisen toimijuuden ja yhteiskunnallisen rakenteen väliseen vuorovaikutukseen. (Lindh, 2013; myös Sipari, 2014a.)

Toimintaverkoston voi hahmottaa sekä yksilöllisesti että yhteiskunnallisesti määrytyneenä ja yhteen kietoutuneena, jolloin kuntoutus toimii eräänlaisena yksilön ja yhteiskunnan välisen vuorovaikutuksen välittäjäinstituutiona (Lindh, 2013, s. 79, 83–84). Eri toimijoiden välille muodostuu moninaisissa kuntoutustilanteissa verkostoitumisprosesseja, joiden avulla kuntoutus tapahtuu ja tulee todelliseksi. Kuntoutuksessa tulisikin pyrkiä toimintaverkostojen rakentamiseen hyödyntämällä avoimeen vuorovaikutukseen perustuvaa toimintakulttuuria ja yhdessä sovittuja käytäntöjä, jotta eri toimijoiden välisen luottamuksen syntyminen ja avoin tiedon vaihtaminen olisi mahdollista. (Lindh, 2013, s. 83–87.) Verkostojen avulla on mahdollista liittää yhteen kuntoutujan tavoitteita, kuntoutustoiminta ja kuntoutusta toteuttavia eri toimijoita, ja kuntoutuksen perusluonnetta voi kuvata moniasiantuntijuuteen pohjautuvana yhteistoimintana (Sipari, 2014a). Toimintaverkoston hajanaisuus, monimutkaisuus, siihen liittyvät vuorovaikutuksen ongelmat tai sisäiset ristiriidat voivat puolestaan toimia päinvastaisesti eli esimerkiksi estää toimijoiden välisen luottamuksen ja yhteistoiminnan syntymisen.

Toimintaverkostojen näkökulmassa painottuu se, että jokaisen kuntoutujan kuntoutumisverkosto muodostuu yksilöllisesti kuntoutujan ongelmien, tarpeiden ja resurssien mukaan, ja tällöin myös kuntoutusta tarkoituksenmukaisempaa on tarkastella kuntoutumista yksilöllisenä prosessina. Kuntoutumisverkoston ja sen toiminnan määrittämiseen ja rakentamiseen osallistuu kuntoutuja itse, mutta myös kuntoutusta järjestävät organisaatiot ja työmarkkinat dynaamisten vuorovaikutussuhteidensa myötä. (Lindh, 2013, s. 83–84; Sipari, 2014a.) Toimintaverkoston näkökulmasta yksilölliseen kuntoutumiseen liittyy sekä mahdollistavia että estäviä tekijöitä esimerkiksi viranomaistahojen, kuntoutusta järjestävien organisaatioiden tai muiden verkostotoimijoiden erilaisten toimintakulttuurien ja ohjaus- ja vuorovaikutusmekanismien vuoksi.

Toimintaverkoston käsite auttaa jäsentämään eri alojen ammattilaisten välistä yhteistyötä ja moniammatillista työskentelyä, mitkä ovat myös Taito-kuntoutuksessa tärkeitä elementtejä. Kuntoutukseen kytkeytyy monia eri ammattiryhmiä, asiakasryhmiä, organisaatioita ja instituutioita ja sitä pyritään ohjaamaan lukuisilla laeilla ja muilla ohjauskäytännöillä. Lisäksi kuntoutuksessa vaikuttavat eri tieteenalojen paradigmat, ja toimintaa määrittävät ja ohjaavat usein ristiriitaisetkin toimintakulttuurit. (Lindh, 2013, s. 78; myös Sipari, 2014a.) Ammatilliseen kuntoutukseen haasteensa luo myös se, että kyse ei ole yhtenäisestä, vaan monitahoisesta ja osin hajanaisestakin kokonaisuudesta. Tutkijat ovat nostaneet esiin kuntoutuksen eri toimijoiden välisen yhteistyön haasteita, kuten kokonaisvastuun puuttumiseen ja tiedonkulkuun liittyviä ongelmia, ja korostaneet tarvetta verkostomaisen työotteen vahvistamiseen (Liukko & Kuuva, 2015; Suikkanen & Lindh, 2012). Samalla on painotettu sitä, että kuntoutuksen toimivuudessa keskeistä on se, miten eri alojen ammattilaiset ja eri organisaatiot onnistuvat keskinäisessä yhteistyössään, vastuunjaossa ja viestinnässään (Andersson ym., 2011; Liukko, 2020; ks. myös Cameron ym., 2014).

Toimintaverkostoajattelun peruslähtökohtana on ymmärrys kuntoutuksesta vuorovaikutuksellisenä ja toiminnallisena toimintaverkoston rakentamisena. On esitetty, että kuntoutuksen yksilötulkintamallit tai yhteiskunnalliset tulkintamallit ovat aiemmin vain heikosti pystyneet tunnistamaan eri toimijoiden vuorovaikutusta ja toiminnan verkostollista muotoutumista. (Lindh, 2013, s. 77, 79). Toimintaverkostoihin painottuminen asettaa kuntoutuskäytäntöjen tasolla keskiöön tietyssä yksilöllisessä ja yhteiskunnallisessa tilanteessa muotoutuvan toimintaverkoston, joka ”määräytyy ja rakennetaan aina paikallisesti ja situationaalisesti, ja on aina yhtä aikaa yksilöllisesti ja yhteiskunnallisesti määräytynyttä ja kietoutunutta”. (Lindh, 2013, s. 83–84; Suikkanen & Lindh, 2008.) Samalla on selvää, että toimintaverkostoihin ja yhteistyöhön eri toimijoiden välillä voi liittyä haasteita, joita ovat esimerkiksi verkoston monikerroksellisuus ja jatkuva uudelleen muokautuminen, mitkä puolestaan tuottavat epävarmuutta ja katkoksia verkoston toimintaan (Sipari, 2014a).

Toimintaverkoston, moniammatillisuuden tai verkostoyhteistyön näkökulmasta ammatillisen kuntoutuksen tuloksia ja vaikuttavuutta on tutkittu verrattain vähän (ks. kuitenkin Voss ym., 2019; Jakobsson ym., 2010). Aiemman tutkimuksen havaintojen mukaan monialainen lähestymistapa on yhteydessä positiivisiin kuntoutustuloksiin esimerkiksi työtapaturmasta kuntoutuvilla henkilöillä (Voss ym., 2019). Tiedetään myös, että kuntoutujien näkökulmasta verkostotoimijoiden vahva keskinäinen yhteistyö ja vastuunjako sekä toimiva tiedonkulku ovat tärkeitä tekijöitä kuntoutumisprosessin onnistumisessa (Svanholm ym., 2022). Hollannissa toteutetun tutkimuksen mukaan monialaiset työllistymistä tukevat kuntoutusohjelmat voivat olla tehokkaita kuntoutujien fyysisen ja psyykkisen terveyden kohentumisessa, mutta vain niillä kuntoutujilla, jotka siirtyvät palkkatyöhön osallistuttuaan ohjelmaan (Carlier ym., 2018).

### **2.2.2 Etnometodologisen keskusteluanalyysin näkökulma vuorovaikutukseen kuntoutuksessa**

Etnometodologisessa keskusteluanalyysissä vuorovaikutus nähdään sosiaalisena toimintana, jonka tapahtumissa on paljon sellaista säännönmukaisuutta, joka ei palaudu osallistujien yksilöllisiin ominaisuuksiin tai vaikkapa erilaisten organisaatioiden tai verkostojen rakenteisiin (Heritage, 1984). Näin ollen se täydentää toimintaverkoston näkökulmaa tarjoamalla tarttumapintaa kuntoutustilanteissa tapahtuvan vuorovaikutuksen yksityiskohtaiseen jäsentämiseen.

Keskusteluanalyysin tarkoittama vuorovaikutuksen säännönmukaisuus viittaa esimerkiksi siihen, miten tietynlainen puheenvuoro tekee odotuksenmukaiseksi jonkin toisen tietynlaisen vuoron, olipa vuorojen sisältö tai keskustelutilanne mikä hyvänsä. Esimerkiksi kysymys tekee odotuksenmukaiseksi vastauksen, tervehdys vastatervehdyksen ja kutsu sen hyväksymisen tai hylkäämisen. (Heritage, 1984.) Niin ikään säännönmukaisuutta liittyy puheenvuorojen antamisen ja ottamisen tapoihin. Keskusteluissa kohdellaan tyypillisesti odotuksenmukaisena esimerkiksi sitä, että yksi puhuu kerrallaan ja puheenvuorot vaihtuvat jouhevasti. (Sacks ym., 1974.) Nämä säännönmukaisuudet eivät toki tarkoita sitä, että vuorovaikutuksessa kaikki tapahtuisi aina odotuksenmukaisesti ja ennakoidusti. Kuitenkin jos esimerkiksi tervehdykseen tai kysymykseen ei vastata, saatamme ajatella, että toinen ei ehkä kuullut puheenvuoroamme ja toistamme sen. Tai jos joku alkaa puhua ennen kuin olemme saaneet puheenvuoroamme loppuun, saatamme pitää toista epäkohteliaana ja vaikkapa pyrkiä jatkamaan puhetta päällekkäisyydestä huolimatta. Säännönmukaisuudet ovat siis normatiivisia odotuksia, mutta eivät kuitenkaan siinä mielessä pakottavia, että niiden rikkomisesta seuraisi jotakin muuta kuin sosiaalisia sanktioita. (Francis & Hester, 2004; Heritage, 1984.)

Etnometodologisessa tutkimusotteessa kantavana ajatuksena onkin se, että tällaiset vuorovaikutuksen säännönmukaisuudet ovat ensisijaisesti merkitykselli-

siä nimenomaan vuorovaikutukseen osallistujille – ja vasta toissijaisesti vuorovaikutuksen tutkijoille. Tähän viittaa myös lähestymistavan nimi, etnometodologia: sosiaalisissa tilanteissa ihmiset käyttävät omia ”metodejaan” siihen, että he ymmärtävät muiden toimintaa ja toimivat itse tavoilla, jotka ovat muille ymmärrettäviä. Tutkimusotteessa ollaankin kiinnostuneita siitä, miten ihmiset rakentavat yhdessä sosiaalisesta maailmasta ymmärrettävän. Tämä kiinnostuksen kohde erottaa etnometodologisen tutkimuksen vahvasti sellaisista vuorovaikutuksen tutkimuksen perinteistä, joissa selityksiä vuorovaikutuksen tapahtumille etsitään esimerkiksi yksilöiden ominaisuuksista ja motiiveista, kulttuurista tai historiasta. Vuorovaikutustilanteiden osallistujien näkökulman asettaminen ensisijaiseksi tarkoittaa tutkimuksen teossa esimerkiksi sitä, että tutkija ei voi tulkita minkään puheenvuoron merkitystä katsomalla pelkästään kyseistä vuoroa: jokaisen vuoron merkitys luodaan vasta seuraavissa vuoroissa, joissa osallistujat itse esittävät siitä tulkintansa. (Francis & Hester, 2004; Garfinkel, 1984; Heritage, 1984.)

Vuorovaikutus kuntoutustilanteissa voidaan nähdä niin sanottuna institutionaalisen vuorovaikutuksena. Tämä tarkoittaa sitä, että kuntoutustilanteisiin liittyy ulkopuolelta tulevia tavoitteita ja tehtäviä. Nämä tavoitteet ja tehtävät eivät kuitenkaan väistämättömästi määrää sitä, millaista vuorovaikutus kuntoutustilanteissa on, vaan etnometodologisen ajattelun mukaan instituutiota ikään kuin puhutaan olemassa olevaksi viime kädessä ihmisten välisissä kohtaamisissa, joissa tavoitteita ja tehtäviä toteutetaan (Heritage & Clayman, 2010). Institutionaalisuuden voidaan nähdä rakentuvan kuntoutustilanteissa tai muissa vastaavissa ohjauksellisissa tilanteissa esimerkiksi siinä, miten asiakkaat ja ammattilaiset rakentavat itselleen ja toisilleen erilaisia oikeuksia ja velvollisuuksia toimia tilanteessa (ks. Heritage & Clayman, 2010). Esimerkiksi asiakkaat voivat kohdella ammattilaisen määrittämää keskustelun rakennetta ensisijaisena vaikuttimena sille, kuka milloinkin saa puhua ryhmäkeskustelussa (ks. esim. Tiitinen ym., 2018). Niin ikään ammattilaiset saattavat kohdella jotakin asiakkaan esiin nostamaa tavoitetta kuntoutuksen kannalta epärelevanttina jättämällä tarttumatta siihen (esim. Parry, 2004) tai rakentamalla sille uudenlaisen tarkastelukulman (esim. Murdoch ym., 2020). Etnometodologinen keskusteluanalyysi ei kuitenkaan oleta esimerkiksi ammattilaisten ja asiakkaiden välille väistämättä epäsymmetristä suhdetta vaan tarjoaa analyyttiset lähtökohdat ja menetelmät erilaisten vuorovaikutuksessa rakentuvien ilmiöiden – esimerkiksi epäsymmetrisen suhteen – tarkasteluun.

Tämän tutkimuksen kannalta olennaisimmat aiemmat keskusteluanalyttiset tutkimukset liittyvät asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien ja vertaistuen rakentamiseen erilaisissa kuntoutuksellisissa ja ohjauksellisissa palveluissa. Ensinnäkin asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien rakentamiseen asiakkaan ja ammattilaisen välisissä kohtaamisissa liittyvät tutkimusten mukaan vuorovaikutuksen näkökulmasta esimerkiksi tavat, joilla ammattilaiset esittävät kysymyksiä (Solberg, 2011), neuvoja (Antaki & Crompton, 2015; Vehviläinen, 2003) ja arvioita (Solberg, 2016;

Weiste ym., 2021). Ammatillaiset voivat kohdella asiakasta toimijana esimerkiksi pidättäytymällä (hetkellisesti) antamasta neuvoa tilanteessa, jossa asiakas sitä pyytää. Tällainen neuvomisesta pidättäytyminen voi toteutua siten, että kohdellaan neuvonpyyntöä asiakkaan omana näkökulmana, kysytään asiakkaalta tämän ajatuksia mahdollisista ratkaisuista ja lopulta kun esitetään neuvo, perustetaan se asiakkaan itse kertomiin asioihin. (Vehviläinen, 2003.) Toiseksi vertaistuen rakentumiseen liittyvissä keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa on kuvattu monipuolisesti vuorovaikutuskäytäntöjä, joilla osallistujat muodostavat esimerkiksi vertaistuelle relevantteja identiteettejä, jakavat kokemuksiaan ja tarjoavat toisilleen tukea (ks. Tiitinen ym., 2024). Tutkimuksissa on kuvattu esimerkiksi, miten vertaisryhmän osallistujat voivat luoda omista kokemuksistaan toisten kokemuksia vastaavia (esim. Arminen, 2004; Bülow, 2004; Tiitinen ym., 2018; Vayreda & Antaki, 2009) – vaikka kokemusten vastaavuus olisi jokseenkin näennäistä (Arminen, 1996). Niin ikään tutkimukset ovat osoittaneet, että vertaisryhmiä vetävät ammatillaiset voivat kutsua ryhmän jäseniä kommentoimaan toistensa kertomia kokemuksia eri tavoin ja mahdollistaa joko vahvemmin tai heikommin keskinäisen tuen tarjoamista (Tiitinen ym., 2018; Weiste ym., 2020).

### **2.2.3 Itsemääräämisteorian näkökulma kuntoutuksen koettuihin vaikutuksiin**

Hyödynnämme tässä tutkimuksessa itsemääräämisteoriam valottamaan kuntoutuksen yksilöllisesti koettujen rakenteellisten elementtien ja kuntoutuskäytäntöjen merkitystä asiakkaille. Itsemääräämisteoriam on ihmisen käyttäytymistä, hyvinvointia ja kehitystä selittävä teoria, jossa kiinnostuksen kohteena ovat sosiaalis-kontekstuaaliset tapahtumat, esimerkiksi vuorovaikutuksessa saatu palaute tai palkkiot, jotka vahvistavat tai haittaavat ihmisen sisäistä motivaatiota ja hyvinvointia.

Itsemääräämisteorian mukaan ihmiset ovat synnynnäisesti sisäisesti motivoituneita uusien kokemusten etsimiseen sekä itsensä haastamiseen ja omien kykyjensä kehittämiseen (Deci & Ryan, 2000; Määttä ym., 2024; Ryan & Deci, 2000). Teorian mukaan ihmisen henkinen hyvinvointi ja kasvu pohjautuvat kolmen sisäisen, universaalien perustarpeen – autonomian, kykenevyyden ja yhteenkuuluvuuden (*autonomy, competence, relatedness*) – täyttymiseen, niin että kaikkien kolmen perustarpeen täytyminen on ehtona yksilön hyvinvoinnille (Deci & Ryan, 2000; Määttä ym., 2024; Ryan & Deci, 2000). Autonomian tarve liittyy yksilön kokemukseen siitä, että hän itse voi valita ja vaikuttaa toimintaansa. Autonomian tarpeen täytyessä yksilö kokee, että toiminta on hänelle merkityksellistä ja oman tahdon ja omien toiveiden mukaista. Kykenevyys tarkoittaa kokemusta hallinnasta eli siitä, että yksilöllä on sopivasti osaamista, taitoja ja voimavaroja käytössään. Kykenevyyteen liittyy myös mahdollisuus kehittää taitojaan ja osaamistaan. Yhteenkuuluvuuden tarve puolestaan täyttyy, kun yksilö kokee kuuluvansa ryhmään ja olevansa tärkeä. Olennaista ovat arvostamisen, sosiaalisen turvallisuuden ja

vastavuoroisuuden kokemukset. (Deci & Ryan, 2000; Määttä ym., 2024; Ryan & Deci, 2000.)

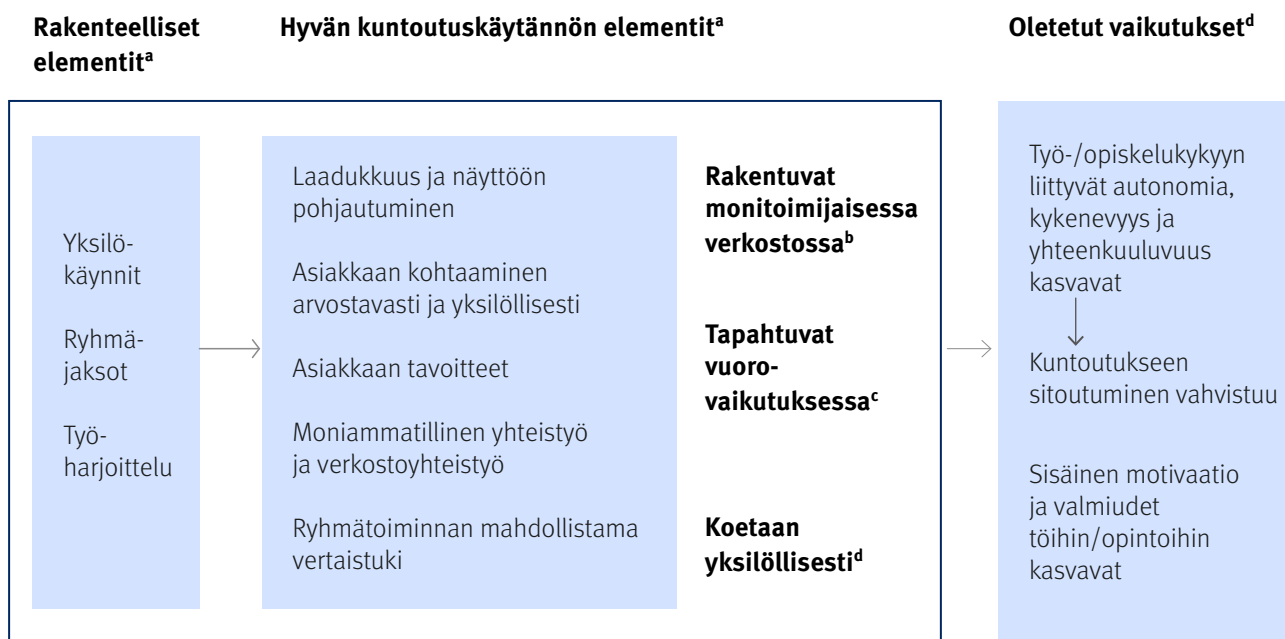
Itsemääräämisteorian mukaan yksilön hyvinvoinnin lähtökohtana on sisäisen motivaation mukainen, itsessään palkitseva toiminta (Deci & Ryan, 2000; Määttä ym., 2024; Ryan & Deci, 2000). Harvoin kuitenkaan kaikki esimerkiksi kuntoutumiseen tai johonkin tavoitteelliseen elämänmuutokseen liittyvä toiminta voi olla itsessään palkitsevaa ja mielihyvää tuottavaa. Tällöin olennaiseksi nousee ymmärrys siitä, että ihminen myös sisäistää alun perin ulkoisiin syihin perustuvan motivaation. Toisin sanoen: kun yksilö pystyy kokemaan omien arvojensa mukaiseksi ja itselleen merkitykselliseksi toiminnan, joka alun perin kumpuaa ulkoisista syistä, mahdollistuu hyvinvointi ja itselle arvokkaaksi koettujen asioiden edistäminen. (Deci & Ryan, 2000; Määttä ym., 2024; Ryan & Deci, 2000.) Näin esimerkiksi alun perin fyysisten vaivojen välttämiseksi aloitettu kuntoilu voi muodostua yksilölle merkitykselliseksi tavaksi elää arvojensa mukaista terveellistä elämää.

Sosiaalisen ympäristön merkitys yksilön motivaation kehittymiselle, perustarpeiden täyttymiselle ja sitä myötä henkiselle hyvinvoinnille on merkittävä (Deci & Ryan, 2000; Ryan & Deci, 2000). Ympäristö suuntaa ihmistä aktiivisuuteen, toimeilaisuuteen ja hyvinvointiin tai passivisuuteen, vieraantumiseen ja pahoinvointiin sen mukaan, missä määrin se tukee perustarpeiden toteutumista. Vaikka ihmiset ovat synnynnäisesti taipuvaisia sisäiseen kasvuun ja oppimiseen, epäsuotuisa ympäristö voi haitata näiden taipumusten toteutumista. Kuntoutuksen kontekstiin tuotuna tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tukeakseen yksilön hyvinvointia kuntoutuskontekstin tulee tarjota hänelle sopivia – ei liian helppoja eikä liian vaikeita – haasteita, vaikuttamisen mahdollisuuksia sekä turvallinen sosiaalinen ympäristö. Myös vertaistuen rakentuminen kuntoutusympäristössä voi itsemääräämisteorian mukaan tarjota mahdollisuuden yhteenkuuluvuuden tarpeen täyttymiseen ja siten tukea yksilön hyvinvointia. Aiemmissa tutkimuksissa on tunnistettu itsemääräämisteorian käyttökelpoisuus ja selitysvoima ammatillisessa kuntoutuksessa (Farholm ym., 2017; Sharp, 2017; Tansey ym., 2017) sekä muun muassa terveyden edistämisessä (Ng ym., 2012) ja työterveyspsykologiassa (Van den Broeck ym., 2008). Esimerkiksi Farholmin ja kollegoiden (2017) ammatillisen kuntoutuksen tutkimuksen tulokset korostivat sitä, että ammattilaisten on tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaiden autonomian, kykenevyyden ja yhteenkuuluvuuden tukemiseen, koska näin he voivat lisätä asiakkaiden sisäistä motivaatiota, kokonaisvaltaista hyvinvointia ja työhön paluuta.

## 2.3 Tutkimuksen viitekehys

Tutkimuksemme viitekehys yhdistää edellä kuvatut käytännölliset elementit ja teoreettiset lähestymistavat (ks. kuvio 1). Lähdemme liikkeelle siitä, että Taito-kuntoutuksen palvelukuvaus määrittää kuntoutukselle tietyt rakenteelliset elementit ja tavoiteltavat hyvät kuntoutuskäytännöt (ks. luku 2.1.2; Kela, 2022). Kun kuntoutusta toteutetaan käytännössä, rakenteellisten elementtien ja kuntoutuskäytäntöjen toteutumiseen vaikuttavat monenlaiset tekijät: Ensinnäkin kuntoutuskäytännöt rakentuvat monitoimijaisessa verkostossa, ja tämän seikan huomioimme tutkimuksessa käyttämällä toimintaverkoston lähestymistapaa (ks. luku 2.2.1; Lindh, 2009, 2013). Toiseksi kuntoutuskäytännöt tapahtuvat vuorovaikutuksessa, ja tämän huomioimme käyttämällä puolestaan etnometodologista keskusteluanalyysia (ks. luku 2.2.2; Heritage, 1984). Lisäksi oletamme, että kuntoutuksen toteutus koetaan aina yksilöllisesti ja näiden kokemusten kautta rakentuvat kuntoutuksen mahdolliset vaikutukset. Oletettuja vaikutuksia jäsenämme itsemääräämisteorian kautta (ks. luku 2.2.3; Ryan & Deci, 2000).

**Kuvio 1.** Tutkimuksen viitekehys suhteessa Taito-kuntoutuksen toteutukseen.



a Taito-kuntoutuksen palvelukuvaus (Kela, 2022).

b Toimintaverkoston lähestymistapa.

c Etnometodologinen keskusteluanalyysi.

d Itsemääräämisteoria.

# 3 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa tavoitteenamme oli tuottaa käytäntöön sovellettavissa olevaa tietoa Taito-kuntoutuksen toteutumisesta sekä kehittämistarpeista kolmesta näkökulmasta: 1) asiakkaiden kokemukset ja näkemykset, 2) ammattilaisten kokemukset ja näkemykset ja 3) kuntoutuksen vuorovaikutuskäytännöt. Näiden näkökulmien mukaisesti jäsenneetyt tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Millaisia ovat asiakkaiden kokemukset ja näkemykset
  - a. Taito-kuntoutukseen liittyvistä odotuksista ja tarpeista
  - b. Taito-kuntoutuksen eri jaksojen ja toimintojen toteutuksesta
  - c. Taito-kuntoutuksen hyödyistä ja vaikutuksista?
  
2. Millaisia ovat ammattilaisten kokemukset ja näkemykset
  - a. Taito-kuntoutuksen eri jaksojen ja toimintojen toteutuksesta
  - b. Taito-kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvästä moniammatillisesta yhteistyöstä ja verkostotyöstä
  - c. Taito-kuntoutuksen kohderyhmästä ja asiakaskunnasta
  - d. Taito-kuntoutuksen hyödyistä ja vaikutuksista?
  
3. Millaiset vuorovaikutuskäytännöt tukevat (tai mahdollisesti haittaavat)
  - a. asiakkaan yksilöllisyyden toteutumista Taito-kuntoutuksessa
  - b. vertaistuen toteutumista Taito-kuntoutuksen ryhmäjaksoilla?

## 4 Tutkimuksen toteuttaminen

Tässä luvussa kuvaamme ensin toimeenpanotutkimuksemme monimenetelmällistä ja -näkökulmaista sekä pragmaattista ja integratiivista lähestymistapaa. Toisessa luvussa kuvaamme aineistot ja aineistokohtaiset analyysimenetelmät sekä aineistotason integroinnin käytännön toteutuksen. Lopuksi pohdimme tutkimuksemme liittyviä eettisiä kysymyksiä.

### 4.1 Monimenetelmällinen ja -näkökulmainen toimeenpanotutkimus

Tutkimuksemme kohdistui Taito-kuntoutuksen toteutukseen ja lukeutui toimeenpanotutkimuksen (eli implementaatiotutkimuksen) perinteeseen. Toimeenpanotutkimuksessa keskeistä on huomion kohdistaminen interventioiden toteutukseen, toimeenpanoon ja näiden prosesseihin (Bhattacharyya ym., 2009; Peters ym., 2013; Seppänen-Järvelä, 2017). Tarve tieteellisille toimeenpanotutkimuksille on lisääntynyt samaan aikaan kuin näyttöön perustuvan toiminnan arvostuskin. Viime vuosikymmeninä on yhä vahvemmin ymmärretty, että tieto tehokkaista interventioista (eli erilaisista suosituksista, ohjelmista ja käytännöistä) on hyödyllistä vain, mikäli ammattilaiset pystyvät tietoa käyttämään. Tällöin keskeistä on ymmärtää kokonaisvaltaisesti, millaiset tekijät näyttöön perustuvissa interventioissa itsessään ja niitä ympäröivissä järjestelmissä ja prosesseissa edistävät tai ehkäisevät niiden toteuttamista. Toimeenpanotutkimuksen on esitetty kaventavan interventioihin liittyvän tiedon ja käytännön välistä kuilua. (Bhattacharyya ym., 2009.)

Tässä tutkimuksessa käytimme monimenetelmällistä ja moninäkökulmaista tutkimusasetelmaa. Monimenetelmällisyydellä tarkoitamme sitä, että käytimme sekä määrällisiä että laadullisia aineistoja ja analyysimenetelmiä ja integroimme niitä monin tavoin tutkimusprosessimme aikana (Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 24–25). Monimenetelmällisyyden on todettu olevan yksi toimeenpanotutkimuksen toteuttamiseen hyvin soveltuva lähestymistapa, koska se mahdollistaa erilaisien näkökulmien, vaikutusreittien ja tulosten ymmärtämisen ja yhteen tuomisen, mikä on toimeenpanotutkimuksessa tärkeää (Peters ym., 2013).

Monimenetelmälliseen lähestymistapaan sisältyi tässä tutkimuksessa ajatus myös moninäkökulmaisuuudesta niin abstraktimmalla kuin konkreettisemmälläkin tasolla (ks. Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 74). Abstraktimmalla tasolla tarkastelemme Taito-kuntoutuksen toteutusta moninäkökulmaisesti siten, että välillä tutkimme esimerkiksi yksityiskohtaisia vuorovaikutuskäytäntöjä, ja välillä taas hahmotimme yleiskuvaa esimerkiksi palveluntuottajaorganisaatioiden toteutuneista kuntoutuksista. Tarkastelemalla Taito-kuntoutuksen toteutusta abstraktimmalla tasolla eri näkökulmista tavoittelimme kokonaisvaltaista ja syvällistä ymmärrystä

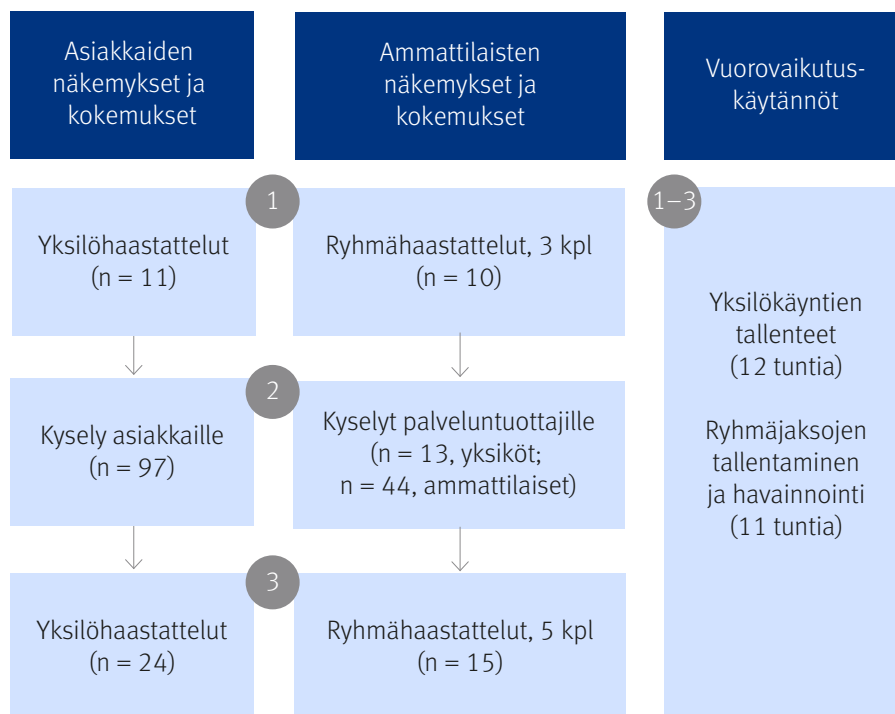
tutkimuskohteestamme. (Ks. Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 62–66.) Konkreettisemmalla tasolla moninäkökulmaisuus merkitsi tässä tutkimuksessa sitä, että tutkimme Taito-kuntoutusta kahden eri toimijaryhmän eli asiakkaiden ja ammattilaisten näkökulmista. Moninäkökulmaisuus konkreettisemmalla tasolla oli nähdäksemme sekä tutkimuksemme laadun että eettisyyden kannalta tärkeää, koska näillä toimijaryhmillä on hyvin erilaiset asemat ja roolit suhteessa kuntoutuspalveluun ja -järjestelmään (ks. Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 74–79.)

Kaiken kaikkiaan – sekä abstraktin että konkreettisen moninäkökulmaisuuden kannalta – tarkastelimme tutkimuksessamme asiakkaiden, ammattilaisten ja vuorovaikutuskäytäntöjen näkökulmia. Tutkimuskysymyksemme kiinnittyivät niin näkemyksiin ja kokemuksiin kuin vuorovaikutuskäytäntöihinkin (ks. luku 3). Tutkiessamme asiakkaiden ja palveluntuottajien näkemyksiä ja kokemuksia Taito-kuntoutuksesta käytimme aineistoina kyselyitä ja teemahaastatteluita. Kun taas tutkimme Taito-kuntoutuksen vuorovaikutuskäytäntöjä, käytimme aineistona aitojen kuntoutustilanteiden havainnointia ja tallentamista. Tutkimusasetelmamme nojasi monivaiheiseen monimenetelmälliseen kehykseen (Fetters ym., 2013, s. 2137–2138) eli keräsimme haastattelu- ja kyselyaineistot vaiheittaisessa prosessissa, joka mahdollisti kysymyksenasettelujen täsmentämisen tutkimusprosessin aikana. Ensimmäisessä vaiheessa haastattelimme ensimmäisen joukon asiakkaita ja ammattilaisia. Toisessa vaiheessa toteutimme Taito-kuntoutuksen asiakkaille ja ammattilaisille sähköisen kyselyn. Ensimmäisten haastatteluiden ja kyselyn alustavia tuloksia hyödynsimme kolmannen vaiheen haastatteluiden teemojen suunnittelussa, ja kolmannessa vaiheessa haastattelimme uuden joukon asiakkaita ja ammattilaisia. Kuvio 2 (s. 26) esittää kokonaiskuvan tutkimuksessa kerätyistä aineistoista ja niiden keräämisen vaihteellisuudesta sekä aineistomääristä.

Tässä monimenetelmällisessä tutkimuksessamme hyödynsimme pragmaattista ja integroivaa lähestymistapaa. Ensinnäkin pragmaattinen lähestymistapa tarkoitti aineistoihin ja menetelmiin liittyvien tieteenfilosofisten taustaoletusten joustavuutta (Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 43–44; ks. myös Moseholm & Fetters, 2017). Tutkimuskysymyksemme kohdistuivat erilaisiin asioihin, kuten kokemusten sisältöihin, kokemusten yleisyyteen sekä vuorovaikutuskäytäntöihin, ja valitsimme kuhunkin kysymykseen sopivat aineistot ja menetelmät, vaikka valinnat johtivat menetelmiin, joihin kytkeytyi keskenään erilaisia taustaoletuksia. Esimerkiksi haastatteluja analysoidessamme kohtelimme aineistoja kuvauksina osallistujien todellisuudesta ja vuorovaikutuskäytäntöjä analysoidessamme puolestaan käytimme menetelmää – keskustelunanalyysia – jossa lähtökohtaisesti oletetaan, ettei ihmisten puheen totuudellisuutta voida tietää (ks. tarkemmin luvut 4.2.2 ja 4.2.3). Pragmaattisen lähestymistavan mukaisesti emme antaneet menetelmiin liittyvien taustaoletusten erilaisuuden estää tutkimuksen

tavoitteiden kannalta muutoin tarkoituksenmukaisia valintoja (ks. Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 43–44).

**Kuvio 2.** Kolmessa vaiheessa<sup>a</sup> kerätyt aineistot ja niiden määrät.



a Numerot 1–3 viittaavat aineistojen keräämisen kolmeen vaiheeseen.

Toiseksi integroiva lähestymistapa tarkoitti erilaisten osatekijöiden tietoista yhdistämistä ja erilaisten aineistojen tuomista keskinäiseen vuorovaikutukseen läpi tutkimusprosessin (Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 111–131; ks. myös Fetters ym., 2013; Moran-Ellis ym., 2006). Yhdistimme esimerkiksi erityyppisiä tutkimuskysymyksiä yhteisen tavoitteen alle (ks. luku 3) ja toimme teoreettiseen viitekehykseen aineksia useammasta lähestymistavasta (ks. luku 2). Tutkimusasetelman tasolla toimme aineistoja keskinäiseen vuorovaikutukseen jo tutkimusprosessin alkuvaiheissa hyödyntämällä alustavien analyysien tuottamia havaintoja edellä kuvaamassamme vaiheittaisessa aineistonkeruussa (ks. kuvio 2; Fetters ym., 2013). Aineistotason eli analyysien ja tulkinnan integratiivista otetta kuvaamme tarkemmin luvussa 4.2.4. Integroivaan lähestymistapaan voi tyypillisesti kuulua myös se, että tutkimusprosessi rakentuu iteratiivisesti eli vähitellen (Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 131–134). Tässä tutkimuksessa iteratiivisuus näyttäytyi jatkuvana avoimuutena ja refleksiivisyytenä tuotetuille havainnoille (ks. Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 131–134). Iteratiivisuus ei kuitenkaan tarkoittanut tässä tutkimuksessa sitä, että olisimme merkittävästi muokanneet tutkimusasetelmaamme (esimerkiksi tutkimuskysymyksiä, viitekehystä tai mene-

telmällisiä valintoja) prosessin aikana – emme erityisesti pyrkineet pitäytymään vain ennalta määritellyssä asetelmassa, mutta se tuntui toimivalta läpi prosessin.

## 4.2 Aineistot ja analyysimenetelmät

Tässä luvussa kuvaamme tarkemmin ensinnäkin tutkimuksemme eri aineistot: kyselyt, haastattelut ja kuntoutustilanteiden vuorovaikutuksen havainnoinnin ja tallentamisen. Toiseksi kuvaamme aineistoittain ensisijaiset analyysimenetelmät, joiden avulla aineistot analysoitiin ennen integrointivaihetta. Kolmanneksi kuvaamme integroinnin toteutuksen prosessin.

### 4.2.1 Kyselyt ja tilastolliset menetelmät

Tutkimuksessa toteutettiin kolme kyselyä: kysely asiakkaille, kysely ammattilaisille ja kuhunkin palveluntuottajayksikköön vastattavaksi lähetetty yksikkökysely. Asiakkaiden ja ammattilaisten kyselyillä kartoitettiin näiden ryhmien kokemuksia ja näkemyksiä Taito-kuntoutuksesta, kun taas yksikkökyselyllä kartoitettiin yksikötason tietoa Taito-kuntoutusten toteuttamisesta. Kyselyiden suunnittelun lähtökohtana käytettiin Taito-kuntoutuksen palvelukuvausta sekä toimintaverkoston näkökulmaa ja itsemääräämisteoraa. Kuntoutuksen ryhmämuotoisuuden sekä moniammatillisen tiimin toimintaan liittyvien väittämien muotoilussa hyödynnettiin soveltaen Kelan aiemmassa tutkimushankkeessa käytettyjä väittämiä (Karhula ym., 2019; lupa hyödyntämiseen kysytty). Itsemääräämisteorian periaatteita kuvastavien väittämien muotoiluun haettiin mallia BPNSS-mittarien (*Basic Psychological Need Satisfaction Scale*) (Deci & Ryan, 2000; Gagné, 2003) osioista.

Kyselyaineistoja kerättiin huhti- ja marraskuun 2023 välisenä ajankohtana. Kyselyt toteutettiin pääosin sähköisesti Webropol-alustalla; yhteen yksikköön toimitettiin lisäksi asiakkaille välitettäväksi paperisia kyselylomakkeita palautuskuorineen.

### Osallistujien rekrytoiminen kyselyihin

Asiakkaiden kyselyn vastaajat rekrytoitiin palveluntuottajaorganisaatioiden yhteyshenkilöiden avustuksella. Yhteyshenkilöt välittivät asiakkailleen vastaamislinkin sisältävän kutsun kyselyyn sekä muistutusviestejä osallistumisesta sähköpostitse. Vastaamiskutsua pyydettiin jakamaan mahdollisuuksien mukaan kaikille yksikön nykyisille ja aiemmille (ml. keskeyttäneet) Taito-kuntoutuksen asiakkaille. Lisäksi yhteyshenkilöitä tai heidän ohjeistamanaan yksikön muita ammattilaisia pyydettiin kertomaan suullisesti tutkimuksesta kasvokkain tapaamilleen asiakkailleen, jakamaan heille paperinen tiedote sekä mahdollistamaan vastaaminen kyselyyn kuntoutusjakson aikana. Palveluntuottajayksiköille toimitettiin myös tutkijoiden tekemä rekrytointivideo asiakkaiden rekrytoinnissa hyödynnettäväksi.

Myös ammattilaisten kyselyn vastaajat rekrytoitiin yhteyshenkilöiden avustuksella niin, että yhteyshenkilöt välittivät vastaamislinkin sisältäviä vastaamiskutsuja sekä muistutusviestejä ammattilaisille. Ammattilaisten kyselyyn kutsuttiin vastaamaan kaikkia palveluntuottajaorganisaatioiden Taito-kuntoutuksen moniammatillisten tiimien jäseniä. Rekrytoiminen ja vastaaminen ammattilaisten kyselyyn tehtiin täysin sähköisesti.

Yksikkökyselyn vastaamispyyntö ohjattiin kussakin palveluntuottajayksikössä yhteistyössä yhteyshenkilön kanssa ammattilaiselle, joka toimi tai oli toiminut Taito-kuntoutuksen organisointiin tai hallintoon liittyvissä tehtävissä ja osasi siten vastata kyselyn kysymyksiin. Yksikkökyselyn saattoi siten täyttää joko yhteyshenkilö itse tai joku toinen yksikön ammattilainen.

Suostumus kyselyihin osallistumiseen kysyttiin kyselyiden alussa. Asiakkaiden ja ammattilaisten kyselyissä tiedusteltiin myös halukkuutta osallistua tutkimus-haastatteluun, ja tutkittavilla oli mahdollisuus jättää yhteystietonsa haastattelijan yhteydenottoa varten erilliselle sähköiselle tai paperiselle lomakkeelle.

### **Kyselyiden vastaajat**

**Asiakkaiden kyselyyn** vastasi yhteensä 97 vastaajaa. Heistä 51 oli naisia, 40 miehiä ja kolme ilmoitti sukupuolekseen ”muu”. Kolme vastaajaa ei halunnut vastata kysymykseen sukupuolesta. Vastaajien keski-ikä oli 39 vuotta (kh = 10, vaihteluväli 19–58). Suurin osa asiakkaista (46 %) asui yksin. Puolison kanssa asiakkaista asui 18 %, vanhemman tai vanhempien kanssa 12 % ja puolison ja lasten tai lapsen kanssa 11 %. Muut asumismuodot olivat harvinaisempia.

Vastaajat olivat osallistuneet 12:n eri kuntoutusyksikön toteuttamiin Taito-kuntoutuksiin eri puolilla Suomea. Yksittäisen kuntoutusyksikön vastaajamäärä vaihteli 1:n ja 23:n välillä. Noin puolet (53 %) asiakkaiden kyselyn vastaajista oli vastaamishetkellä Taito-kuntoutuksen aloitusjakso-vaiheessa. Lopuista suurin osa oli kuntoutuksensa syventävän jakson tai päätösjakson vaiheessa (41 %). Kaksi asiakasta (2 %) suoritti vastaamishetkellä työharjoittelujaksoa ja neljällä (4 %) kuntoutus oli jo päättynyt. Vastaamispyyntöä pyydettiin lähettämään edelleen myös kuntoutuksen keskeyttäneille asiakkaille, mutta yksikään keskeyttänyt ei vastannut kyselyyn.

Asiakkaista valtaosa (94 %) oli osallistunut 18–64-vuotiaiden Taito-ryhmään ja vain viisi (5 %) 18–29-vuotiaiden ryhmään. Tieto ryhmän ikäjakaumasta puuttui yhdeltä vastaajista. Yleisin Taito-ryhmän koko kyselyn vastaajilla oli 7–8 jäsentä. Tämän kokoiseen ryhmään oli osallistunut 42 % kyselyn vastaajista. Myös 9–10 jäsenen Taito-ryhmät olivat yleisiä (38 %). Näitä pienempiin ja suurempiin

ryhmiin osallistuminen oli harvinaisempaa (5–6 osallistujan ryhmä: 15 % vastaajista, 11 osallistujan ryhmä: 4 %, kahden osallistujan ryhmä: 1 %).

Asiakkaiden koulutustaustaa ja tilannetta kuntoutukseen hakeutuessa on kuvailtu tarkemmin luvussa 5.1.1.

**Ammattilaisten kyselyyn** vastasi 44 henkilöä, jotka työskentelivät 14:ssä eri Taito-kuntoutusta tarjoavassa palveluntuottajayksikössä eri puolilla Suomea. Ammatilliset olivat iältään 28–73-vuotiaita (ka. = 47, kh = 12). Vastaajista 38 oli naisia ja viisi miehiä, yksi ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Ammatilliset olivat toimineet ammatilliseen kuntoutukseen liittyvissä työtehtävissä 1–37 vuotta (ka. = 10, kh = 10).

Ammatilliset toimivat Taito-kuntoutuksen moniammatillisten tiimien eri rooleissa. Selkeästi suurin vastaajajoukko, yli 40 %, oli työelämän asiantuntijoita (ks. taulukko 1). Yleisyysjärjestyksessä seuraavat vastaajien edustamat roolit olivat sosionomi, lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä.

**Taulukko 1.** Ammatillisten kyselyyn vastanneiden roolit moniammatillisissa tiimeissä (n = 44).

Rooli	n	%
Lääkäri	6	14
Psykologi	5	11
Sosiaalityöntekijä	2	5
Sosionomi (AMK)	9	21
Työelämän asiantuntija, jolla on vähintään amk-tutkinto tai vanha opistoasteen tutkinto	19	43
Toimintaterapeutti (AMK)	1	2
Fysioterapeutti (AMK)	1	2
Terveystoimittaja (AMK)	1	2
<b>Yhteensä</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Kyselyyn vastanneilla ammatillisilla oli vaihteleva määrä kokemusta Taito-ryhmien toteuttamisesta: he olivat olleet mukana 1–22 Taito-ryhmän toteuttamisessa (ka. = 5, kh = 5; yksi arvoltaan poikkeuksellisen suuri vastaus muutettiin puuttavaksi tiedoksi). Vastaajista reilu neljännes (27 %) oli ollut mukana ennen nykymuotoisia Taito-ryhmiä järjestettyjen avomuotoisten Taito-kurssien toteuttamisessa.

**Yksikkökyselyihin** vastattiin 13:sta eri palveluntuottajayksiköstä. Yksiköt sijaitsivat maantieteellisesti eri puolilla Suomea ja edustivat seitsemää eri palveluntuottajaorganisaatiota. Yksikkökyselyn vastaajista neljä toimi Taito-kuntoutuksen

moniammatillisen tiimin jäsenenä. Yhdellätoista vastaajalla oli (lisäksi) joku muu rooli suhteessa Taito-kuntoutukseen, useimmin kyseisestä kuntoutuksesta vastaava palvelupäällikkö (n = 4), palveluvastaava (n = 3) ja/tai esihenkilö (n = 3).

### **Kyselyaineistojen analysointi**

Kyselyiden määrällisiä osuuksia analysoitiin kuvailevin tilastollisin menetelmin, esimerkiksi keskiarvoina ja keskihajontoina, frekvenssein ja prosenttiosuuksin. Asiakkaiden ja ammattilaisten kyselyissä esitettiin useita samankaltaisia kysymyksiä ja väittämiä, jotka oli sanamuodoiltaan muotoiltu kummallekin vastaajaryhmälle soveltuviksi. Tällaisten väittämien tuloksia on raportissa esitelty rinnakkain, esimerkiksi samoissa kuvioissa. Asiakkaiden ja ammattilaisten välisiä eroja ei kuitenkaan ole ollut mielekästä testata tilastollisesti hieman poikkeavien sanamuotojen vuoksi, ja raportin lukijaa muistutetaan myös tekstissä vertailtavuuden rajoitteista. Kyselyiden avointen kysymysten vastauksia analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

### **4.2.2 Haastattelut ja refleksiivinen temaattinen analyysi**

Keräsimme tutkimuksessa haastatteluaineistoa niin asiakkailta kuin ammattilaisiltakin teemahaastattelun keinoin. Asiakkaiden haastatteluissa olimme kiinnostuneita asiakkaan Taito-kuntoutukseen hakeutumisesta ja ohjautumisesta, kuntoutuksen toteutuksesta sekä sen mahdollisista koetuista vaikutuksista. Ammattilaisten haastatteluissa teemoina olivat puolestaan kuntoutuksen toteutus, toteutukseen liittyvä yhteistyö ja verkostotyö sekä kuntoutuksen kohderyhmä, asiakaskunta ja vaikutukset. Asiakashaastattelujen aineistonkeruu alkoi lokakuussa 2022 ja päättyi marraskuussa 2023. Ammattilaisten haastattelut kerättiin marraskuun 2022 ja joulukuun 2023 välisenä aikana.

### **Osallistujien rekrytoiminen haastatteluihin**

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat rekrytoitiin haastatteluihin palveluntuottajaorganisaatioiden yhteyshenkilön avustuksella. Yhteyshenkilöitä tai heidän ohjeistamiaan yksikön muita ammattilaisia pyydettiin kertomaan tutkimuksesta kasvokkain asiakkailleen ja välittämään heille tutkimustiedote ja tietosuojaseloste. Lisäksi haastattelukutsua pyydettiin jakamaan sähköpostitse myös niille asiakkaille, jotka olivat päättäneet tai keskeyttäneet kuntoutuksen. Tutkimuksen kolmannessa vaiheessa asiakkaiden rekrytointi toteutettiin kyselytutkimuksessa esitetyn kutsun kautta: osallistuakseen asiakas jätti yhteystietonsa kyselylomakkeelle, minkä jälkeen tutkija otti häneen yhteyttä sähköpostitse ja/tai puhelimitse ja sopi haastatteluajan. Lisäksi tutkimuksen kolmannessa vaiheessa asiakkaita rekrytoitiin uudelleen palveluntuottajaorganisaatioiden yhteyshenkilön kautta edellä kuvatulla tavalla, jotta riittävä määrä haastatteluja saatiin toteutettua.

Myös ammattilaisten rekrytointi haastatteluihin tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa toteutui palveluntuottajaorganisaatioiden yhteyshenkilön avustuksella. Yhteyshenkilöitä pyydettiin kertomaan tutkimuksesta ammattilaisille ja välittämään heille tutkimustiedote ja tietosuojaseloste. Lisäksi ennen varsinaista haastattelua tutkijat pitivät infotilaisuuden yhteyshenkilölle ja/tai ammattilaistiemille videopuhelun välityksellä. Tutkimuksen kolmannessa vaiheessa ammattilaiset rekrytoitiin samalla tavalla kuin asiakkaat eli kyselytutkimuksessa esitetyn kutsun kautta.

Suostumus haastatteluun osallistumiseen ja haastattelun nauhoittamiseen pyydettiin asiakkailta ja ammattilaisilta haastattelujen aluksi. Lisäksi heille kerrottiin tutkimuksen tavoitteesta ja toteutuksesta sekä eettisistä seikoista, kuten tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja anonyymiteetin suojaamisesta.

### **Haastatteluiden osallistujat ja toteutus**

Asiakkaiden haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, koska oletuksena oli se, että yksityiselämään liittyvistä teemoista olisi helpompi keskustella tutkijan kanssa kahdestaan. Haastatteluihin osallistui yhteensä 34 asiakasta, jotka olivat iältään 19–64-vuotiaita; yksi asiakas ei kertonut ikäänsä. Asiakkaista yksi osallistui haastatteluihin kahteen kertaan; tutkimuksen ensimmäisessä sekä kolmannessa vaiheessa. Aineistonkeruun aikana 16 asiakasta oli Taito-kuntoutuksen aloitusjaksolla, viisi työharjoittelujaksolla ja yhdeksän päätösjaksolla. Lisäksi neljällä asiakkaista kuntoutus oli kokonaan päättynyt ja yhdellä keskeytynyt. Haastattelut toteutettiin asiakkaiden toiveet huomioiden: enemmistö haastatteluista toteutettiin puhelimitse ja loput kolme videopuhelun välityksellä. Haastattelujen kesto vaihteli 20 minuutista 83 minuuttiin. Haastattelujen jälkeen tutkittaville lähetettiin linkki hankkeen nettisivuille sekä kiitoksena suklaalevyn lunastamiseen oikeuttava sähköinen koodi.

Ammattilaisten haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina, ja ryhmiin pyrittiin saamaan mukaan eri alojen ammattilaisia, jotta moninaiset näkökulmat tulisivat näkyviin ja asettuisivat vuoropuheluun keskenään. Ryhmähaastatteluja toteutettiin yhteensä kahdeksan, ja niihin osallistui yhteensä 25 ammattilaista. Ryhmän kokoonpano vaihteli 2–7 ammattilaisen välillä. Ryhmähaastatteluihin osallistuneet toimivat moniammatillisessa tiimissä sosionomin, sosiaalityöntekijän, fysioterapeutin, toimintaterapeutin, työelämän asiantuntijan, terveydenhoitajan, lääkärin ja psykologin rooleissa. Jotkut ammattilaista kertoivat myös toimivansa omaohjaajana, ryhmänohjaajana, palveluvastaavana tai koordinaattorina. Yli puolella ammattilaisista työnkuva muodostui kahdesta eri tehtävästä esimerkiksi siten, että he toimivat sekä sosionomina tai työelämän asiantuntijana että omaohjaajana (nämä yhdistelmät useimmilla). Lisäksi yksi haastatteluun osallistuneista toimi harjoittelijana Taito-kuntoutuksessa. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa

haastattelut toteutettiin kolmessa eri kuntoutusyksikössä moniammatilliseen tiimiin kuuluvien työntekijöiden kesken. Toisessa vaiheessa ryhmähaastatteluihin osallistuvat ammattilaiset tulivat pääosin eri yksiköistä, mikä mahdollisti kokemusten ja näkemysten vaihtamisen myös eri yksiköitä edustavien ammattilaisten välillä. Haastattelut toteutettiin pääosin videopuhelun välityksellä; ainoastaan yksi haastattelu toteutettiin kasvokkain. Ryhmähaastattelut olivat kestoaltaan 47–84 minuuttia.

### **Haastatteluaineistojen analysointi**

Ennen varsinaista aineistojen analysointia haastattelutallenteista teetettiin litterointi ulkopuolisella palveluntarjoajalla, ja litteraatioista pseudonymisoitiin tunnisteelliset tiedot. Asiakkaiden yksilöhaastatteluista litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 367 sivua ja ammattilaisten ryhmähaastatteluista 145 sivua.

Haastatteluaineistot analysoimme refleksiivisellä temaattisella analyysillä. Refleksiivinen temaattinen analyysi on vahvasti laadullinen menetelmä. Toisin sanoen se nojautuu laadullisen tutkimuksen lähtökohtiin ja kohtelee näin olleen tutkijan tulkinallista otetta olennaisesti analyysiprosessiin kuuluvana seikkana. Kun aineistosta muodostetaan teemoja, ajatellaan, että tutkijalla, hänen taustaoletuksillaan ja valinnoillaan on väistämättä merkitystä, eivätkä teemat ole aineistossa tutkijaa odottamassa hänestä riippumattomina. Tutkijan vaikutusta ei pyritä minimoimaan, kuten joissakin temaattisen analyysin suuntauksissa, vaan tutkijan tulee reflektoida omia valintojaan ja oletuksiaan jatkuvasti läpi tutkimusprosessin. (Braun & Clarke, 2006, 2022.)

Koska tutkimuskohteenamme ovat eri osapuolten näkemykset ja kokemukset, nojauimme analyysissämme realistiseen ontologiaan, toisin sanoen kohtelimme aineistoja kuvauksina osallistujien todellisuudesta. Analyttinen otteemme oli pääosin aineistolähtöinen: otimme aineiston koodauksessa mukaan orgaanisesti ja laajasti osallistujien kokemuksia ja näkemyksiä. Teoreettinen viitekehysemme kuitenkin suuntasi osaltaan tutkimuskysymyksiä, haastattelu-teemoja ja kyselyn rakentamista. (Ks. Braun & Clarke, 2006, 2022.)

Refleksiivisessä temaattisessa analyysissä analyysiprosessi on iteratiivinen eli siinä liikutaan edestakaisin eri analyysitoimien välillä, erityisesti teemojen muodostamiseen liittyvissä vaiheissa. Pääpiirteissään prosessi sisältää kuitenkin kuusi vaihetta, joita sovelsimme myös tässä tutkimuksessa: 1) aineistoon tutustuminen, 2) aineiston alustava koodaus, 3) potentiaalisten teemojen muodostaminen, 4) teemojen arviointi, 5) teemojen määrittely ja nimeäminen ja 6) analyysin raportointi. (Braun & Clarke, 2006, 2019.) Ensimmäisessä vaiheessa haastatteluaineistojen analyysissä tehtiin työnjakoa siten, että kolmella tutkijalla (OA, JM, ST) oli vastuullaan tietyn aineisto-osan analyysi. Kukin tutkija tutustui omaan

aineisto-osaansa lukemalla litteraatioita ja kuuntelemalla haastattelutallenteita. Toisessa vaiheessa haastattelut koodattiin systemaattisesti. Koodeihin sisällytettiin kohtia aineistosta sillä periaatteella, että niissä tuli esiin haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia tutkimuksen tavoitteiden kannalta keskeisistä aiheista eli kuntoutukseen ohjautumisesta, sen toteutuksesta sekä vaikutuksista ja lisäksi ammattilaisten moniammatillisesta työskentelystä ja verkostotyöstä. Yksittäinen aineistokohta saatettiin sisällyttää useampaankin koodiin. Kolmannessa vaiheessa koodit yhdisteltiin toisiinsa liittyviksi teemakokonaisuuksiksi. Osa koodeista saatettiin sisällöllisesti kytkeä vielä eri teemoihin. Neljännessä vaiheessa teemoja ja niihin sisältyviä koodeja arvioitiin suhteessa toisiinsa, jotta erilliset teemat oli mahdollista määritellä ja nimetä. Tässä vaiheessa analyysiprosessissa myös jaettiin työtä lisää siten, että mukaan tuli vielä neljäs tutkija (KM). Tunnistetut ja nimetyt teemat olivat sekä semanttisia että latenteja: osa teemoista muodostui suoraan haastateltavien kerronnasta (esim. omaohjaajan tuen merkitys kuntoutuksen onnistumisessa), osa puolestaan heidän näkemystensä ja kokemustensa taustalla olevista ilmiöistä (esim. asiakkaiden odotuksien moninaisuus).

Koska tässä tutkimuksessa eri aineistojen ja näkökulmien analyysien tulokset integroitiin keskenään (ks. seuraava luku 4.2.4), teemojen määrittelyn ja nimeämisen vaihetta ei tehty yhtä syvällisellä tasolla kuin sellaisessa tutkimuksessa, jossa teemat olisi raportoitu sellaisenaan. Aineistokohtaisessa analyysivaiheessa pyrimme pikemminkin jättämään teemoihin hieman työstämisen varaa mutta kuvaamaan teemojen ydintä kuitenkin siinä määrin runsaasti, että integrointivaiheessa pystyimme vielä tarttumaan kunkin teeman sisältämiin erilaisiin aineksiin helposti.

### **4.2.3 Vuorovaikutusaineistot ja keskusteluanalyysi**

Kuntoutustilanteiden vuorovaikutuksesta keräsimme vuorovaikutusaineistoja eli ääni- ja videotallenteita sekä havainnointimuistiinpanoja. Vuorovaikutuksen tutkimuksessa on osoitettu, että ihmiset kohtelevat hyvinkin pieniä yksityiskohtia (kuten sanavalintoja, äänenpainoja ja taukoja) merkityksellisinä tulkitessaan vuorovaikutuksen tapahtumia. Tutkimushaastatteluissa ja -kyselyissä ihmiset pystyvät kuvaamaan kokemuksiaan ja näkemyksiään vuorovaikutuksesta, mutta kuvaukset eivät realistisesti tavoita vuorovaikutuksen analyysissa tarvittavaa yksityiskohtaisuuden tasoa. (Heritage, 1984.) Näin ollen tallennettu aineisto on olennainen, kun halutaan tutkia varsinaista vuorovaikutusta.

### **Osallistujien rekrytoiminen vuorovaikutusaineistojen keruuseen**

Vuorovaikutusaineistojen keruuseen osallistujien rekrytoinnissa lähestyttiin palveluntuottajaorganisaatioita puhelimitse ja sähköpostitse, ja mikäli organisaatio ilmaisi olevansa kiinnostunut toimimaan yhteistyökumppanina aineistonkeruussa,

toimitettiin sille organisaatioita varten räätälöity tiedote tutkimuksesta sekä kohdennetut tiedotteet ammattilaisille ja asiakkaille. Organisaation niin toivoessa järjestettiin myös erillinen tiedotustilaisuus videopuheluna, mikä mahdollisti tarkemmat kysymykset tutkimuksesta. Organisaatioissa ammattilaiset saivat tutkimuksesta tietoa, jonka perusteella mukaan ilmoittautui vapaaehtoisia ammattilaisia.

Tutkimukseen mukaan ilmoittautuneet vapaaehtoiset ammattilaiset puolestaan pohtivat etukäteen, missä ryhmissä ja/tai keiden asiakkaiden kanssa aineistonkeruuta olisi mahdollista toteuttaa. He tiedottivat tutkimuksesta potentiaalisille asiakkailleen ja mikäli nämä osoittivat alustavaa kiinnostusta, sovittiin, milloin tutkija voisi tulla kertomaan tutkimuksesta tarkemmin ja mahdollisesti keräämään aineistoa. Tutkija tuli paikalle sovittuna ajankohtana, kertoi tutkimuksesta ja vastasi mahdollisiin kysymyksiin. Mikäli asiakkaat antoivat suostumuksensa, tutkija toteutti aineistonkeruun yhdessä sovitulla tavalla eli havainnointimuistiinpanoja kirjoittaen, äänittäen tai videoiden.

Useimmiten ensimmäinen yhteys asiakkaaseen saatiin ryhmäkäynnin yhteydessä. Asiakkaat saattoivat antaa omalta osaltaan suostumuksensa aineistonkeruuseen myös yksilökäynneillään. Tällöin suostumusta tiedusteltiin myös asiakkaan omaohjaajalta, mikäli tämä oli eri henkilö kuin ryhmän ohjaaja.

### **Vuorovaikutusaineistojen keruuseen osallistujat ja aineistonkeruun toteutus**

Vuorovaikutusaineistoa kerättiin sekä yksilö- että ryhmäkäynneiltä. Yksilökäyntejä tallennettiin yhteensä 14. Tallenteiden kokonaiskesto on noin 12 tuntia. Tallenteen muoto (äänitys tai videointi) valittiin osallistujien toiveiden mukaan. Tallenteilla on mukana seitsemän ammattilaista kolmesta eri palveluntuottajaorganisaatiosta ja yhdeksän Taito-kuntoutuksen asiakasta. Joiltakin asiakkailta tallennettiin yksittäinen yksilötapaaminen ja osalta 2–3 tapaamista kuntoutusprosessin eri vaiheissa. Tapaamisissa oli pääosin läsnä yksi ammattilainen ja yksi asiakas; yhdessä tapaamisessa mukana oli kaksi ammattilaista. Yksi tapaaminen toteutui videoyhteydellä, muut kasvokkain. Tallennetut tapaamiset sijoituivat kuntoutusprosessin eri vaiheisiin seuraavasti: kuusi tapaamista oli aloitusjaksolta, kaksi työharjoittelujaksolta, kaksi syventävältä jaksolta ja neljä päätösjaksolta. Tutkija käynnisti tallennuksen ja poistui sen jälkeen käynnin ajaksi odottamaan toisalle.

Ryhmäkäynneiltä aineistoa kerättiin kolmesta eri Taito-kuntoutusryhmästä äänittämällä ja havainnoimalla. Aineistonkeruussa pyrittiin suosimaan vuorovaikutustilanteiden tallentamista, mutta käytännössä kokonaisilta ryhmiltä oli haastavaa saada lupaa tallennukseen. Näin ollen osa aineistosta kerättiin pelkästään vuorovaikutusta havainnoimalla ja kirjoittamalla vuorovaikutukseen keskittyvät tarkat havainnointimuistiinpanot. Aineistoa kerättiin viiden kuntoutuspäivän

aikana yhteensä noin 11 tunnin ajalta. Tähän aineistoon sisältyy vajaa kolme tuntia äänitallennetta.

Ryhmäkäyntien osalta aineistonkeruuseen osallistui yhteensä neljä ammattilaista ja 20 asiakasta. Käynneillä oli asiakkaita mukana kerralla kolmesta yhdeksään. Ryhmissä oli mukana myös asiakkaita, jotka antoivat luvan tutkijan läsnäoloon mutta eivät muutoin halunneet osallistua tutkimukseen. Heitä ei ole laskettu osallistujamääriin mukaan eikä heidän osaltaan tehty havainnointimuistiinpanoja. Kutakin ryhmätapaamista ohjasi yksi ammattilainen. Heidän koulutustaustansa olivat seuraavat: kuntoutusohjaaja, sosionomi, fysioterapeutti ja psykologi. He toimivat Taito-kuntoutuksessa ryhmänohjaajina, omaohjaajina, työelämäohjaajina sekä monialaisen työryhmän ammattihenkilöinä. Kahdessa ryhmässä aineistoa kerättiin aloitusjakson aikana ja yhdessä ryhmässä sekä syventävän jakson että päätösjakson aikana. Ryhmäkäynneillä aiheena oli esimerkiksi tutustumista, työharjoitteluun valmistautumista, harjoittelukokemusten jakamista sekä elämän- ja stressinhallintakeinojen käsittelyä.

Ryhmätilanteiden aineistonkeruun toteutti yksi tutkija (MK). Tutkija oli läsnä ryhmätapaamisissa, teki muistiinpanoja ja huolehti äänityksestä niillä kerroilla, joilla äänittämiseen oli kaikilta suostumus. Tutkija ei osallistunut ryhmän keskusteluihin tai toimintoihin muutoin kuin taukojen aikana. Havainnointimuistiinpanot keskittyivät ryhmän sosiaaliseen toimintaan. Muistiinpanoihin kirjattiin havaintoja muun muassa ryhmätapaamisen toimintaympäristöstä ja osallistujien tilaan asetumisesta (esimerkiksi piirtämällä pohjakartta tapaamisen tilasta), ryhmän osallistujista sekä osallistujien sanallisesta ja ei-sanallisesta toiminnasta (ks. Spradley, 1980, s. 39–40). Puheista pyrittiin kirjaamaan mahdollisuuksien mukaan myös sanatarkkoja lainauksia. Havainnointimuistiinpanojen kirjoittamisessa tutkija hyödynsi keskusteluanalyttista taustaymmärrystä vuorovaikutuksesta. Hyödyksi oli myös tutkijan harjaantuminen toiminnan havainnointiin toimintaterapeutin koulutuksen ja työn kautta. Havainnointimuistiinpanoja kertyi yhteensä 99 sivua (fontti 12, riviväli 1,5).

### **Vuorovaikutusaineistojen analysointi**

Vuorovaikutusaineistojen analyysissa käytimme menetelmänä soveltavaa keskusteluanalyysia. Keskusteluanalyysi pohjautuu etnometodologiseen ajatteluun, ja sen voi nähdä olevan sekä teoria vuorovaikutuksesta että menetelmä, joka nojaa tähän teoriaan (ks. luku 2.2.2; Heritage, 2008). Menetelmänä keskusteluanalyysi on laadullinen ja vahvasti empiirisiin havaintoihin nojaava. Perinteisesti keskusteluanalyysissa ihanteena on mahdollisimman vahva aineistolähtöisyys. (Sidnell & Stivers, 2013; Vatanen, 2016.) Soveltavassa otteessa voidaan kuitenkin aineistolähtöisyydestä tietyiltä osin tinkiä ja rajata analyttisiä kiinnostuksenkohteita sen mukaan, mikä tutkittavan tilanteen tai palvelun näkökulmasta vaikuttaa

erityisen relevantilta (Antaki, 2011). Tässä tutkimuksessa rajasimme analyysimme kahteen Taito-kuntoutuksen kannalta olennaiseen teemaan: 1) asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien rakentumiseen yksilökäynneillä ja 2) sallivuuden ja vertaistuen mahdollisuuksien rakentumiseen ryhmäkäynneillä. Vaikka tutkimuksen rajauksia tehtäisiinkin kentän tarpeiden mukaan, kaikessa keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa keskeistä on kuitenkin aineistolähtöisyys siinä merkityksessä, että todisteet analyttisille väitteille tulee löytyä aineistosta eli siitä, miten vuorovaikutustilanteen osallistujat itse kohtelevat tapahtumia omassa havaittavissa olevassa toiminnassaan. Koska tutkijalla ei aineiston pohjalta ole pääsyä osallistujien ajatuksiin tai kokemuksiin, niistä ei myöskään tehdä analyttisiä päätelmiä. (Sidnell, 2013; Vatanen, 2016.)

Ennen aineistojen analysointia tallenteista teetettiin litterointi keskustelunanalyttisten käytäntöjen mukaan (Jefferson, 2004; ks. liite). Yksilökäyntien analyysiprosessi (ks. Vatanen, 2016, s. 322–329) eteni seuraavasti. Ensimmäisessä vaiheessa aineistoon tutustuttiin sitä kuuntelemalla ja katselemalla, jotta saatiin muodostettua alustava kuva siitä, mitä käynneillä ylipäätään tehdään. Koska yksi tutkimukselle asetetuista tietotarpeista oli kuntoutuksen yksilöllisyyden ymmärtäminen, toisessa vaiheessa tutkijat pohtivat, millaisissa vuorovaikutuksen tapahtumissa yksilöllisyys voisi olla erityisen relevantti ja tulla näkyviin hedelmällisellä tavalla. Tämä vaihe edusti keskustelunanalyysin soveltavaa otetta, koska yksilöllisyys ei itsessään ole sellainen vuorovaikutuksen ilmiö, joka voitaisiin nähdä suoraan osallistujien toiminnasta. Aineistosta päädyttiin katsomaan tilanteita, joissa ohjaaja ja asiakas keskustelevat asiakkaan harjoittelupaikan tai jatkopolun valinnasta. Taustalla oli oletus, että tällaisissa keskusteluissa tehdään valintoja (tai rakennetaan pohjaa näille valinnoille), jotka ovat asiakkaan kuntoutusprosessin kannalta erityisen merkityksellisiä. Näiden keskusteluiden valintaa puolsi myös se, että niitä oli aineistossa suhteellisen runsaasti, mikä on analyysin kannalta hyvä asia, jotta ilmiöstä nähdään mahdollista variaatiota. Kolmannessa vaiheessa aineistosta koottiin systemaattisesti kaikki edellä mainitun rajauksen mukaiset keskustelukatkelmat (n = 31). Kutakin katkelmaa analysoitiin ensin erillään, vuoro vuorolta. Analyyseissa käytettiin esimerkiksi seuraavia apukysymyksiä: Millainen on toiminnan laajempi konteksti? Miten toimintajakso etenee? Millainen rooli katkelmassa rakennetaan ohjaajalle ja asiakkaalle ja miten? Neljännessä vaiheessa katkelmia vertailtiin keskenään ja etsittiin niistä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Katkelmat ryhmiteltiin sen mukaan, miten niissä avattiin keskustelu ja millaisia rooleja asiakkaalle ja ohjaajalle rakennettiin. Tutkimuksessa tavoitteena oli kuvata käytännön kannalta relevantilla tavalla vuorovaikutuksen tapahtumien vaihtelua, mahdollisuuksia ja mahdollisia seurauksia, ja tähän raporttiin valittiin havainnollistavia katkelmia tämän tavoitteen mukaisesti.

Ryhmäkäyntien osalta analyysissa hyödynnettiin keskustelunanalyysin menetelmiä soveltuvin osin ja lisäksi nojaututtiin yleisempiin etnometodologisen tutkimuksen

käytäntöihin (ks. esim. Francis & Hester, 2004; Travers, 2011, s. 62–82). Tämän ratkaisun taustalla oli se, että osa ryhmäkäyntien vuorovaikutusaineistosta kerättiin käytännön syistä havainnointimuistiinpanojen muodossa ja keskustelunanalyysia voidaan tehdä vain tallennetuille aineistoille. Analyysiprosessin ensimmäisessä vaiheessa koottiin ja jäsennettiin tietoa siitä, mitä ryhmäkäynneillä yleisellä tasolla tehtiin. Näin hahmotettiin ryhmän vuorovaikutuksen toimintaympäristöä. Huomioita kiinnitettiin ryhmäkäynnin kerrottuihin tavoitteisiin sekä sisältöön. Tämän yleiskuvan luomisen jälkeen ryhmäkäyntien vuorovaikutusta analysoitiin kokoamalla sekä tallenteiden litteraateista että havainnointimuistiinpanoista vuorovaikutustilanteita, joissa ryhmän jäsenet osallistuivat keskusteluun kertomalla omista kokemuksistaan. Näitä katkelmia analysoitiin tarkemmin ja analyyseissa kiinnitettiin huomiota siihen, miten keskustelussa oli rakentunut tila asiakkaan kokemuksen kerronnalle, miten ja kuka tai ketkä ottivat kerronnan vastaan ja millaisia seurauksia tästä oli ryhmän vuorovaikutukselle. Myöhemmin täydensimme analyyseja vielä osiolla, joka pohjautui ammattilaisten haastatteluaineistossa tunnistettuun ilmiöön: sallivan vuorovaikutuksellisen tilan rakentumiseen (ks. luku 5.3.4). Tässä analyysissa etsimme aineistosta kohdennetusti sellaisia katkelmia, jotka havainnollistivat haastatteluaineistossa kuvattuja asioita.

#### **4.2.4 Aineistotason integroinnin toteutus**

Edellä kuvasimme jo monimenetelmällisen ja moninäkökulmaisen tutkimuksemme integroivan lähestymistavan tutkimusasetelmassa (ks. luku 4.1). Olemme myös esitelleet tutkimuksemme aineistot ja aineistokohtaiset analyysimenetelmät, ja seuraavaksi kuvaamme vielä tarkemmin integroivan strategiamme (Åkerblad ym., 2021) myös aineistotasolla eli analyysien ja tulkintojen integroinnin toteutuksessa.

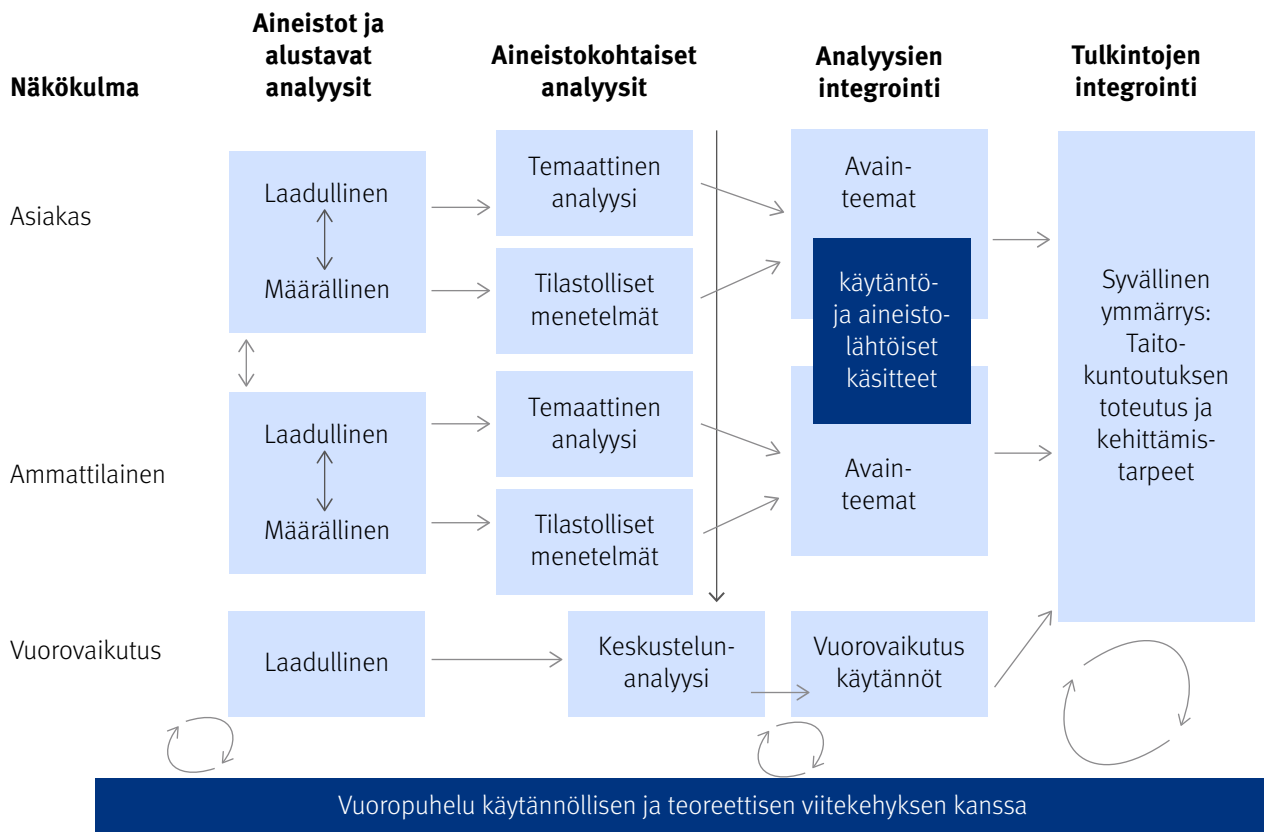
Monimenetelmällisessä tutkimuksessa on mahdollista käyttää lähtökohtaisesti integroitua analyysimenetelmiä tai toteuttaa analyyseja ensin erillisillä menetelmillä ja sitten integroida analyysit (Moran-Ellis ym., 2006, s. 52–55). Tässä tutkimuksessa toimimme jälkimmäisellä tavalla, jota voidaan kutsua analyttiseksi integraatioksi (ks. Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 161). Kun olimme analysoineet kunkin aineiston erikseen aineistokohtaisilla analyysimenetelmillä, toteutimme aineistotason integroinnin kolmessa kerroksessa (ks. Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 174–175). Ensinnäkin rinnastimme aineisto- ja näkökulmakohtaisia analyttisiä havaintoja toisiinsa ja pyrimme jäsentämään kaikkia havaintoja kokoavat ylitason teemat. Tässä käytimme ensin apuna tutkimuksemme käytännöllisen taustan eli Taito-kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisia rakenteellisia ja hyvän kuntoutuskäytännön elementtejä (ks. kuvio 1, luku 2.3). Suhteutimme näitä elementtejä havaintoihimme ja täsmensimme tutkimusryhmän yhteisen keskustelun kautta alustavat avaintemat, joiden mukaan laadimme ensimmäisen otsikkotason jäsenyyksen tulostemme raportointia varten.

Toiseksi, tämän otsikkotason jäsenyyksen jälkeen, kokosimme kuhunkin avaintemaan liittyvät määrälliset ja laadulliset analyysit yhteen ja aloimme yhdistää niitä aineistolähtöisesti ja iteratiivisesti. Erityisesti asiakkaiden ja ammattilaisten kysely- ja haastatteluaineistojen analyysia pyrimme integroimaan mahdollisimman vahvasti. Vuorovaikutusaineistojen keskusteluanalyttiset analyysit olivat tässä vaiheessa vielä erillään muista analyysista, joskin keskusteluanalyttisesti tarkasteltavien ilmiöiden valinnassa huomioitiin myös muissa aineistoissa keskeisiksi hahmottuneet ilmiöt. Etsimme avaintemojen sisältä eri näkökulmista kerättyjen haastattelu- ja kyselyaineistojen välisiä yhtäläisyyksiä ja eroja, ja jäsenimme kirjoittamisen kautta teemakohtaisia havaintojamme niitä yhteen punoviksi alateemoiksi. Tätä analyysien integroinnin lähestymistapaamme voisi kuvailla Fettersin ja kollegoiden (2013, s. 2142) termin integroinniksi narratiivin kautta.

Tässä vaiheessa tutkimusryhmä teki myös työnjaon siten, että kullakin teemalla oli yksi vastuukirjoittaja (KM, OA tai JM). Tuottaaksemme yhdenmukaisen tekstirakenteen sovimme etukäteen tiettyjä kirjoittamisen tapoja, jotka koskivat esimerkiksi aineistolainauksen määrää ja eri aineistoihin viittaamista. Samassa prosessissa täsmensimme myös edelleen, mitkä havainnot kuuluvat minkin avaintemaan alle, ja tämä toteutettiin tutkimusryhmän jäsenten yhteisen keskustelun perusteella. Lopuksi tutkimusryhmän jäsenet (KM, OA, ST) vielä yhdenmukaistivat kokonaisuuden ja hioivat lopullisia tulosten jäsenyyksiä. Tämän analyysien integroinnin vaiheen lopputulema on luettavissa luvussa 5 Tulokset.

Kolmannessa vaiheessa luimme kaikkia aineistoja ja empiirisiä analyysijamme tutkimuksemme viitekehystä ja erityisesti siihen kuuluvia teoreettisia lähestymistapoja käyttäen (ks. Åkerblad & Seppänen-Järvelä, 2024, s. 155) ja integroimme tulkintamme kokonaisvaltaiseksi ymmärrykseksi Taito-kuntoutuksen toteutuksesta ja kehittämistarpeista. Tässä vaiheessa tutkimusryhmä keskusteli yhdessä kuhunkin teemaan liittyvistä keskeisistä tuloksista. Päävastuu kirjoittamisesta oli kahdella tutkimusryhmän jäsenellä (ST ja JM). Tämän tulkintojen integroinnin vaiheen lopputulos on luettavissa luvussa 6. Pohdinta ja johtopäätökset. Kuvio 3 (s. 39) esittää kokonaiskuvan tutkimuksemme integratiivisesta strategiasta (ks. Åkerblad ym., 2021).

**Kuvio 3.** Tutkimuksen integratiivinen strategia.



### 4.3 Tutkimusetiikka

Haimme ja saimme tutkimukselle Kelan tutkimuseettisen toimikunnan puoltavat lausunnot kahdessa erässä: syksyllä 2022 laadullisista aineistoista (dnro 17/500/2022) ja alkuvuodesta 2023 määrällisistä aineistoista (dnro 6/500/2023). Lisäksi pyysimme kultakin tutkimukseen osallistuneelta palveluntuottajaorganisaatiolta tutkimusluvan organisaatioiden omien käytäntöjen mukaisesti. Tutkimuksessa huomioimme Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ihmistieteellisen tutkimuksen seuraavat eettiset periaatteet: 1) tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, 2) vahingoittamisen välttäminen ja 3) yksityisyys ja tietosuoja.

**Tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta** huolehdimme informoimalla tutkimuksen osallistujia ymmärrettävästi ja rehellisesti siitä, miten aineistot kerätään ja mihin niitä käytetään, sekä varmistamalla osallistumisen vapaaehtoisuus. Toimimme kaikessa informoinnissa esiin, että teemme tutkimusta Kelan rahoittamana ja että tavoitteena on saada tietoa Taito-kuntoutuksen toteuttamisesta ja kehittämistarpeista. Tutkimuksen tarkoituksen lisäksi tiedotteissa kuvattiin

osallistumisen vapaaehtoisuus, tutkimuksen toteuttaminen, tutkimukseen liittyvät hyödyt ja haitat, luottamuksellisuus ja tietosuoja sekä tutkijoiden yhteystiedot. Tutkimustiedotetta laatiessamme pyrimme huomioimaan ymmärrettävyyden esimerkiksi käyttämällä selkeää kieltä, lyhyitä kappaleita ja väliotsikkoja.

Osallistujien rekrytoinnissa pyrimme pitämään huolta siitä, että osallistuminen olisi aidosti vapaaehtoista. Ammattilaisten osalta on huomioitava, että vapaaehtoisuuden periaatetta tutkimuksessa haastoi se, että Kelan palveluntuottajaorganisaatioihin kohdistuu vahva suositus osallistua Kelan palveluita koskeviin tutkimuksiin. Toisaalta kaikki palveluntuottajaorganisaatiot eivät toistuvista kutsuista huolimatta osallistuneet tutkimukseen, joten käytännössä suositusta ei kohdella täysin velvoittavana eli ammattilaisten itsemääräämisoikeudelle jäi myös tilaa.

Eryteisesti ryhmäkäyntejä koskevien vuorovaikutusaineistojen osalta asiakkaiden osallistumisen vapaaehtoisuutta haastoi mahdollinen ryhmän vaikutus: jos muut ryhmän jäsenet vaikuttavat halukkailta osallistumaan vapaaehtoisesti, voi olla vaikeaa olla suostumatta tutkimukseen. Tätä pyrittiin välttämään sillä, että asiakailta kysyttiin mahdollisuuksien mukaan jo ennen ryhmäkäyntejä kiinnostuksesta osallistua. Aina tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista, ja silloin erityisesti huolehdittiin siitä, että tutkija korosti osallistumisen vapaaehtoisuutta tutkimuksen esittelyssä. Suostumuslomakkeissa oli myös selkeästi eriteltynä erilaiset osallistumisvaihtoehdot. Silloin, kun samaa ryhmää havainnoitiin useampana päivänä, varmistimme ryhmänohjaajalta etukäteen, mitkä ryhmän tapaamiskerrat sopivat havainnointiin, sekä pyysimme ohjaajaa mahdollisuuksien mukaan varmistamaan etukäteen, että tutkija voi tulla ryhmän tapaamiskerralle keräämään aineistoa. Kunkin ryhmätapaamisen aluksi tutkija muistutti ryhmän jäseniä siitä, miksi hän on paikalla, ja tiedusteli, sopiiko heille aineistonkeruu kyseisellä kerralla. Tässä tilanteessa annettiin mahdollisuus kieltäytyä tai myös osallistua tutkimukseen, mikäli joku ryhmän jäsenistä ei ollut aiemmin antanut suostumusta. Tästä mahdollisuudesta tiedotettiin yleisesti ilman, että osoitettiin, ketkä asiakkaista olivat suostumuksensa antaneet ja ketkä eivät.

Vuorovaikutusaineistojen keruuseen osallistuneilta pyysimme kirjalliset suostumukset. Kirjallisen suostumuksen pyytäminen teki osaltaan näkyväksi tutkimuksen toteutuksen tilanteissa, joissa osallistujien muutoin odotettiin toimivan tavanomaiseen tapaan tutkijasta ja/tai tallennusvälineistä riippumatta. Suostumukset haastatteluihin puolestaan pyysimme suullisesti äänitallenteelle. Tämän arvioimme olevan riittävä toimi, koska haastattelu itsessään poikkeaa tavanomaisesta kuntoutustoiminnasta ja näin ollen arvioimme tutkimukseen osallistumisen olevan läpinäkyvää myös ilman kirjallista suostumusta. Sähköisessä kyselylomakkeessa suostumus kysyttiin heti lomakkeen alussa erillisellä kysymyksellä. Mikäli vastaaja vastasi, ettei halua osallistua tutkimukseen, kysely päättyi siihen.

**Vahingoittamisen välttämisen** periaatteesta huolehdimme esimerkiksi siten, että pyrimme toteuttamaan aineistonkeruut mahdollisimman vähän osallistujia kuormittavasti. Valitsimme kyselyiden teemat ja laadimme kysymykset siten, että vastaaminen oli mahdollisimman suoraviivaista ja kokonaisuus säilyi riittävän tiiviinä. Niin ikään rajasimme haastatteluiden keston ja suunnittelimme haastatteluteemat käytettävissä olevan ajan mukaan. Vuorovaikutusaineistojen keruu puolestaan tapahtui osana toimintaa, joka olisi toteutunut myös ilman tutkijan läsnäoloa.

Ammattilaisia pyysimme osallistumaan tutkimukseen sekä informantteina että rekrytointiviestejä asiakkaille välittävinä tahoina, mikä loi heille potentiaalisesti kuormitusta. Tätä pyrimme kuitenkin minimoimaan ensinnäkin sillä, että toteutimme ammattilaisten haastattelut pääosin etäyhteydellä ja otimme huomioon heidän aikataulunsa mahdollisuuksien mukaan. Toiseksi pyrimme minimoimaan kuormitusta sillä, että sovimme palveluntuottajaorganisaatioiden yhteyshenkilöiden ja ammattilaisten kanssa joustavasti heille sopivista tavoista jakaa asiakkaille tietoa tutkimuksesta. Kolmanneksi pyysimme palveluntuottajaorganisaatioita mahdollistamaan ammattilaisten osallistuminen tutkimukseen työajalla.

Ammattilaisten kohdalla vahingoittamisen välttämiseen liittyi tässä tutkimuksessa myös se, että ennakoimme tutkimuksen tulosten sisältävän sellaisiakin seikkoja, jotka eivät kuvaa Taito-kuntoutuksen toteutusta pelkästään positiivisessa valossa. Tämän toimimme esille jo informoinnissa. Joka tapauksessa tulosten raportoinnissa olemme pyrkineet siihen, että käsittelemme ja raportoimme kielteisetkin seikat ammattilaisten ja palveluntuottajaorganisaatioiden toimintaa ymmärtävällä ja kunnioittavalla otteella.

Asiakkaiden kohdalla vahingoittamisen välttämisen periaatteessa keskeisenä pidimme sitä, ettei tutkimus saa haitata heidän kuntoutustaan. Tutkimustiedoissa toimme selkeästi esiin, ettei tutkimus vaikuta asiakkaiden saamiin palveluihin tai etuuksiin millään tavalla. Aineistonkeruussa pidimme erityisenä riskinä sitä, jos vuorovaikutusaineiston keräämisen yhteydessä tutkijan läsnäolo tai tallennus vaikuttaisi merkittävästi siihen, mitä asiakas uskaltaa tilanteessa sanoa. Tätä riskiä pyrimme välttämään sillä, että korostimme osallistumisen vapaaehtoisuutta ja vältimme toimintaa, jonka asiakas olisi voinut kokea ylipuhumisena. Oletimme, että asiakkaat, jotka eivät koe tallennusta tai havainnointia haittana, pystyvät olemaan tilanteissa luontevasti, ja muut eivät ylipäättään osallistu vuorovaikutusaineistojen keruuseen. Aineistosta onkin nähtävissä, että asiakkaat kertovat asioistaan pääosin hyvin vapaasti ja luontevasti tallenteilla. Yksittäisissä kohdissa on kuultavissa, että asiakas ei halua sanoa jotakin yksityiskohtaa tallenteelle, mutta tällöinkin hän pystyi keskustelussa varmistamaan, että ohjaaja tietää, mihin aiemmin keskusteltuun henkilökohtaiseen asiaan hän viittaa. Koska yleensä tehtiin vain yksi tallennus kunkin tutkimukseen osallistuneen asiakkaan kuntoutusprosessin

aikana, oli myös oletettavaa, että asiakkaan arkailu yksittäisen käynnin aikana ei vielä merkittävästi haittaisi hänen kuntoutusprosessiaan.

**Yksityisyyden ja tietosuojan** periaatteisiin kuuluvan henkilötietojen läpinäkyvän käsittelyn varmistimme selkeällä tietosuojailmoituksella, joka oli saatavilla projektin nettisivuilla ja johon oli linkki tutkimustiedotteessa. Tutkimusaineistojen sisältämien henkilötietojen käsittelyn luottamuksellisuuden ja turvallisuuden varmistimme esimerkiksi siten, että säilytimme henkilötietoja sisältäviä aineistoja tietoturvallisesti ja laadimme tutkimuksesta tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin. Keräsimme henkilötietoja vain tutkimuksen toteuttamiseksi tarvittavan määrän. Esimerkiksi haastatteluissa emme pyytäneet osallistujia kertomaan taustatietojaan laajasti ja kirjoitimme havainnointimuistiinpanot suoraan henkilöiden tunnistettavuutta häivyttäen.

Osallistujien yksityisyyden suojasta huolehdimme myös häivyttämällä taustatietoja raportoinnissa mahdollisimman paljon: Haastattelulainauksen yhteydessä viittaamme asiakkaisiin vain numerotunnisteella ja ammattilaisten haastatteluista lainaukset olemme identifioineet vain ryhmän tasolla. Vaikka eri aineistoissa on osittain samoja ihmisiä, emme tuo näitä päällekkäisyyksiä raportoinnissa esiin. Niin ikään haastattelulainauksista ja vuorovaikutustilanteiden aineisto-otteista olemme häivyttäneet mahdollisesti tunnisteellisia yksityiskohtia, kuten asiakkaiden terveyteen, kiinnostuksen kohteisiin tai ammattialaan liittyviä tietoja.

# 5 Tulokset

Tässä luvussa esittelemme tutkimuksemme tulokset. Alaluvussa 5.1 kuvaamme ensinnäkin Taito-kuntoutuksen asiakkuuteen liittyviä tuloksiamme ja toiseksi Taito-kuntoutuksen toteuttamiseen liittyviä kokoavia tuloksia. Alaluvuissa 5.2–5.5 kuvaamme Taito-kuntoutuksen toteutusta koskevia tuloksiamme tarkemmin avaintemojen kautta. Näitä avaintemoja olivat asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen (5.2), ryhmämuotoisuus ja vertaistuki (5.3), työn tekeminen (5.4) sekä moniammatillisuus ja verkostotyö (5.5). Lopuksi alaluvussa 5.6 jäsenämme Taito-kuntoutuksen koettuja hyötyjä ja vaikutuksia. Kaikissa tulosluvuissa kuuluvat sekä asiakkaiden että ammattilaisten äänet. Tulosten yhtenevyyden ja erilaisuuden mukaan niitä esitetään joko näkökulmia yhdistäen tai rinnakkain kuvaten. Luvuissa 5.2 ja 5.3 esitämme asiakkaiden ja ammattilaisten näkökulmien lisäksi tuloksia vuorovaikutuskäytäntöjen näkökulmasta.

## 5.1 Taito-kuntoutuksen asiakkuus ja toteuttaminen

Tässä luvussa kuvaamme tuloksiamme ensinnäkin Taito-kuntoutuksen asiakkuudesta. Toiseksi esitämme yleiskuvan Taito-kuntoutuksen toteutumisesta, toiminnoista ja toteutuksen ehdoista.

### 5.1.1 Taito-kuntoutuksen asiakkaiden moninaiset lähtötilanteet, syyt kuntoutukseen osallistumiselle ja osallistumisen ehdot

Tässä alaluvussa kuvaamme Taito-kuntoutuksen asiakkaiden lähtötilanteisiin ja heidän kuntoutukseen osallistumisen syihin liittyviä tuloksiamme. Lisäksi kuvaamme tuloksiamme siitä, miten taloudelliset kysymykset luovat kuntoutukseen osallistumiselle ehtoja.

#### Asiakkaiden erilaiset lähtötilanteet työllistymisen polulla

Kyselyyn vastanneet Taito-kuntoutuksen asiakkaat olivat koulutukseltaan useimmin (52 %) ammatillisen toisen asteen koulutuksen käyneitä. Alemman tai ylemmän korkea-asteen koulutuksen (15 %), lukiokoulutuksen (16 %) tai peruskoulun (17 %) oli suorittanut lähes samansuuruinen osuus asiakkaista korkeimpana koulutuksenaan, ja yksi asiakkaista ei ollut suorittanut mitään koulutusta loppuun.

Suurin osa asiakkaista oli ollut työttömänä tai lomautettuna hakeutuessaan Taito-kuntoutukseen (ks. taulukko 2, s. 44). Noin viidennes ilmoitti olleensa kuntoutustuella, muutama vastaaja oli työkyvyttömyyseläkkeellä tai sai sairauspäivä-

rahaa. Asiakkaista muutama oli työssä palkansaajana tai yrittäjänä hakeutuessaan kuntoutukseen.

**Taulukko 2.** Asiakkaan tilanne hänen hakeutuessaan Taito-kuntoutukseen.

<b>Tilanne</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Työtön tai lomautettu	57	61
Työkyvyttömyyseläkkeellä	7	7
Kuntoutustukea saava	20	21
Sairauspäivärahaa saava	7	7
Palkansaaja	2	2
Yrittäjä	1	1
<b>Yhteensä</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Asiakkailla oli takanaan keskimäärin useamman vuoden mittainen ajanjakso työttömyyttä tai työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olemista ennen Taito-kuntoutukseen hakeutumista. Useimmin (34 %) tällainen tilanne oli kestänyt yli viisi vuotta. Hieman yli neljänneksellä (29 %) tilanne oli kestänyt 2–5 vuotta ja hieman alle neljänneksellä (24 %) 1–2 vuotta. Enintään vuoden työttömänä tai työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oli ollut kymmenen prosenttia Taito-asiakkaista. Kolme vastaajaa (3 %) ei ollut ollut työttömänä tai työelämän ja koulutuksen ulkopuolella ennen kuntoutuksen alkua.

Asiakkaista noin kaksi kolmannesta (65 %) kertoi osallistuneensa johonkin muuhun kuntoutuspalveluun Taito-kuntoutuksen lisäksi kuluneen viiden vuoden aikana. Useimmat asiakkaat olivat edellisen viiden vuoden aikana osallistuneet ammatilliseen kuntoutus selvitykseen (AKSE, n = 29). Lisäksi useat olivat osallistuneet myös työllistymistä edistävään ammatilliseen kuntoutukseen (TEAK, n = 7), tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastavien kuntoutuskursseille (Tules, n = 5), kuntouttavaan työtoimintaan (n = 5), ammatilliseen kuntoutukseen (n = 4), moniammatilliseen yksilökuntoutukseen (n = 4) sekä Nuotti-valmennukseen (n = 3). Muut kuntoutuspalvelut saivat yksittäisiä mainintakertoja.

Ammattilaisten haastatteluissa esille tulleet kokemukset asiakkaiden lähtötilanteista oli se, että asiakkaat olivat taustoiltaan ylipäätään erilaisia, esimerkiksi eri-ikäisiä, ja heillä oli eripituisia koulutuksia. Ammattilaisten puheessa korostui, että asiakkaiden taustat ja tilanteet olivat hyvin eri tavoin ja eritasoisesti työllistymistä haastavia. Työllistymisen esteinä olivat esimerkiksi mielenterveyteen, elämäntilanteeseen ja oppimiseen liittyvät haasteet.

”Et aika jotenkin moninaiset, että on sitä työuupumus-, masennustaus-  
taa. Sitten on tämmöset, on pitkään ollu työelämästä pois, ja yleistä  
semmosta elämänhallinnan haastetta. Sitten ihan tämmöstä, miten sen  
nyt sanois, ei oikein oo todettu mitään kehitysvammaa tai tämmöstä  
oppimisen haastetta, mutta jotakin sen tyyppistä oireilua, mikä ollu sitten  
tavallaan esteenä tai haasteena sinne työelämään pääsulle.” (RH 4<sup>1</sup>)

Asiakkaiden yksilöllisten lähtötilanteiden moninaisuus heijastuikin ammattilaisten  
mukaan asiakkaiden moninaisina tuen tarpeina ja odotuksina. Erityisen vahvasti  
asiakkaiden moninaisuus tuli näkyviin ammattilaisten kuvauksissa asiakkaiden  
erilaisista kokemuksista työelämässä. Asiakkailta ei välttämättä ollut työkoke-  
musta lainkaan tai työkokemuksesta oli pitkä aika. Niin ikään työn hakemiseen  
liittyvät taidot ja kokemus olivat usein puutteellisia, eivätkä asiakkaat välttämättä  
olleet miettineet ammatillista suuntaansa, ja heillä saattoi myös olla epäselvä  
käsitys omasta jaksamisestaan tai tuen tarpeistaan. Toisaalta joillakin asiakkailla  
saattoi olla paljonkin kokemusta työelämästä. Seuraava ryhmähaastattelulainaus  
kuvaava ammattilaisten havaitsemaa moninaisuutta asiakkaiden lähtötilanteissa:

”Siel on yks, jolla ei oo tavallaan palkkatyökokemusta minkäänlaista,  
on kuitenkin jo yli 50:n. Ja sitten on taas korkeesti koulutettuja, jotka on  
toiminu yrittäjätaustalla ja muuta, että siinä on se vaihteluväli.” (RH 2)

### **Monilla asiakkailla on useita syitä hakeutua kuntoutukseen**

Asiakkaille oli tyyppillistä, että he hakeutuivat Taito-kuntoutukseen saadakseen  
apua ja tukea useisiin eri asioihin (ks. taulukko 3, s. 46). Kyselyssä heille esitettiin  
13 erilaista syytä kuntoutukseen hakeutumiselle, ja keskimäärin he olivat valin-  
neet yli puolet esitetyistä syyvaihtoehdoista hakeutua kuntoutukseen (ka. = 7,  
kh = 3, vaihteluväli 1–13).

Asiakkaiden syyt hakeutua kuntoutukseen liittyivät useimmin opiskelu- tai työky-  
vyn selvittämiseen tai työssä aloittamiseen ja jatkamiseen (ks. taulukko 3). Näitä  
syytä toivat esille lähes kaikki asiakkaat. Myös työssä aloittaminen tai jatkaminen  
ja työelämään liittyvien taitojen kehittäminen olivat valtaosalle asiakkaista syytä  
hakeutua kuntoutukseen. Sen sijaan opiskelun aloittaminen tai opiskelutaitoihin  
liittyvät seikat olivat kuntoutukseen hakeutumisen syytä hieman harvemmin.

---

1 Aineistolainauksissa käytämme lyhenteitä RH = ammattilaisten ryhmähaastattelu ja  
AH = asiakkaiden yksilöhaastattelu.

**Taulukko 3.** Asiakkaiden syyt hakeutua Taito-kuntoutukseen (syy valinneiden osuudet).

Syy hakeutua kuntoutukseen	n	%
<b>Työhön ja opiskeluun liittyvät syyt</b>		
Opiskelu- tai työkyvyn selvittäminen	90	95
Työssä aloittaminen tai jatkaminen	80	84
Työ- tai opiskelualan vaihtaminen	66	70
Opiskelun aloittaminen tai jatkaminen	44	46
Opiskeluun liittyvien taitojen kehittäminen	26	27
<b>Muut syyt</b>		
Psyykkisen toimintakyvyn vahvistaminen	63	66
Fyysisen toimintakyvyn vahvistaminen	57	60
Sosiaalisten taitojen vahvistaminen	52	55
Taloudellisen toimeentulon varmistaminen	51	54
Elämänhallinta ja arjen rytmittäminen	50	53
Arkielämän taitojen parantaminen	38	40
Jokin muu, mikä?	4	4

Myös haastatteluissa useat asiakkaat kertoivat keskeisenä kuntoutukseen hakeutumisen syynä halun edetä työllistymistä kohti. Joillekin tämä tarkoitti hyvin konkreettisia toiveita esimerkiksi avusta työnhakuprosessiin, kuten työhakemusten tekemiseen. Toiset puolestaan toivoivat kuntoutuksen ja erityisesti työharjoittelun toimivan mahdollisuutena testata omaa työ- ja toimintakykyä. Kuten eräs asiakkaista totesi, kuntoutukseen hakeutumisen syynä oli tällöin, että ”pääsee vähän silleen kokeilemaan, et miten ne jalat kantaa” (AH 24). Kuntoutus ja erityisesti siihen sisältyvä työharjoittelu koettiin myös keinoksi löytää työpaikka, ja kuntoutukseen hakeuduttiin ”et sais vähän jalkaa oven väliin työelämään” (AH 23).

Asiakkaat kertoivat myös toiveesta löytää itselleen sopiva, uusi suunta opiskelussa tai työssä. He odottivat kuntoutuksen selventävän heille yhtäältä omia vahvuuksia ja työ- ja toimintakykyään ja toisaalta erilaisten työtehtävien vaatimuksia. Tältä pohjalta he toivoivat, että kuntoutuksen myötä ”vois tulla se selvyys siihen, että mikä ala sopis mulle” (AH 29) sekä kokemus siitä, että ”vitsi, et tää työ vois sopii mulle” (AH 18).

Kaikkien näiden kuntoutukseen hakeutumisen syiden taustalla oli halu työllistyä. Työllistyminen nähtiin keinona saada toimeentulo ja mielekästä tekemistä. Työllistymistoiveeseen kytkeytyi myös halu kuulua yhteiskuntaan. Asiakkaat kertoivat työelämän ulkopuolella olemisen herättämästä ulkopuolisuuden ja riittämättömyyden tunteista ja näkivät työllistymisen tärkeänä keinona kokea itsensä tarpeelliseksi ja

tulla osaksi yhteiskuntaa. Jotkut asiakkaat olivat kokeneet kuntoutusta edeltävän elämäntilanteensa hyvin raskaaksi, ja he kuvasivat Taito-kuntoutusta ”viimeisenä mahdollisuutena” työelämään kiinnittymiseen ja tulevaisuuden elämänkulun rakentamiseen.

”Mä vaan jotenkin tiedän, et mul on tavote päästä jotenkin tästä tämmö-  
sestä monttukohdasta eteenpäin, et se on se kaiken kattava tavote. Ja  
sit on ne pienemmät tavoitteet, mitkä liittyy tähän ite kuntoutukseen. Se  
oikeestaan menee takasin siihen, kun mä sanon Taidosta, että tuntuu,  
että se on se viimeinen mahollisuus, niin se on tavallaan se sama asia,  
kun mä sanon, että mä haluan mennä eteenpäin. Et must tuntuu, et mä  
oon täl hetkel jumissa jotenkin, ja mä en pääse eteenpäin. Et se on se  
tavote nytten.” (AH 18)

Kyselyyn vastanneista noin kaksi kolmasosaa oli valinnut syyksi kuntoutukseen hakeutumiselle psyykkisen toimintakyvyn vahvistamisen, ja samoin kaksi kolmasosaa fyysisen toimintakyvyn vahvistamisen (ks. taulukko 3). Myös haastatteluissa jotkut asiakkaat kuvasivat, että heidän odotuksensa kuntoutuksesta liittyivät oman fyysisen toimintakyvyn vahvistamiseen. Unirytmien korjaaminen kuntoutuksen aikana mainittiin myös. Joidenkin toive fyysisen terveyden tukemiseen oli saada hyvin konkreettista ohjeistusta, kuten ”terveyteen liittyviä neuvoja ja ohjeita jossakin kuntosalilla” (AH 11). Haastateltujen ammattilaisten mukaan tyypillistä asiakkaille oli erilaisten psykososiaalisten haasteiden, kuten mielenterveyshäiriöiden, neuropsykiatristen ongelmien ja sosiaalisten pelkojen ja jännityksen, olemassa-olo. Yksi ammattilainen kuvasi karkealla lukuarvolla omaa kokemustaan: ”meidän asiakkaista yli 90 %:lla on joku psyykkinen diagnoosi” (RH 5). Haastatteluissa tuli esiin myös se, että osalla asiakkaista esimerkiksi neuropsykiatriset haasteet oli diagnosoitu, ja osalla oli vastaavantyyppisiä haasteita, vaikka virallista diagnoosia ei ollutkaan. Näillä haasteilla tunnistettiin olevan myös erittäin suuri merkitys sille, miten kuntoutus tulisi järjestää ja millaiset asiat kuntoutuksessa olivat vaikeita asiakkaille. Psykososiaaliset haasteet saattoivat näkyä esimerkiksi siten, että asiakkaat jännittivät erinäisiä kuntoutukseen liittyviä asioita.

Asiakkaiden kyselyiden mukaan sosiaalisten taitojen vahvistaminen, taloudellisen toimeentulon varmistaminen sekä elämänhallinta ja arjen rytmittyminen olivat yli puolelle asiakkaista syitä hakeutua kuntoutukseen. Arkielämän taitojen parantamisen valitsi kuntoutukseen hakeutumisen syyksi 40 % vastaajista. Myös taloudellinen toimeentulo mainittiin muutamissa asiakkaiden haastatteluissa syynä kuntoutukseen hakeutumiselle. Kuten edellä todettiin, kuntoutuksen koettiin mahdollistavan työllistyminen ja sen mukanaan tuoma toimeentulo, ja lisäksi toimeentulon kannalta olennainen asia oli kuntoutuksen aikainen kuntoutusraha. Lisäksi yksi haastatteluissa mainittu syy kuntoutukseen hakeutumiselle oli odotus vertaistuesta. Asiakkaat odottivat kohtaavansa kuntoutuksessa toisia ”samassa

tilanteessa olevia henkilöitä” (AH 12) tai ”muita, kenellä on jotain tämmösiä sairauksia, jotka haittaa sit työelämää tai muutenkin elämää” (AH 34).

### **Taloudelliset kysymykset luovat ehtoja kuntoutukseen osallistumiselle**

Kuntoutukseen osallistumiseen liittyvät taloudelliset kysymykset herättivät keskustelua tutkimuksen eri aineistoissa. Jotkut asiakkaat toivat esille taloudelliset haasteet kyselyn avovastauksissa, kuten seuraava lainaus havainnollistaa: ”Kun raha-asioita muuten joutuu stressaamaan koko ajan, eikä se ole oikein kuntouttavaa.” Taloudellisten kysymysten keskeisyyttä asiakasryhmälle havainnollistaa myös se, että useampi asiakas kertoi haastattelussa kokeneensa Taito-kuntoutuksessa merkitykselliseksi sen, että kuntoutuspäivinä tarjottiin ilmainen ruoka.

Ammattilaiset toivat kriittisesti esille nykyisiä kuntoutusrahan myöntöperusteita ja käytäntöjä, joiden nähtiin olevan hyvin haastavia asiakkaille. Ammattilaiset kuvasivat kuntoutusrahan sekä epäsuoria että suoria vaikutuksia asiakkaiden kuntoutusprosessiin: Epävarmuus kuntoutuksen aikaisesta toimeentulosta saattoi heikentää asiakkaiden motivaatiota ja jaksamista sekä aiheuttaa tarpeetonta murhetta. Taloudellisen tuen epävarmuus ja vähäisyys hankaloittivat myös kuntoutukseen osallistumista siihen liittyvien matkakustannusten vuoksi ja pahimmillaan johtivat kuntoutuksen keskeyttämiseen. Epäselvät käytännöt aiheuttivat lisäksi paljon selvittelytyötä ja veivät yksilötapaamisissa aikaa varsinaiselta ohjaukselta. Ihmetystä ammattilaisissa aiheutti myös se, että Taito-kuntoutuksessa kuntoutusrahan liittyvät käytännöt olivat ilman selkeää syytä paljon monimutkaisemmat kuin muissa Kelan kuntoutuksissa.

”Et kaikki muu vois pysyä mun puolest vaikka ennallaankin, jos vaan tän toimeentulon sais. Koska se on kuitenkin toisessa Kelan palvelussa, mikä on kevyempi, niin mikä tää on tää ongelma tässä sitten.” (RH 8)

Myös asiakkaiden haastatteluista ilmeni, että kuntoutusrahan liittyvät käytänteet olivat heille epäselviä ja aiheuttivat ylimääräistä päänvaivaa ja stressiä. Epäselvyyksien takia asiakas joutui esimerkiksi tekemään selvitystyötä niin kuntoutusyksikössä kuin olemalla toistuvasti yhteydessä Kelaan. Siltikään käytänteet eivät olleet täysin selviä ja raha-asiat mietityttivät asiakasta. Kokemus kuntoutusrahakäytänteistä, kuten osallistumistodistusten jatkuva lähettäminen kuntoutuspäiviltä Kelaan Taito-kuntoutuksen aikana, oli asiakkaasta hämmentävä ja kaikkia osapuolia turhaan työllistävä. Aikaisempi kokemus ammatillisen kuntoutuksen rahoituskäytänteistä ja niiden sujuvuudesta oli huomattavasti myönteisempi.

## 5.1.2 Yleiskuva Taito-kuntoutuksen toteutumisesta, toiminnoista ja toteutuksen ehdoista

Tässä alaluvussa esitämme yleiskuvan Taito-kuntoutuksen toteutumisesta ja toiminnoista sekä kuvaamme toteutuksen ehtoina kuntoutuksen ajoitusta ja keskeyttämistä. Kuntoutuksen keskeisiin toimintoihin, joita tässä sivuamme yleisellä tasolla, palaamme yksityiskohtaisemmin luvuissa 5.2–5.5.

### Palveluntuottajayksiköissä toteutetut Taito-ryhmät

Kyselyyn osallistuneiden yksiköiden kokemus Taito-ryhmien toteuttamisesta vaihteli (ks. taulukot 4 ja 5). Yksikkökyselyn vastaajat ilmoittivat, että heidän yksiköissään oli toteutettu yhteensä 1–12 Taito-ryhmää ja että näihin ryhmiin oli osallistunut kaiken kaikkiaan 4–110 asiakasta.

**Taulukko 4.** Palveluntuottajayksikössä toteutettujen Taito-ryhmien määrä yksikkökyselyn perusteella.

Toteutettujen ryhmien määrä	n	%
1–3	4	31
4–6	4	31
7–9	3	23
10–12	2	15
<b>Yhteensä</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

**Taulukko 5.** Taito-ryhmiin palveluntuottajayksikössä osallistuneiden asiakkaiden yhteismäärä yksikkökyselyn perusteella.

Osallistuneiden asiakkaiden yhteismäärä	n	%
Alle 10	3	23
11–30	2	15
31–50	3	23
51–100	4	31
Yli 100	1	8
<b>Yhteensä</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Palveluntuottajayksiköt olivat toteuttaneet varsin erikokoisia Taito-ryhmiä. Kolmessa yksikössä oli toteutettu 2–4 asiakkaan ryhmiä, seitsemässä 5–6 asiakkaan ryhmiä, kahdeksassa 7–8 asiakkaan ryhmiä ja kahdeksassa 9–10 asiakkaan ryhmiä. Missään kyselyyn vastanneessa yksikössä ei ollut toteutettu yli 10 asiak-

kaan ryhmiä. Kaikki toteutetut Taito-ryhmät oli suunnattu 18–64-vuotiaille. Toisin sanoen missään yksiköistä ei ollut toteutettu Taito-palvelukuvauksessa mainittuja vain 18–29-vuotiaille nuorille aikuisille suunnattuja ryhmiä.

Yksiköistä viisi ei ollut järjestänyt lainkaan majoitusta asiakkailleen. Neljässä yksikössä majoitusta oli järjestetty asiakkaista enintään 25 prosentille, yhdessä yksikössä 26–50 prosentille, yhdessä 51–75 prosentille ja kahdessa yli 75 prosentille.

Neljässä yksikössä oli järjestettyjä avomuotoisia Taito-kursseja ennen nykymuotoisen Taito-kuntoutuksen käynnistymistä vuonna 2022. Järjestettyjen Taito-kursseiden arvioitu määrä vaihteli 15:stä 24:ään. Yksiköistä seitsemässä avomuotoisia Taito-kursseja ei ollut järjestetty, ja kaksi vastaajaa ei tiennyt, oliko näitä järjestetty vai ei.

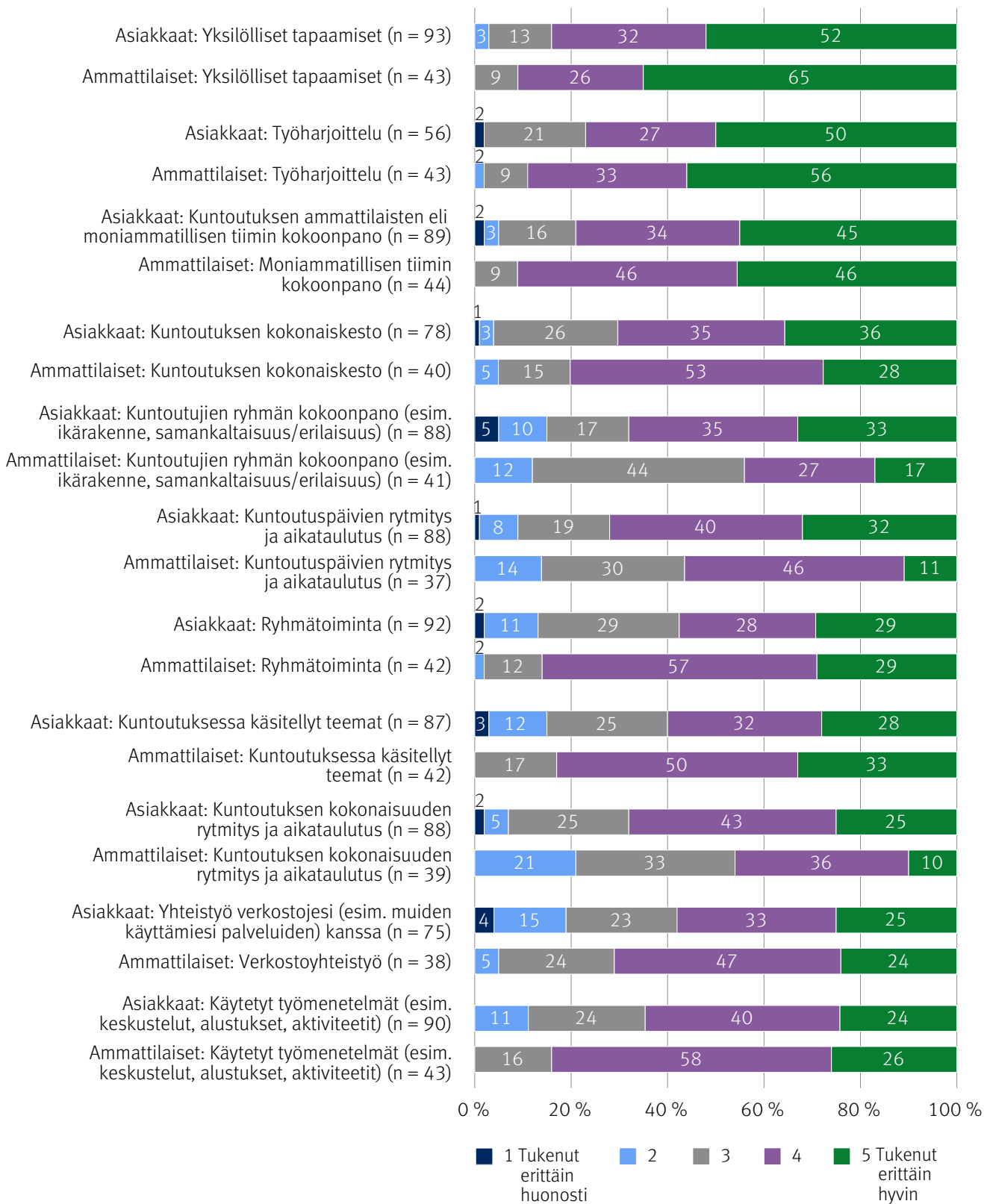
### **Kuntoutuksessa yksilölliset tapaamiset, tiimin moniammatillisuus ja työharjoittelu toimivimpia keinoja**

Taito-kuntoutus on jakautunut rakenteeltaan useaan jaksoon, joissa kussakin yhdistyy erilaisia toimintoja. Asiakkaita pyydettiin kyselyissä arvioimaan näitä erilaisia Taito-kuntoutukseen liittyviä toimintoja sekä kuntoutuksen käytännön toteutukseen liittyviä tekijöitä siitä näkökulmasta, missä määrin he olivat kokeneet kunkin tukevan oman kuntoutuksensa tavoitteita. Vastaava, yleisesti asiakkaita koskeva kysymys esitettiin myös ammattilaisten kyselyssä. Samoja teemoja käsiteltiin lisäksi asiakkaiden ja ammattilaisten haastatteluissa. Käsittelemme aihetta kokoavasti tässä alaluvussa sekä tarkemmin myös kutakin aihetta käsittelevissä luvuissa.

Yksilölliset tapaamiset, moniammatillisen tiimin kokoonpano sekä työharjoittelu nousivat asiakkaiden kyselyissä vahvimmin kuntoutuksen tavoitteita tukeviksi tekijöiksi (ks. kuvio 4, s. 51). Ryhmätoiminnan, verkostojen kanssa tehdyn yhteistyön ja kuntoutuksessa käsiteltyjen teemojen oli puolestaan kokenut tavoitteitaan tukeviksi pienin joukko asiakkaista.

Ammattilaiset arvioivat samat kolme tekijää – yksilölliset tapaamiset, työharjoittelun sekä moniammatillisen tiimin kokoonpanon – useimmin kuntoutuksen tavoitteita erittäin hyvin tukeviksi kuin asiakkaatkin (ks. kuvio 4). Ammattilaisten näkemykset kuntoutuksen tavoitteita vähiten tukevista tekijöistä erosivat puolestaan asiakkaiden näkemyksistä. Useimmin kriittisesti suhtauduttiin aikatauluihin (kuntoutuksen kokonaisuuden sekä kuntoutuspäivien rytmitys ja ajoitus) sekä kuntoutujien ryhmän kokoonpanoon. Huomionarvoista oli se, että kukaan ammattilaisista ei arvioinut yhtään tarkastelluista tekijöistä kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista erittäin huonosti tukeviksi.

**Kuvio 4.** Asiakkaiden ja ammattilaisten arviot siitä, kuinka eri tekijät ovat tukeneet Taito-kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista.



Arvioidessaan haastatteluissa Taito-kuntoutuksen kokonaisuutta ammattilaiset kokivat sen pääosin hyvänä palveluna, jossa keskeiset elementit olivat kohdallaan. Verrattuna aiempiin Taito-kursseihin Taito-kuntoutus nähtiin monilta osin parempana, ja erityisesti lisääntyneet yksilökäynnit tuotiin esille merkittävänä parannuksena. Esimerkiksi Taito-kuntoutuksessa hyvinä seikkoina kuvattiin sitä, että se mahdollisti yksilöllisyyden ja joustavuuden. Niin ikään vahvuuksina nähtiin palvelun kokonaisvaltaisuus ja monipuolisuus. Myös kuntoutuksen pitkän keston koettiin mahdollistavan asiakkaiden tukemisen. Käsittelemme seuraavassa kuntoutuksen aikatauluihin liittyviä kysymyksiä tarkemmin.

### **Ajoituksessa sekä toimivaa että parannettavaa**

Ajoitukseen liittyviä teemoja käsiteltiin asiakkaiden ja ammattilaisten haastatteluissa ja kyselyiden avovastauksissa. Haastatellut ammattilaiset pitivät Taito-kuntoutusta kokonaisuudessaan tarpeeksi pitkäkestoisena kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Kuitenkin sekä ammattilaisten että asiakkaiden haastatteluista kävi ilmi, että palveluntuottajien haasteet ryhmän muodostamisessa vaikuttivat kielteisesti joidenkin asiakkaiden kuntoutusjakson pituuteen. Jos ryhmän kokoonpanon täyttymistä jouduttiin odottamaan useita kuukausia, tarkoitti tämä käytännössä sitä, että asiakkaan kuntoutusaika tyypistyi huomattavasti lyhyemmäksi kuin alkuperäinen tavoite oli ollut.

”No, mä odotin, että se kestäis pidempään, kun puhuttiin 15 kuukaudesta. Mulla alko tosi nopeesti tää Taito-kuntoutus, että muuthan odotti jo kevään alusta, alkutalvesta tai lopputalvesta jo, et alkais se Taito-kuntoutus, niin mulla alko viikon päästä jo muistaakseni se. – –, niin olin vähän pettynyt siihen, kun lääkärinkin mielipide oli se, että ois semmonen pidempi jaksonen kuntoutus. Tai ymmärrettiin se niin, et se ois mulle hyvä kuntoutumisen takia ja se veis mua eteenpäin, mutta se olikin yllättävän lyhyt.” (AH 12)

Sen sijaan Taito-kuntoutuksen jaksotuksessa ammattilaiset näkivät paljon hyvää. Erityisesti aloitusjakso sai kehuja siitä, että se valmisti asiakasta kuntoutukseen hyvin: asiakas sai tietoa siitä, millaiseen palveluun hän oli tullut, ja hänellä oli mahdollisuus rakentaa luottamusta ohjaajaan ja valmistautua keskustelemaan ammatillisista asioistaan ryhmässä. Aloitusjakson yksilökäyntien merkityksellisyteen vedoten yhdessä haastattelussa esitettiin kehittämisehdotuksena, että yksilökäyntien pakollinen määrä voisi yhden sijaan olla kaksi.

”– – kun noi yksilölliset käyntikerrat siinä alkuun on 1–5, niin ryhmään tullessa kyllä huomaa sen eron, jos on ollu vaan yks käynti tai kaks käyntiä aikasemmin. Useammalla kuitenkin on se tarve useammalle käynnille, niin se, että siinä kerkee enemmän just tutustua ja kerkee jo aloittaa

vaikka sitä työhaun asiakirjoja tai vähän harjoittelupaikan hakemisen suunnitelmaa, että asiakkaalla on ajatusta jo sen jaksonki aikana, että hän voi jo silloinki ettiä harkkapaikkaa, et se ei tuu yllätyksenä. – –, jos niitä on se viis, niin että ainakin kaks olis pakollisia tavallaan, et sen ennakon lisäksi ainakin, et yks on aika vähän, usein. Harvalle riittää yks käynti ennen ryhmäjaksoo. Sitä vois vähän miettiä.” (RH 8)

Ammattilaiset toivat esille myös monenlaisia jaksotukseen liittyviä haasteita niin kyselyiden avovastauksissa kuin haastatteluissakin. Työharjoittelujakson, ryhmäjaksojen ja päätösjakson ajoituksellisiin seikkoihin nähtiin liittyvän joitakin epätarkoituksenmukaisuuksia tai hankaluuksia. Esimerkiksi pitkä tauko ryhmän tapaamisista työharjoittelun aikana saattoi tuottaa kokemuksen siitä, että ryhmä jäi prosessissa osittain irralliseksi. Niin ikään sopivan työharjoittelupaikan löytämisen kuntoutusmuodon antamissa aikaraameissa kerrottiin olevan usein vaikeaa. Ylipäätään kuntoutusprosessin jaksoihin toivottiin lisää joustavuutta aikatauluihin, koska asiakkaiden vaihtelevien tarpeiden ja tilanteiden vuoksi tiettyyn jaksoon kiinnitetyt tapaamiskertojen määrät ja aikavälit saattoivat olla joko liian pieniä tai suuria. Aikataulutuksen haasteet liitettiin osittain ulkopuolelta tuleviin ehtoihin, kuten kuntoutusrahan vaikutuksiin ja harjoittelupaikkojen aikatauluihin, osittain ammattilaisten omiin asennoitumisiin.

”Joo, välil mä koen, et tsemppivaihe on vähän liian lyhyt, mutta ehkä se on enempi ittest kiinni, et vanhas Taidossa oli viel lyhyempi, ja hyvin pärjättiin ja työharjoittelupaikat löydettiin. Et ehkä se, että kun täs alussa on itte ottanu sen asenteen, et aikaa on, aikaa on, niin sit välil tuntuu, et tsemppivaihees tulee vähän kiirus. Se aika yhtäkkii loppuuki.” (RH 5)

Asiakkaissa aikatauluihin liittyvää tyytymättömyyttä herätti erityisesti se, jos työharjoittelu sattui ajoittumaan kesäaikaan. Työharjoittelupaikkaa oli tällöin vaikea saada, kun useilla työpaikoilla toiminnot minimoitiin tai suljettiin tai työntekijät olivat lomilla. Työharjoittelun osuessa kesäaikaan työntekijöiden loma-oloissaot myös vaikeuttivat asiakkaiden tehtävien hoitamista työpaikoilla. Tämä saattoi johtaa esimerkiksi siihen, että asiakas joutui vastentahtoisesti vaihtamaan työharjoittelupaikkaa kesken työharjoittelujakson. Toiveena myös esitettiin, että työharjoittelua voitaisiin jaksottaa siten, että esimerkiksi perheellisillä asiakkailla olisi mahdollisuus viettää kesälomaa silloin, kun lapset olivat lomalla.

”Meilläkin ihmiset joutui vaihtamaan sitten harjoittelupaikkaa, kun ei ollut ketään töissä, niin sekään ei oo kauheen kiva, jos sulla on oikein mukava harjoittelupaikka. Sit sä joudut vaan lähtemään johonkin toiseen paikkaan, kun siellä ei oo enää ketään töissä, niin se on ehkä silleen, että jos näitä jatketaan tälleen, niin sit pitäs jotenkin kivasti katkasta sitä, et

kaikilla ois se mahdollisuus siihen lomaan, koska myöskin se kesä on vähän hankala muutenkin, jos sulla on pieniä lapsia ja oot yksinhuoltaja, niin mitäs sitten tehään, kun sä oot koko ajan töissä.” (AH 21)

Haastatteluissa asiakkaat kuitenkin kertoivat kokeneensa myönteisenä sen, että Kela jousti työharjoittelupaikan hakemisen aikataulussa: asiakkaan kuntoutusta ei keskeytetty, vaikka työharjoittelupaikkaa ei heti löytynytäkään. Kiitollisuutta ja huojennusta asiakkaissa herätti myös se, että työharjoittelun aikataulua pystyttiin siirtämään ja uudelleen ajoittamaan ryhmän aikataulusta poiketen ja huomioiden harjoittelupaikan ja asiakkaan tarpeet. Yksi haastatteluista kuvasi tätä seuraavasti:

”No, se tuli tuolta palvelutarjoajan kautta hienosti, koska se kuntoutusaika olis ollu jotain muuta, et se olis menny kesään, niin he hoiti sen niin Kelan kanssa, et mä pystyin olemaan sitten siellä keväällä. Et mä alotin aika paljon aikasemmin kuin muut, ja sit tietenki lopetin sitte kesäkuun alkupuolel silloin, kun [toiminta] loppu. – – Et ensimmäiseks mulle kyl sanottiin siin kurssilla, et voi vitsit, että nyt taidettiin ottaa sut väärälle kurssille, kun sä haluat [kasvatusalan yksikköön], et kun tää kuntoutus on sitte siel työpaikalla kesällä. Mut onneks se sumplaantu.” (AH 28)

Asiakkaat liittivät haastatteluissa haasteita myös ryhmäjaksojen toteutuksen aikatauluihin. Ensinnäkin jotkut asiakkaat toivoivat, että ryhmäjakso olisivat olleet pidempiä, mikä olisi edistänyt muihin ryhmän jäseniin tutustumista ja yhteistyön syventämistä heidän kanssaan. Toiseksi pidempi ryhmäjakso olisi mahdollistanut sen, että kaikki ryhmäjaksoon tarkoitetut sisällöt olisi ehditty käsittelemään rauhassa läpi. Lisäksi asiakkaat kokivat, että ohjelmassa oli välillä paljon tyhjäkäyntiä, mikä ikävystytti, ja sitten seuraavassa hetkessä saattoikin tulla niin kiire, ettei riittävän pituisia taukoja ehditty pitämään. Ryhmätoimintaan toivottiin enemmän suunnitelmallisuutta, mutta toisaalta ymmärrettiin, että ohjaajia saattoi sitoa myös muut velvollisuudet, minkä takia aikatauluja ei pystytty aina sovittamaan ryhmän tarpeita vastaaviksi.

### **Keskeytymiset haastavat kuntoutuksen toteutusta ja siihen sitoutumista**

Tietoa kuntoutuksen keskeytymisestä saatiin yksikkökyselyiden sekä ammattilaisten ja asiakkaiden haastatteluista. Asiakkaiden kyselyyn vastaajista yksikään ei ollut keskeyttänyt kuntoutustaan. Yksikkökyselyn perusteella keskeyttäneiden määrä vaihteli yksiköittäin. Kolmessa yksikössä keskeyttäneiden määrä oli 15–20 % ja kahdeksassa 21–30 %. Yhdessä yksikössä keskeyttäneiden määräksi arvioitiin 40 % ja yhdessä 60 %. Haastatteluissa ammattilaiset kertoivat, että kuntoutuksen keskeytyksen yleisyys johti usein siihen, että keskeytymisten mahdollisuus huomioitiin palvelun järjestämisessä. Kuntoutus pyrittiin esimerkiksi aloittamaan suurilla ryhmillä, jotta ryhmäkoko ei kävisi keskeytymisten myötä

liian pieneksi. Koska iso ryhmäkoko saattoi olla haastava niille asiakkaille, joille sosiaaliset tilanteet olivat hankalia, saattoi tämä keskeytymisiin varautuminen itse asiassa johtaa siihen, että kuntoutuksen keskeytymisiä tapahtui enemmän, kuten ammattilainen seuraavassa haastattelulainauksessa kuvaa:

”– – koska näitä keskeytyksiä tulee melkein aina, tulee ainakin jossain vaiheessa, et varmaan työnantajakin pyrkii siihen, että aloitettais aina sillä kymmenellä hengellä, mut se jo saattaa olla sitten se tekijä, joka aiheuttaa sitä – –. Ja tietysti vähän riippuu eri paikoista. Meil on aika pienet tilat tuolla, et he istuukin tosi tiiviisti siinä, ja mä ymmärrän sen, et jos on semmost sosiaalista ahdistuneisuutta, niin se voi olla tosi semmonen, vähän koulumainen olo siellä tulla, ja näin pois päin.” (RH 6)

Ammattilaisten näkemysten mukaan keskeyttämisen syyt näyttivät liittyvän usein asiakkaiden toimintakyvyn haasteisiin. Ammattilaiset kertoivat, että keskeyttäminen kytkeytyi olennaisesti siihen, että kuntoutuksen aloittaneiden asiakkaiden fyysinen tai psyykinen vointi oli lähtökohtaisesti liian heikko mahdollistaakseen kuntoutukseen osallistumisen. Nämä haasteet näkyivät esimerkiksi siten, että asiakas ei kyennyt osallistumaan ryhmätoimintaan tai jaksaminen ei riittänyt kuntoutuksessa vaadittuun osallistumisaktiivisuuteen. Lisäksi mainittiin joitakin tapauksia, joissa asiakkaan kunto oli heikentynyt kuntoutuksen aikana. Joidenkin asiakkaiden kuntoutuksen keskeyttämisen ammattilaiset tulkitsivat liittyvän asiakkaiden motivaation puutteeseen ja sitoutumattomuuteen. Muita harvemmin mainittuja syitä kuntoutuksen keskeytymiselle olivat asiakkaan elämäntilanne sekä toimeentuloon liittyvät syyt. Usein keskeytymisen syyt kietoutuivat myös toisiinsa, kuten ammattilainen seuraavassa kuvaa:

”– – mutta tuntuu, että vähän joka ryhmässä on sitten lopulta sellasia, jotka ei lopulta sitten sitä paikkaa löydä ja ei välttämättä pysty sitten kurssia jatkamaan, ja en oikein tiedä, että mistä se sit johtuu. Siis osaltaan on se tunne, että välillä sinne Taitoon ohjautuu vähän liian huonokuntoisia ihmisiä, että ei vaan pysty siihen. Ja ehkä vaikka just, että on liian paljon rajoitteita, että ei oo olemassakaan oikein sellasta työtä, mitä vois edes sit ehkä kokeilla. Tai sitten jos asiakkaalla on itsellä hyvin suppea se, että mihin hän voisi ajatella menevänsä, ja sitten kyselee niitä paikkoja, ja sieltä sit ei haluta ottaa ehkä, niin sitten tavallaan se on tietysti sellanen, että eihän niitä määrättömästi sitten oo, jos on hyvin suppea, et näin.” (RH 4)

Keskeytymisen syyt kytkeytyivät puolestaan työharjoitteluun siten, että sopivan työharjoittelupaikan löytäminen osoittautui liian haastavaksi. Näissä tapauksissa asiakkaalle ei löydetty riittävän nopeasti joko hänen omia toiveitaan vastaavaa tai hänen toimintakyvylleen sopivaa harjoittelupaikkaa. Kuntoutuksen keskeytyminen

saattoi johtua myös siitä, että asiakas oli työllistynyt tai löytänyt opiskelupaikan. Haastateltu asiakas, jonka kuntoutus oli keskeytynyt siihen, ettei sopivaa työharjoittelupaikkaa löytynyt, näki keskeytymisen syynä huonon työllisyystilanteen omalla alallaan. Niin ikään hän koki, ettei Taito-kuntoutuksen ammattilaisilla ollut riittävästi verkostoja kyseisen alan työpaikkojen kontaktoimiseksi. Kuntoutuksen keskeytymisen takia asiakkaan mieliala oli huono ja taloudellinen tilanne oli hetkellisesti sekaisin.

”Ja sitten sattuu nyt tähän tällöinen paska ajanjakso, että kaikki menee [alalla], ainakin mikä nyt on mun ala, ihan kohti nolaa ja vähän nollan alapuolelleki, niin kyllä se vaikutti siihen työharjoitteluun, sen työpaikan saantiin ihan älyttömästi. Ois ollutkin kaks vuotta sitten, millon se piti alkaa [aikaisempi kuntoutus], niin varmaan ois ollutkin työharjoittelupaikka, koska silloin oli vielä se korkeusuhdanne [alalla]. – – mut eihän se pitänyt paikkaansa se ohjelma sitten. Eihän siellä mitään apua saanu muuta kuin jotain CV:n tekoa sun muuta semmosta. Mä odotin enempi, että saisi just silloin ohjattua jotain työpaikka- semmosta, kun ei tosiaan oo kontakteja, kun kymmenen vuotta ollu pois työelämästä, niin sitä kautta ois pitänyt saada enempi jotain, että [kuntoutusyksikkö] ois tehnyt enempi tai Kela tai kuka tahansa, kuka järjestikään koko roskan. – – mä varmaan vieläkin saisin hakee, mutta kun paikkoja ei vaan ole. Siinä seinä tuli vastaan sit. Kyllä mä kahteen-, kolmeen kymmeneen paikkaan varmaan lähetin hakemuksen ja soittelin.” (AH 4)

Haastatteluissa ammattilaiset kuitenkin arvioivat, että aiempiin Taito-kursseihin verrattuna Taito-kuntoutuksessa keskeytymisiä vähensi palvelukuvauksen mahdollistama yksilöllinen tuki asiakkaille heti kuntoutuksen alussa. Ammattilaisten haastattelujen pohjalta muodostui kuva, että Taito-kuntoutuksen keskeytyminen oli yleensä hallittu prosessi. Tästä huolimatta asiakkaan kuntoutuksen keskeytyminen oli myös palveluntuottajalle huolta aiheuttava asia, eikä välttämättä aina ollut selvää, miten näissä tilanteissa tulisi toimia.

”Siis kyllähän keskeytyksiä on, mut et ehkä ne on yleensä kumminki semmoses vaiheessa kuntoutusta, että asiakkaan kanssa se yhteistyö toimii jo tosi hyvin, ja et ne keskeytyksen syyt on sit jotenkin kaikille osapuolille hyvin selkeitä, että omaohjaaja ja asiakas ja ehkä työharjoittelupaikkakin voi olla yhtä mieltä siitä, et nyt ei ole ajankohtaista tämä. Tai sithän se voi olla se kuntoutuksen keskeytyksen syy, mikä nyt ehkä itellä nousu viime aikoina, et ei löydy harjoittelupaikkaa, niin sithän se on varsin semmonen selkee, ja sit kuitenkin pyritään aina siihen, että asiakkaalla olis joku, mihin hän sit meiltä siirtyy, et ei jää tyhjän päälle.” (RH 1)

Ammattilaiset korostivat ennen kaikkea yhteisen keskustelun tärkeyttä asiakkaan kuntoutuksen keskeytymisen tullessa ilmi. Yksiköissä pyrittiin tapaamaan kasvokkain tai vähintään käymään puhelinkeskustelua kaikkien niiden asiakkaiden kanssa, joiden kuntoutus oli keskeytynyt. Usein keskustelua kuvattiin käydyin jo ennen kuntoutuksen keskeytymistä ja keskeytymisen mahdollisuutta oli myös pohdittu yhteisesti ammattilaisten ja asiakkaan kesken pyrkien yhteiseen ymmärrykseen ja päätökseen keskeytymisestä. Vastauksissa korostui myös verkostoyhteistyön merkitys, erityisesti pohdittaessa asiakkaan kanssa hänen jatkosuunnitelmiaan ja mahdollista ohjautumistaan muihin palveluihin.

### **5.1.3 Yhteenveto**

Taito-kuntoutukseen ohjautuu asiakkaita moninaisista lähtötilanteista ja heillä on monenlaisia odotuksia kuntoutuksesta. Valtaosa asiakkaista on ollut työelämän ja koulutuksen ulkopuolella useamman vuoden ennen Taito-kuntoutukseen osallistumista ja osallistunut aiemmin muihin kuntoutuspalveluihin. Monilla asiakkaista on useita syitä hakeutua kuntoutukseen, ja nämä syyt kytkeytyvät työllistymispolun eri vaiheisiin: oman työ- ja toimintakyvyn ja itselle sopivan alan selvittämisestä työpaikan löytämiseen työharjoittelupaikan kautta. Lisäksi kuntoutukseen hakeudutaan oman fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, taloudellisista syistä sekä vertaistuen saamiseksi. Taloudelliset kysymykset, erityisesti kuntoutusraha ja sen saamiseen liittyvät käytännöt, luovat osaltaan ehtoja kuntoutukseen osallistumiselle.

Taito-kuntoutuksen eri toiminnoista yksilölliset tapaamiset, moniammatillisen tiimin kokoonpano ja työharjoittelu nousevat sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkemyksissä parhaiten kuntoutuksen tavoitteita tukeviksi tekijöiksi. Kuntoutuksen keston ja jaksotukseen ollaan pääpiirteissään tyytyväisiä, mutta erityisesti työharjoittelun aikataulutuksessa nähdään myös kehittämistarpeita. Kohtalaisen suuri kuntoutuksen keskeytymisosoitus aiheuttaa haasteensa palvelun järjestämiselle.

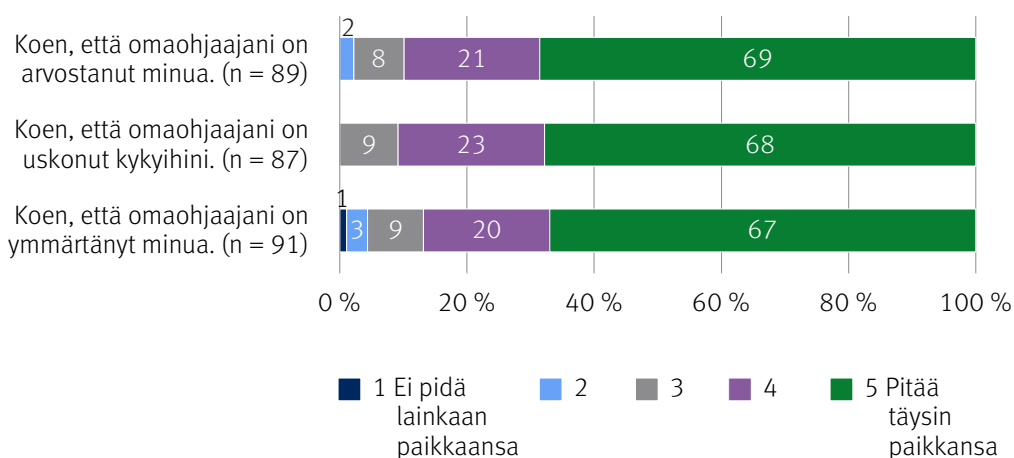
## **5.2 Asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen Taito-kuntoutuksessa**

Tässä luvussa kuvaamme asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisen teemaan liittyviä tutkimustuloksiamme. Ensin kuvaamme haastattelu- ja kyselyaineistojen pohjalta omaohjaajan keskeistä roolia asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisessa (luku 5.2.1), asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia kuntoutuksen toteutuksessa (luku 5.2.2) ja asiakkaiden jaksamisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen haasteiden huomioimista (luku 5.2.3). Lopuksi luvussa 5.2.4 syvennymme vielä vuorovaikutusaineiston pohjalta asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien rakentumiseen yksilökäyntien vuorovaikutuksessa.

### 5.2.1 Omaohjaajan keskeinen rooli asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisessa

Niin asiakkaiden kuin ammattilaistenkin mukaan omaohjaajalla oli merkittävä rooli asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisessa ja siinä, että asiakas koki tulleen kohdatuksi ja hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa tulivat kuulluiksi kuntoutuksen aikana. Kyselyssä noin 90 % asiakkaista arvioi kunkin omaohjaajaa koskevan väittämän paikkansa pitäväksi (vastausvaihtoehdot 4 ja 5; ks. kuvio 5). Omaohjaajien koettiin siten arvostaneen ja ymmärtäneen asiakkaita sekä uskoneen heidän kykyihinsä. Väittämien kanssa oli eri mieltä vain muutama asiakas.

**Kuvio 5.** Asiakkaiden arviot omaohjaajan toiminnasta.



Yksilökäynnit, jotka toteutetaan pääosin omaohjaajan kanssa, nousivat sekä asiakkaiden että ammattilaisten kyselyvastauksissa esille hyvin toimivana kuntoutuksen osatekijänä (ks. kuvio 4 aiemmin tässä raportissa). Yksilöllisten tapaamisten koettiin vastanneen hyvin asiakkaan tarpeisiin, kuten yksi asiakkaista kuvasi: ”Yksilökäynneillä on saanut jutella ja on tullut kuulluksi”. Ammattilaiset korostivat, että yksilötapaamisia oli riittävästi, niin että ne mahdollistivat asiakkaan tilanteen ja tuen tarpeiden yksilöllisen huomioimisen, sekä kertoivat, että asiakkaat olivat antaneet yksilötapaamisista hyvää palautetta ja kokeneet saaneensa niistä tukea moniin eri tarpeisiinsa. Toisaalta haastatteluissa ammattilaiset toivat esille, että joillekin asiakkaille yksilötapaamisten määrä ei ollut riittävä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Pohdittiin, oliko kuntoutukseen osallistuminen oikea-aikaista asiakkaan elämäntilanteessa, jos yksilöllisille tapaamisille oli nykyistä suurempi tarve. Toisaalta lisäresurssit mahdollistaisivat sen, että ammattilaiset voisivat tarjota asiakkaille enemmän tukea yksilötapaamisten muodossa.

”Siis on tosi hyvä se, et on tullu enemmän niitä yksilöllisii tapaamisii, mut et en mä tiiä, sit tietysti siin on se, että onko sit se oikeeaikasta tulla ammatilliseen kuntoutukseen, jos nekään tapaamiskerrat ei vielä riitä viemään tätä asiaa eteenpäin, mut et joskus, no, mä oon ehkä vähän

liiankin, mutta joskus vois olla, et jos kulus aikaa enemmän ja ois käytettävissä enemmän resursseja, niin ehkä ne asiat sit meniski pitemmäs juoksus eteenpäin, en tiedä – –.” (RH 1)

Myös osa asiakkaista kertoi haastatteluissa, että yksilötapaamisille olisi ollut enemmän tarvetta kuntoutuksen aikana. Tämä liittyi osaltaan siihen, että asiakkaan avuntarve oli suuri tai asioihin tarttuminen oli vaikeaa ilman henkilökohtaista ohjausta. Toisaalta asiakkaat ymmärsivät, että yksilötapaamiset vaativat enemmän henkilökuntaresursseja kuin ryhmätapaamisten toteutus ja että kuntoutuksen järjestäjällä on tietyt taloudelliset raamit kuntoutuksen toteuttamiseen. Asiakas, jolla oli terveyshaasteita, oli kokenut yksilölliset tapaamiset kuitenkin riittämättöminä ja toivoi vahvempaa yksilöllistä tukea jo aivan kuntoutuksen alusta lähtien:

”Mä koen, että ehkä se semmonen yksilökeskustelun vielä enemmän painottaminen sinne ennen sitä ryhmäjaksoa, tai et esimerkiksi se alotusjakso ois vähän pidempi, ja siel jo alettas kattoo noita juttui, vois ehkä toimii. Et mun se ongelma on just nyt tää väli tavallaan, et sen ryhmäjakson jälkeen tuli vähän semmonen ehkä olo, että tipahtaa tyhjän päälle. Kun siis mulla jäi semmonen kokemus, et kun mä olin varmaan ulospäinsuuntautunein mun tosta kuntoutusryhmästä, et tavallaan kun ne mun [terveyshaasteet] on niitä vähän erilaisia, et ne ei tuu niistä muista ihmisistä niinkään usein kuin siitä, että mul on vaikeeta saada asioita aikaan, koska [oireiden] niin sanotusti.” (AH 32)

### **Omaohjaajatyöskentely mahdollistaa yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden huomioimisen**

Yksilötapaamisissa omaohjaajan myötäeläminen asiakkaan kuntoutusprosessissa ja kannustus tehdä rohkeasti omaa elämää tukevia valintoja koettiin asiakkaiden taholta äärimmäisen tärkeäksi. Hyvänä ohjaussuhteen piirteenä pidettiin avointa vuoropuhelua ja omaohjaajan kuuntelemisen taitoa. Tapaamiset omaohjaajan kanssa antoivat asiakkaille mahdollisuuden jakaa luottamuksellisesti omia toiveita ja tarpeita ja sellaisia henkilökohtaisia asioita, joita ei halunnut ryhmässä jakaa. Tunne siitä, että omaohjaaja tiesi ja tunsikin omat ammatilliset toiveet ja tarpeet ja huomioi kaikessa senhetkiset voimavarat, loi turvallisuuden tunteen. Myös tietoisuus siitä, että omaohjaajan kanssa olisi mahdollisuus ottaa puheeksi esimerkiksi jaksamiseen liittyviä huolia, toi asiakkaille luottamusta siihen, että vaikka hän epäonnistuisi, ammattilainen pysyisi hänen rinnallaan. Yksi asiakkaista pohti haastatteluissa myös omaa rooliaan ja vastuutaan omaohjaajatyöskentelyn onnistumisessa. Asiakas oli havainnut, että tuodessaan omat toiveet ja tarpeet kuuluville oli mahdollisuus myös saada apua:

”Ihan hyvin ne [yksilölliset tarpeet ja toiveet] on huomioitu, et jonku verran se on kyl tietysti kiinni siitä, et tuonks mä ne omat tarpeeni esille, mut sit aina, kun mä olen tuonu ne esille, niin ne on huomioitu ihan hyvin. Ja just se et, se niis yksilökeskusteluis just oli hyvä ja omaohjaajan kans toimiminen, et silloin erityisesti keskityttiin siihen, et mikä mul on yksilönä jaksaminen ja miten mun arki menee, mimmonen mun sosiaali- nen verkosto on, miten mun talousasiat on täl hetkel ja muuta. Joo, et ne kyl huomioitiin aina, kun mä toin ne esille, juu.” (AH 35)

Asiakkaat kokivat, että työskentely omaohjaajan kanssa oli joustavaa ja heidän aikataulutoiveensa otettiin hyvin huomioon. Tyytyväisyyttä ja kiitollisuutta asiakkaissa herätti erityisesti se, että omaohjaaja muistutti, mitä asioita milloinkin piti saada valmiiksi, ja piti huolen siitä, että asiakas sai tietoa kuntoutuksen etenemisestä. Toisaalta omaohjaajan kannustusta omaehtoisuuteen pidettiin tärkeänä, vaikka tuen tarve tunnistettiin tilanteissa, jotka vaativat asiakkailta ponnistelua ja siirtymistä epämukavuusalueelle.

### **Työskentelyä asiakkaan itseluottamuksen ja pystyvyyden tunteen vahvistamiseksi**

Asiakkaat olivat kokeneet omaohjaajan tuen ja tietämyksen hyödylliseksi erityisesti silloin, kun he miettivät itselleen sopivaa työharjoittelupaikkaa ja työharjoittelupaikkoihin hakemista tai kun he olivat yhteydessä työnantajiin. Ammatillisten toiveiden ja tarpeiden kuuntelemisen ohella tärkeänä pidettiin mahdollisuutta pohtia erilaisia ammatillisia vaihtoehtoja omaohjaajan kanssa. Myös omaohjaajien antamat käytännön neuvot ja rohkaisu esimerkiksi työnantajien tavoittamiseksi auttoivat asiakkaita hoitamaan yhteydenpitoa itsenäisesti. Parhaimmillaan tämä herätti asiakkaissa itseluottamusta ja uskoa omaan pystyvyyteen ja siihen, että asiat järjestyisivät parhain päin.

”Se on ollu tosi ihanaa siinä, et on kannustettu tosi paljo sellaseen, et käy just ite kysyy ja sillai, et me voidaan vähän pohtia tässä, mut just että mihin sä haluaisit, ja kysytään paljon just mielipiteitä siihen ja annetaan sellasta vapautta tehä se asia sillai itsenäisesti. Ymmärretään myös tietysti, että voi jännittää se, et kysyy jostain paikoista, mut sit ne antaa just informaatiota sillai, et miten sähköposti tai soitto tai joku tämmönen kannattais hoitaa, ja just että ne on aina sillai tukena, mut myös kannustaa siihen itsenäistymiseen.” (AH 13)

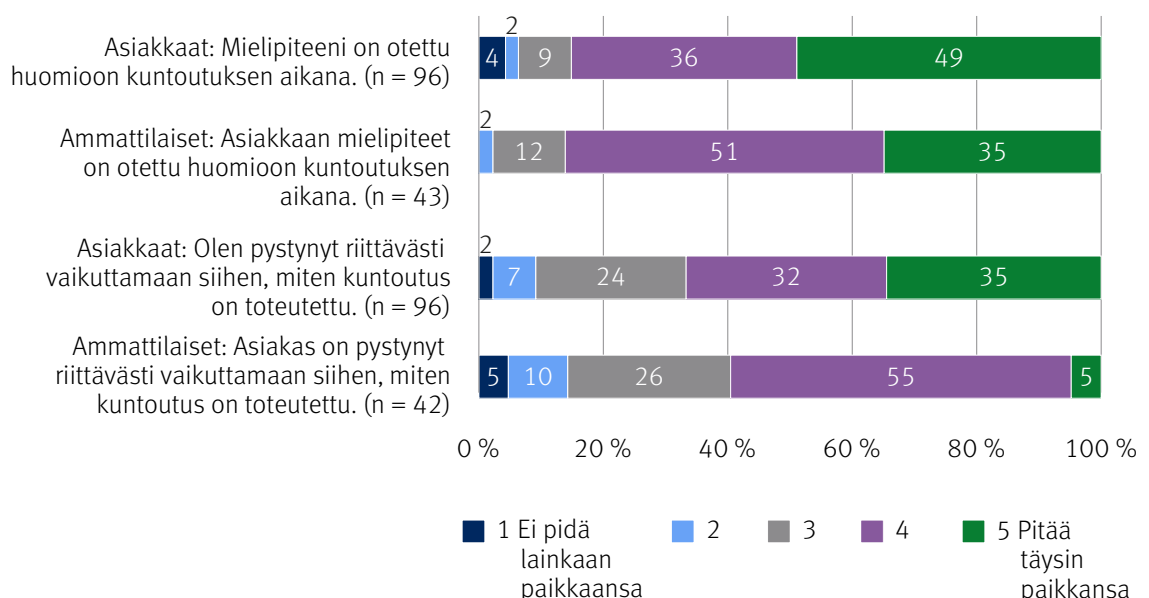
Vaikka omaohjaajan kanssa työskentely ei ollut yhtä tiivistä työharjoittelun aikana, oli asiakkailla tärkeää, että yhteys omaohjaajaan säilyi ja kynnys pyytää apua pysyi matalana myös työharjoittelun aikana. Joustava yhteydenpito puhelimitse tai kasvokkain koettiin mielekkääksi. Toisaalta kun työharjoittelu sujui hyvin, ei omaohjaajan yksilölliselle ohjaukselle koettu olevan niin suurta tarvetta. Merki-

tyksellisenä asiakkaat pitivät myös siirtymävaiheessa saatua tukea omaohjaajalta tai muulta Taito-kuntoutuksen ammattilaiselta. Kun kuntoutus oli päättynyt, oli helpottavaa tietää, että apua oli vielä saatavilla niin opiskelu- ja työasioissa kuin tukien hakemisessakin. Epäonnistunut siirtymä sen sijaan tarkoitti esimerkiksi sitä, että siirtymäaika Taito-kuntoutuksesta uuteen kuntoutukseen oli pitkä hake- muksen käsittelyn viivästyessä, jolloin asiakas jäi useamman kuukauden ajaksi ilman ammatillista tukea, ja hänen vointinsa kuntoutuksen aloitusta odotellessa heikkeni. Asiakkaan toiveena olikin, että jatkosuunnitelmaa alettaisiin toteutta- maan jo hyvissä ajoin ennen kuntoutuksen päättymistä, jotta siirtymä seuraavaan vaiheeseen olisi mahdollisimman sujuva.

### 5.2.2 Asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet kuntoutuksen toteutuksessa

Useimpien asiakkaiden ja ammattilaisten mielestä asiakkailla oli riittävät mah- dollisuudet vaikuttaa Taito-kuntoutuksen toteutukseen (ks. kuvio 6). Asiakkaiden näkemykset vaikutusmahdollisuuksistaan vaikuttivat kuitenkin jossain määrin ammattilaisten näkemyksiä myönteisemmiltä: asiakkaista noin kolmannes, mutta ammattilaisista vain viisi prosenttia, oli täysin samaa mieltä siitä, että vaikuttami- sen mahdollisuudet olivat riittävät. On kuitenkin hyvä huomioida, että asiakkaiden ja ammattilaisten vastausten vertailtavuutta rajoittavat erilaiset väittämien ja vastauskaalojen muotoilut. Lisäksi valtaosa asiakkaista ja ammattilaisista koki, että asiakkaiden mielipiteet oli huomioitu kuntoutuksen aikana.

**Kuvio 6.** Asiakkaiden ja ammattilaisten arviot vaikuttamismahdollisuuksista ja mielipiteiden huomioimisesta.



Asiakkaiden ja ammattilaisten haastattelut tukivat kyselyiden tuloksia. Vaikka asiakkaat olivat kuntoutuksen toteutukseen pääosin tyytyväisiä, viestivät heidän muutosehdotuksensa siitä, että he tunnistivat myös seikkoja, joihin olisivat halunneet vaikuttaa enemmän kuntoutuksessa. Käsitlemme seuraavaksi näitä muutosehdotuksia.

### **Asiakkaiden toiveena vahvempi tuki työelämään**

Asiakkaiden haastatteluista ilmeni, että työharjoittelupaikkaa ja tulevaa alaa tai työtä mietittäessä asiakkaat olisivat toivoneet vahvempaa työelämäosaamista omaohjaajiltaan. He toivoivat, että omaohjaaja olisi tuonut uusia ja konkreettisia ideoita siitä, millainen työ, tehtävä tai ala olisi sopinut asiakkaalle. Lisäksi toivottiin erilaisten mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen avaamista, jos omat ammatinvalintaan liittyvät toiveet eivät olleet selkeitä. Kokemukset siitä, ettei omaohjaaja ollut riittävästi perillä asiakkaan alasta tai ei pystynyt auttamaan häntä tulevaisuuden mahdollisuuksien haarukoinnissa, turhautti ja herätti epäluottamusta omaohjaajan ammatillista osaamista kohtaan.

”– – jotenki toivoin ehkä saavani siihen semmosia konkreettisia, että okei, nyt [haastateltava] sun vahvuudet on tällasia, ja mites on tämmönen työ ja tämmönen työ, et ois saanu enemmän sellasia ideoita, niin en saanut, että jouduin itse kyllä kaikki pohtimaan ja kaiveleen ja keksimään ja kuuntelemaan muita, ja näin että – –. Varsinkin kun on pitkään töistä ollu pois syistä että jotain, niin et jotenkin ois toivonu ehkä semmosta ’nyt yhdes mietitään’, et toinen tulee ideoiden kanssa ja sit vois ite keksiä sitä kautta niitä vaihtoehtoja. Että kun itsekin tulin tuolta [alalta], ja yhtäkkiä pitäs keksii jotain ihan muuta, niin eihän mul oo mitään hajua, mitä se vois olla, mikä on mahdollista, voinks mä lähtee opiskeleen enää, mikä on mahdollista mun tilanteessa.” (AH 10)

”– – mutta mua jotenkin vähän alko epäilyttää, et onks se mun omaohjaaja nyt ihan hahmottanu kunnolla tän mun alan, et se tarjos mulle mun mielestä vähän ihmeellisiä harjoittelupaikkoja. Silleen et ne ei oikeesti kuulu mun alaan tai osaamiseen, vaikka se tuntu kuvittelevan, että näin on. Ja mitä mä nyt keskustelin muitten ryhmäläisten kanssa, niin tää sama ohjaaja oli niilleki tehny vähän samaa.” (AH 8)

Asiakkaiden huolet työharjoittelupaikan valinnassa ja siihen hakeutumisessa liittyivät erityisesti siihen, ettei sopivaa työharjoittelupaikkaa löydy kuntoutuksen aikana. Pitkän työttömyysjakson jälkeen oli vaikea työllistyä ilman olemassa olevia työelämäkontakteja. Asiakkaat odottivat, että Taito-kuntoutuksen ammattilaisilla olisi laajat verkostot työelämään, mikä varmistaisi heille mieleisen työharjoittelupaikan saamisen ja mahdollisesti työelämään uudelleen kiinnittymisen. Pettymys

oli asiakkaalla valtava, jos oman alan työharjoittelupaikkaa ei löytynyt eivätkä omaohjaajan ehdotukset kokeilla uutta alaa vastanneet asiakkaan ammatillisiin toiveisiin.

### **Ammatillisten toiveiden huomioimisessa ristiriitoja**

Asiakkaat kertoivat myös, että haarukoidessaan asiakkaan ammatillisia toiveita omaohjaaja ja asiakas saattoivat olla eri mieltä asiakkaan soveltuvuudesta tietylle alalle tai tiettyyn tehtävään. Näissä tilanteissa asiakkaat kokivat, ettei heidän ammatillisia toiveitaan otettu aina huomioon tai heidän ehdotuksiinsa tulevaisuuden alasta suhtauduttiin kielteisesti. Jos omaohjaaja sivuutti asiakkaan mielipiteet, johti se esimerkiksi siihen, että tukea omille ammatillisille toiveille haettiin ryhmän sisältä, muilta asiakkailta. Joskus kuulluksi tuleminen vaati asiakkaalta omien toiveiden päämäärätietoista eteenpäin viemistä, kuten asiakas seuraavassa haastattelulainauksessa kuvaa. Toiveena oli, että omat mielipiteet tulisivat huomioituiksi:

”– – koska siin kohtaa, kun meil oli se, sanotaan nyt ihan suoraan huonompi omaohjaaja, niin mä autoin toista näist lukion penkiltä tullutta näis harjoittelupaikan hakemuksissa, et kun hän koki, että ohjaaja ei välttämät niin paljon kuunnellu häntä ja enemmän vaan ampu alas hänen ajatuksiaan ja haaveita, niin hän sit halus mieluummin tehdä ne mun kanssa ne hakemukset ja keskustella. – – Me juteltiin toistemme kans tosi paljon, niin sellaset kuntoutujat siinä ryhmässä, joilla oli vähän enemmän hakusessa se, et mitä he haluaa, niin he ei kokenu saavansa hänelt semmost apua ja tukea, mitä he ois tarvinnu. Ja voin todeta, et mul ois varmasti ollut hyvin sama fiilis, jos mä en ite ois ajanu niin paljon eteenpäin asioita, mihin mulla tuli joku idea, et ei hän sit mitään erityisemmin vastaan väittäny. Hänellä oli ehkä semmonen aavistuksen negatiivinen tapa ilmasta asioita.” (AH 26)

Ammattilaisten näkökulmasta asiakkaiden tilanteissa saattoi puolestaan olla jokin sellaista, minkä vuoksi yksilöllisiin toiveisiin ja tarpeisiin ei Taito-kuntoutuksella pystytty vastaamaan. Haastatteluissa ammattilaiset kertoivat, että asiakkailla saattoi esimerkiksi olla epäselviä tai jopa vääriä odotuksia Taito-kuntoutuksesta palveluna. Palveluun liittyvien odotusten ohella joillakin asiakkailla oli myös epärealistisia tai jumiutuneita omaan kuntoutusprosessiinsa liittyviä odotuksia ja toiveita, esimerkiksi millaista työharjoittelupaikkaa he tavoittelivat. Niin ikään työharjoittelupaikkojen yleisen tilanteen nähtiin vaikuttavan siihen, onnistuttiinko asiakkaalle löytämään toiveita vastaava työharjoittelupaikka.

”– – että toki joillakin on täysin epärealistisii odotuksii, ettei oo välttämättä minkään näkösi työelämätaitoja ja -kykyjä, ja he on menos suoraan vaikka korkeepalkkasiin palkkatöihin ja muuta, et sit ne vaan täytyy rakentaa asiakkaan kans realistiseks ne tavoitteet. Ja jos jonkin verran saattaa olla jollain korkeakoulutetuil vähän sitä vikaa, et he odottaa, et tääl on tiimi, joka skannaa, että missä vika, et homma ei onnistu, et ihan kuin semmonen testeripatteristo olis, et kun mä teen nää ja nää testit, mitä siis meillä ei tehdä, niin sit kun osataan sanoo, että miksi tämä ja tämä homma ei onnistu, ja mitä mun nyt pitää tehdä, ja jotenkin semmosta. Et ehkä noil korkeakoulutetuil on tietyl taval kuitenkin aika epärealistisimmat odotukset siitä palvelust, mitä he täält haluaa, mut et luultavasti he on jo niin monta asiaa kokeillu, et se on semmonen toive sitte, että joku pystyis nyt semmosen niin sanotusti pillerin antamaan, jolla kaikki ongelmat ratkeaa.” (RH 5)

### **Selkeälle ja ajantasaiselle viestinnälle tarvetta kiireisissä tai muutostilanteissa**

Asiakkaiden haastatteluista kävi ilmi, että he olivat kokeneet kuntoutuksen aikana myös muita ohjauksellisia tilanteita, jotka olivat herättäneet heissä pettymystä. Tällaisia tilanteita olivat esimerkiksi omaohjaajien vaihdokset tai poissaolot kuntoutuksen aikana. Omaohjaajavaihdoksesta ja uuden ohjaajan poissaoloista johtuen yksi asiakkaista oli esimerkiksi kokenut, että hän jäi ilman riittävää tukea ja ohjausta työharjoittelun aikana, ja että hänen oli luovuttava yksin harjoittelussa.

”No mulla oli tietty se tilanne, että omaohjaaja vaihtu siinä sitte aika alussaki ehkä, ja sitten tää ohjaaja, kuka mulle tuli tilalle, niin hän ei aina sit päässy paikalle silloin, kun ois pitäny sit nähä, et tälleen. Et meil aika paljon peruuntu niitä [tapaamisia], ja noin. Hän toki kyl sit aina ilmotti, ei siinä mitään, mut et koin vähän, et ehkä siinä olin vähän oman onneni nojassa sen suhteen kyl sen harjoittelun aikana.” (AH 29)

Toisaalta omaohjaajavaihdos saattoi olla asiakkaan näkökulmasta joissakin tilanteissa myönteinen asia, jos asiakas koki, että uusi ohjaaja oli työskentely- ja lähestymistavoiltaan omia toiveita vastaava. Vaikka luottamuksen rakentumiseen uuden ja vieraan ihmisen kanssa meni aikaa, saattoi yhteistyö uuden omaohjaajan kanssa lopulta olla myös palkitsevaa. Keskeisenä muutosehdotuksena asiakkaat toivoivat, että kiire- ja muutostilanteissa asioista viestittäisiin heille mahdollisimman selkeästi ja ajantasaisesti.

### 5.2.3 Asiakkaiden jaksamisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen haasteiden huomioiminen

Asiakkaiden ja ammattilaisten kuvaamat näkemykset ja kokemukset osoittivat, ettei asiakkaiden jaksamisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen haasteita pystytty aina riittävällä tavalla huomioimaan Taito-kuntoutuksen toteutuksessa. Ammattilaiset kuvasivat kyselyiden avovastauksissa tilanteita, joissa Taito-kuntoutukseen osallistuminen oli liian kuormittavaa asiakkaille. Vastauksissa tuotiin esille, että kuntoutukseen ohjautui henkilöitä, joiden toimintakyky ei kyseisellä hetkellä tukenut Taito-kuntoutukseen osallistumista:

”Kuntoutukseen ohjautuvat asiakkaat eivät ole monesti valmiita vielä esim. TEAK-palveluun, mutta Taidon vaatimukset ja intensiteetti ovat raskaammat kuin TEAKissa, joka näkyy suurina määrinä keskeytyksissä sekä vähäisenä ohjautuvuutena ko. kuntoutukseen. Kuntoutuksen kohde-ryhmä on epäselvä, ketkä oikeasti hyötyvät palvelusta?”

Myös haastatteluista ilmeni, että asiakkailla oli usein jaksamiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyviä huolia ja pelkoja kuntoutuksen aikana. Heitä mietitytti erityisesti se, miten he jaksaisivat kuntoutuksen aiheuttamaa kuormitusta ja saisivat sen sovitettua yhteen muun elämän kanssa. Huolta asiakkaissa herätti myös se, miten heidät työharjoittelupaikassa otetaan vastaan, miten yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa sujuu ja miten työntekijät ja esihenkilöt harjoittelupaikassa heitä ymmärtävät.

”No mää toivon, että mä pystyisin siitä [työharjoittelusta] selviytyyn, että mul on aikamoinen semmonen huijarin syndrooma ja varsinki sen takia, kun se viimesin [yhteiskunnallisen alan] työpaikka, niin se ei ollu välttämättä kauheen onnistunut kokemus, niin on vähän semmosia pelkoja. Mutta toivon, että sitten, jos ja kun saan sen työharjoittelupaikan, että pystyisin siel pärjäämään, ja ei tulis semmosia virhetilanteita kauheen paljoo tai muuten noloja, häpeällisiä tilanteita, joissa mä mokailen.”  
(AH 15)

Kuntoutusta edeltävät kokemukset työelämästä tai muista kuntoutusmuodoista vaikuttivat siihen, miten asiakkaat suhtautuivat tulevaan työharjoitteluun ja siitä selviytymiseen. Työharjoitteluun siirtyminen nähtiin kyllä merkittävänä vaiheena omien kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden kannalta, mutta aikaisemmat huonot työkokemukset tai palveluiden keskeytykset aiheuttivat asiakkaissa epäonnistumisen pelkoa ja epävarmuutta työharjoittelussa suoriutumisesta.

## Ryhmätapaamisissa ja työharjoittelussa asiakkaiden hyvinvointia heikentäviä tekijöitä

Asiakkaiden huolet ja pelot omasta jaksamisesta ja sosiaalisesta vuorovaikutuksesta eivät olleet perusteettomia. Haastatteluaineistosta kävi ilmi, että osalle asiakkaista ryhmäjaksot tuntuivat henkisesti kuormittavilta ja aiheuttivat stressioireita. Intensiiviset päivät väsyttivät ja verottivat voimavaroja siten, että keskittyminen oli ajoittain vaikeaa. Kiireiset aikataulut, esimerkiksi harjoittelupaikkahakujen kiirehtiminen, saivat asiakkaat tuntemaan, ettei heidän terveyshaasteitaan otettu riittävästi huomioon.

”Toisaalta taas mä en oo siitä tykänny, että sieltä tulee vähän semmosia odotuksia, että pitäs kotonaki hoitaa jotain asioita kauheesti, ja sitten ei välttämättä tullu hirveesti ymmärrystä sille, jos on jotenki kokenu, että nyt ei ihan tällä tahdilla pysty näitä asioita hoitaan, et me ollaan kuitenkin kuntoutujia. Että aivan hirveesti hoputtavat tota CV:n tekoo ja harjoittelupaikan hakua. Kyl mä ymmärrän, että siinä on tämmösiä ajallisia realiteetteja, mitkä pitää huomioida, mutta siitä huolimatta me ollaan kuntoutujia, ja meillä pitäs kumminkin terveys mennä edellä ykkösenä.” (AH 8)

Asiakkaita, joille sosiaaliset vuorovaikutustilanteet olivat vaikeita, muiden ihmisten kohtaaminen ryhmäjaksolla ja työharjoittelussa jännitti, hermostutti ja vaati suuria ponnisteluja. Ryhmätilanteet ja niihin liittyvä sosiaalisten tilanteiden pelko aiheuttivat oireilua, kuten ahdistuneisuutta, ja joskus asiakas jättäytyi tästä syystä ryhmätoiminnan ulkopuolelle tai pohti sitä, pystyykö hän ylipäättään suoriutumaan kuntoutuksesta.

”Mutta tosiaan mulla oli ollu tosi paljon [terveyshaasteita] ja muuta, niin se tietenkin vaikutti siihen, että pitää mennä tommosiin ryhmähommiin, niin ne välillä aina aiheuttaa sellasta ahdistusta ja [oireilua], ja muuta että. – – Ja siis ryhmäjutut yleensä ahdistaa mua, niin se on se huono puoli siinä, että on vaikeeta pysyä niissä ja käydä siellä ja päästä paikalle, ja muuta.” (AH 14)

Ammattilaisilta toivottiin vahvempaa ohjausta ja yksilöllistä huomioimista ryhmätoiminnassa, jotta kaikki osallistujat pysyisivät eri toimintamuodoissa mukana. Yksi asiakkaista myös ehdotti, että ensimmäinen ryhmäjakso aloitettaisiin vähän kevyemmin. Tällä tavoin asiakkaiden rajalliset voimavarat ja kuormituksesta palautuminen tulisivat hänen mielestään paremmin huomioituiksi.

”– – et ois ihan kiva, et jos toi ryhmäjakso vois alkaa sillai vähän, tyyliin vaik sillä tavalla, et se ois ensin vaikka pari kertaa viikossa tai jotain, et se ei alkais niin intensiivisesti, et se vois olla semmonen ihan kiva. Et kun

se alkaa suoraa sillain, et on neljä kertaa viikossa, niin sit se on vähän semmonen, et vie aika paljon voimia ja sit sellast energiaa, et ei oo ihan tottunu siihen tietysti heti.” (AH 13)

Myös työharjoittelujakso haastoi asiakkaiden jaksamista välillä äärimmilleen. Muu kuntoutuksen ulkopuolinen aika saattoi mennä kokonaan työstä palautumiseen ja lepäämiseen. Liiallinen kuormitus aiheutti myös sen, ettei asiakas esimerkiksi kyennyt jatkamaan harjoittelussa, ja hän jäi siitä syystä toviksi sairauslomalle. Asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että työharjoittelun aikana käytäisiin keskustelua jaksamiseen liittyvistä asioista ja pohdittaisiin, onko kuormitus ollut sopivaa vai olisiko työharjoittelua syytä keventää oman hyvinvoinnin varmistamiseksi.

”Kyllä ensimmäiset 1,5 kuukautta, niin mä ajattelin, et tähänkö tää kaatuu, et mä oon niin reporanka, et mä en jaks kerta kaikkiaan, et mä nukun vaan kaikki- perjantait mulla oli vapaat, eli mä en jaksanu tehdä mitään koko viikonloppuna. Ja mää aattelin, et tää ei oo kyl varmaan tän tarkotus, et eihän tää nyt tällä lailla voi, et mä teen viis tuntia töitä ja mul on tunnin ruokkis, ja mä oon ihan niinku sydän hakkaa ja kädet tärisee, et nyt täs on jotain vähän pieles täs hommas, et ei tää näin voi mennä.” (AH 21)

Asiakkaat myös toivoivat vahvempaa henkistä ja fyysistä tukea työhön palaamiseen tilanteissa, joissa työttömyyttä oli kestänyt pitkään, jopa vuosikymmeniä. Lisäksi toivottiin, että omaa työkykyä ja -kuntoa pystyttäisiin selkeämmin mittaamaan kuntoutuksen aikana: mihin oma jaksaminen ja voimavarat riittävät.

### **Toiveena enemmän joustoa palvelukuvaukseen yksilölliselle ohjaukselle**

Ammattilaiset kertoivat haastatteluissa pyrkimyksensä vastata asiakkaiden edellä kuvaamiin jaksamisen ja vuorovaikutuksen haasteisiin sekä keinoistaan ja toimintatavoistaan, jotka mahdollistivat yksilöllisen tuen. Työharjoittelupaikan etsimisessä ja hakemisessa oli tärkeää kunnioittaa asiakkaan autonomiaa ja valinnanvapautta. Mainituiksi tulivat myös asiakkaan tukeminen omien vahvuuksien ja osaamisen löytämiseen, kannustaminen sekä tuen tarpeiden huolellinen kuunteleminen ja niiden priorisoiminen. Ammattilaisten mukaan monet asiakkaista olivat epävarmoja omasta jaksamisestaan erityisesti työharjoittelussa ja tarvitsivat vahvaa tukea, kannustusta ja motivointia. Käytännöllisetkin haasteet, kuten työharjoittelupaikalle kulkemisen esteet, saattoivat kuluttaa asiakkaan voimavaroja. Myös vähäinen kokemus työelämästä, sosiaalisten tilanteiden pelko tai jännittäminen olivat tunnistettavia haasteita asiakkailla ja edellyttivät runsaasti ennakoivaa työskentelyä ja tukea ammattilaisilta.

”Asiakas itse on se aktiivinen toimija, mutta et hyvin herkällä korvalla ollaan siinäkin, että missä kohtaa meidän tukea tarvitaan enemmän, tai meillä pitää olla vahvempi rooli jollakin lailla, esimerkiksi sinne työpaikalle työhaastatteluun meno. Jos se asiakasta jännittää, ja tavallaan tiedetään se, että sellasella yhteisellä harjoittelulla esimerkiksi se ei onnistu, niin kyl mä lähen sitte mukaan sinne. Olen asiakkaan tukena ja nappaan tilanteista kiinni, et he voi luottaa siihen, että ohjaaja on siinä tilantees mukana.” (RH 3)

Toisaalta osa asiakkaista ei tarvinnut työharjoittelupaikan etsimiseen ja työharjoittelun toteuttamiseen juurikaan tukea ammattilaisilta. Asiakas saattoi olla niin pystyvä, että kuntoutuksen keskeyttäminen tuli ajankohtaiseksi, kun asiakas sai työpaikan avoimilta työmarkkinoilta. Ammattilaiset myös pohtivat, voiko heidän tarjoamansa tuki olla joillekin asiakkaille jopa liian tiivistä, niin että se vaarantaa asiakkaan työllistymisen harjoittelupaikkaan.

”Meil on välillä aikuisia, työelämässä olleita asiakkaita, vaikka enemmän tulee haasteita kuin mitään muuta, joilla on työelämän pelisäännöt hankas, ja he välillä ihan kieltäytyy siitä, et älä nyt tuu, et miten mä selitän täällä työpaikalla, et kun te jatkuvasti täällä ravaatte. Eli siel on meidän asiakkaat, jotka ehdottomasti tarvii sen Taidon työharjoittelun käyntien tuen, mut sitten siel on se porukka, joka ei tarvi niin jatkuvaa tukea sitten. Siinä pitäis olla tulevaisuudes enemmän sitä harkintavaltaa.” (RH 6)

Ammattilaisten mielestä palvelukuvauksessa tulisikin olla enemmän joustoa yksilölliselle ohjaukselle, jotta asiakaskunnan erilaiset tarpeet voitaisiin paremmin huomioida. Jousto palvelukuvauksessa mahdollistaisi esimerkiksi sen, että työharjoittelun aikaisia yksilökäyntejä voitaisiin vähentää niitä vähemmän tarvitsevilta asiakkailta ja tarjota lisäkäyntejä sen sijaan niille, joilla on suurempi tuen ja ohjauksen tarve.

#### **5.2.4 Asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien rakentuminen yksilökäyntien vuorovaikutuksessa**

Edellä tarkastelimme asiakkaiden ja ammattilaisten näkemyksiä ja kokemuksia asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisesta Taito-kuntoutuksessa. Keskeisiä asioita yksilöllisyyden huomioimisessa olivat esimerkiksi yksilökäynnit ja omaohjaajan toiminta. Tässä luvussa syvennymme tallennettujen aineistojen pohjalta yksilökäyntien vuorovaikutukseen ja erityisesti ohjaajien toimintaan näillä käynneillä.

Kuntoutusprosessissa asiakkaan yksilöllisyyttä voidaan huomioida lukuisin eri tavoin, ja nämä tavat voivat tulla ohjaustilanteissa enemmän tai vähemmän

näkyviin. Rajaamme tässä luvussa tarkastelumme yksilöllisyyden huomioimisessa yhteen sellaiseen ilmiöön, joka on vuorovaikutuksen tasolla hyvin näkyvä ja joka siirtää katseen pelkämästä yksilöllisyyden *huomioimisesta* hieman vaativammalle tasolle: tarkastelemme asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien rakentumista. Olemme valinneet tarkasteluun keskustelutilanteet, joissa asiakkaan vaikutusmahdollisuudet ovat erityisen keskeiset kuntoutusprosessin kokonaisuuden kannalta eli tilanteet, joissa ohjaaja ja asiakas keskustelevat asiakkaan työharjoittelupaikan valinnasta tai Taito-kuntoutuksen jälkeisistä suunnitelmista.

Analyysiemme pohjalta kuvaamme seuraavaksi ensin vuorovaikutuskäytäntöjä, joilla ohjaaja rakentaa asiakkaalle vaikutusmahdollisuuksia. Toiseksi kuvaamme, miten samankaltaiset vuorovaikutuskäytännöt saattavat hienovaraisenkin seikkojen myötä muuntua sellaisiksi, että ne rakentavat asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia huomattavan rajatusti. Kolmanneksi pohdimme esimerkkikatkelmien avulla, miten ohjaajan esiin tuoma asiantuntemus voi rakentaa erilaisia raameja asiakkaan vaikutusmahdollisuuksille.

### **Vuorovaikutuskäytäntöjä, joilla rakennetaan asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia**

Aineistossamme ohjaajat rakensivat asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia esimerkiksi seuraavilla tavoilla: 1) he kysyivät asiakkaiden suunnitelmia ja kiinnostuksen kohteita, 2) he esittivät ehdotuksia siten, että viimekätinen päätösvalta jää asiakkaalle ja 3) he ottivat vastaan asiakkaan kertomat suunnitelmat ja kiinnostuksen kohteet tietona eli niitä arvottamatta. Havainnollistamme näitä vuorovaikutuskäytäntöjä seuraavien kahden esimerkin avulla.

Esimerkissä 1 (s. 70) ohjaaja (O) kysyy asiakkaan (A) näkemyksiä mahdollisista työharjoittelupaikoista ja työtehtävistä. Esimerkki on kuntoutusprosessin alusta, eikä hakemusten lähettäminen harjoittelupaikkoihin vielä ole ajankohtaista. Ennen esimerkin alkua asiakas ja ohjaaja ovat jo jonkin aikaa keskustelleet työharjoittelun mahdollisesta alasta ja mahdollisista paikoista. Litteraatiomerkit on selitetty liitteessä (s. 140).

## Esimerkki 1

01 O: joo (.) öö mitäs mieltä sä oot tommosista (.) niinku isommista  
02 kaupoista? päivittäistavarakaupoista vaikka [[isosta marketista]]  
03 tai [[toisesta isosta marketista]] (.) siellähän on jonkun verran  
04 kans semmost varasto  
05 A: joo siellä on (.) mä en oo vaan ite ollu niin mielenkiintonen  
06 niistä ruokakaupoista ja tämmötteistä mutta  
07 O: joo? (.) okei?  
08 A: tommotteet rautakaupat ainaki kuulostaa hyvältä  
09 O: mm (.) isommat tavaratalot  
10 A: joo  
11 O: joo. (.) okei et sitte tietysti kaupan alallahan on sillain että  
12 se (.) siellä saattaa just olla sitä hyllytystä ja  
13 A: nii  
14 O: sen kuormien purkua ja semmosta[ki ]  
15 A: [joo]  
16 O: työtä  
17 A: seki on ihan hyvä mutta se ei niinku (.) heti herätä mitään  
18 niinku mielenkiintoa  
19 O: joo, (.) nii justiinsa (.) mieluummin tommonen niinku (.)  
20 A: [nii ]  
21 O: [tavara] tavaratalo (.) [joo]  
22 A: [joo]

Riveillä 1–3 ohjaaja kysyy asiakkaalta näkemystä mahdollisista työharjoittelupaikoista, joissa voisi olla asiakkaan toivomaan alaan liittyviä töitä. Kysymyksessä kohteeksi nimetään asiakkaan mielipide (”mitäs mieltä sä oot”, rivi 1) eli asiakkaan näkemyksiä mahdollisista työpaikoista kohdellaan asiakkaan mielipidekysymyksinä. Asiakas kertoo, ettei ole niistä niin kiinnostunut (rivit 5–6) ja että rautakaupat voisivat olla hänestä parempi vaihtoehto (rivi 8). Ohjaaja ottaa nämä vastaan lyhyillä ”joo” ja okei” -vuoroilla (rivi 7) ja esittämällä kaupan tyypeistä laajemman tulkinnan (”isommat tavaratalot”, rivi 9). Näin ohjaaja kohtelee asiakkaan kertomaa tietona, joka ei ole yhteisen neuvottelun kohde vaan asiakkaan päätösvallassa oleva asia.

Riveillä 11–14 ohjaaja jatkaa vielä kuvaamalla kaupan alan mahdollisia työtehtäviä. Vuoro on muodoltaan tilanteen toteava, mutta on tulkittavissa jatkoksi

asiakkaan näkemysten kartoittamiseen. Asiakas kohteleeikin vuoroa jatkokysymyksenä ja vastaa kertomalla oman näkemyksensä (rivit 17–18). Jälleen ohjaaja ottaa asiakkaan kertoman vastaan myöntelemällä ja esittämällä näkemyksiä jäsentävän tulkinnan (”mieluummin tommonen niinku tavaratalo”, rivit 19 ja 21). Toisin sanoen asiakkaan näkemyksiä kohdellaan työharjoittelupaikan valinnassa ensisijaisina.

Seuraavassa esimerkissä näemme vielä, miten ohjaaja kartoittaa asiakkaan työharjoittelupaikkojen hakutilannetta siten, että viimekätinen päätösvalta jää jälleen asiakkaalle. Esimerkki 2 sijoittuu kuntoutusprosessissa kohtaan, jossa asiakas on jo aloittanut työharjoittelupaikkojen hakemisen. Esimerkin aikana ohjaaja ottaa esille kolme listalla olevaa harjoittelupaikkaa (rivit 1, 7 ja 17).

## Esimerkki 2

01 O: joo (.) ja sitte oli toi [[työpaikka A]] joka ei oo vielä vastannu  
02 (1)  
03 A: mut sitte mä niinku mietin sitäki et mä en tiiä kiinnostaako mua  
04 ehkä sittekään sinne mennä mut kyllä mä tietysti  
05 [voin ] soittaa mutta  
06 O: [okei?]  
07 O: joo? (.) joo? (.) ja sit oli toi [[työpaikka B]] (.) olikos sulla se  
08 A: öö (.) sin- sinne mä en oo hakenu  
09 O: joo? (.) onk- mietityttääks sua siinä joku  
10 A: emmä muista yhtäkkiä et  
11 O: [joo ]  
12 A: [mikä] siin oli  
13 O: joo se on kuitenkin täällä (.) viimesenä et jos sä haluat sen  
14 A: joo,  
15 O: senki kokeilla  
16 (3)  
17 O: joo (.) ja sitte oli se [[työpaikka C]]

Esimerkissä 2 ensimmäisestä nimetystä harjoittelupaikasta asiakas toteaa, ettei ”tiiä kiinnostaako [harjoittelupaikka häntä] ehkä sittekään” (rivit 3–4). Sittekään-sanalla asiakas rakentaa näkemyksestään sellaista, joka on muuttunut suhteessa aiempaan. Ohjaaja ottaa asiakkaan vuoron vastaan okei-dialogipartikkelilla (rivi 6), joka kohtelee asiakkaan kertomaa tietona (ks. Koivisto & Sorjonen, 2021). Toisin sanoen ohjaaja ei haasta tai muutoinkaan arvota asiakkaan näkemystä. Tämän jälkeen ohjaaja siirtyy seuraavaan harjoittelupaikkaan (rivi 7). Näin ollen asiakkaan (mahdollisesti muuttuvaakin) kiinnostusta kohdellaan hyväksyttynä perustana harjoittelupaikkojen valinnalle ja asiakkaan näkemystä omista kiinnostuksen kohteistaan ensisijaisena.

Esimerkissä 2 tulee näkyviin myös se, ettei kyse ole kuitenkaan siitä, että asiakkaalla olisi täysi vapaus tehdä kuntoutusprosessissa mitä tahansa. Kun asiakas kertoo ilman perusteluita, ettei ole hakenut toiseen ohjaajan mainitsemaan mahdolliseen työharjoittelupaikkaan (rivi 8), ohjaaja pyytää tästä perusteluita (rivi 9) ja tuo edelleen esiin, että paikkaa voi hakea, mikäli asiakas niin haluaa (rivit 13–15). Ohjaaja kohtelee siis asiakasta viimekätisenä päätöksentekijänä sen suhteen, hakeeko hän paikkaa vai ei, mutta samalla selontekovelvollisena (ks. Robinson, 2016) harjoittelupaikkojen hakemisesta ylipäätään. Vaikutusmahdollisuuksien rakentamisen näkökulmasta tulkitsemme, että tällainen selontekovelvollisuus rakentaa myös sitä, että asiakkaan tekemiä valintoja kohdellaan merkityksellisinä ja näin ollen asiakasta merkityksellisiä valintoja tekevänä.

### **Vuorovaikutuskäytäntöjä, joilla rakennetaan asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia rajatusti**

Edellisissä esimerkeissä näytimme, millaisilla vuorovaikutuskäytännöillä ohjaajat voivat rakentaa asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia, kun keskustellaan työharjoittelupaikan valinnasta tai kuntoutuksen jälkeisistä toimista. Kuvatut vuorovaikutuskäytännöt saattavat kuitenkin hyvin hienovaraistenkin seikkojen myötä muuntua sellaisiksi, että ne rajaavat asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia. Tätä kuvaa esimerkki 3 (s. 73). Ohjaaja ja asiakas ovat (keskustelun perusteella) käsitelleet edellisessä tapaamisessaan jo alustavasti työharjoittelupaikkojen hakemista sekä asiakkaan kiinnostuksen kohteena olevia aloja, mutta asiakas ei ole vielä alkanut hakea paikkoja.

### Esimerkki 3

01 O: mites se työharjottelu öö onko siihen tullu jotain ajatuksia (.)  
02 mä tossa ehkä vähän tein jo tutkimustyötä sen suhteen et mikä (.)  
03 mitä siel [[paikkakunnan]] suunnalla ylipäätään löytys.  
04 A: okei  
05 O: löytys tota noin niin vähän ajatuksia ehkä siihen et mitä varastoalan  
06 hommia sielt vois olla nii voitais sit vaikka lopus käydä vähä niitaki (.)  
07 A: joo  
08 O: niitaki läpi (.) oikeestaan sellanen kysymys öö (.) mitä sä ajattelet  
09 ooks sä trukkia ajanu koskaa,  
10 A: oon ajanu.  
11 O: nii just. hyvä, (.) miltä se tuntuu se trukin ajaminen, onks se ihan OK  
12 A: on se ihan OK sitte ku pääsee vauhtii  
13 O: nii justii. et alkuu vähä sellast hakemista,  
14 A: mm  
15 O: joo (.) ooks sä siel [[yrityksessä]] ajanu trukkia vai,  
(poistettu 4 riviä: keskustelevat A:n trukinajokokemuksesta)  
20 O: tykkääks sää siitä ihan siit [trukin ]  
21 A: [on se ihan] hyvä  
22 O: joo (.) no nii ja siihen on vähä kosketuspintaaki nii  
23 A: mm  
24 O: hyvä (.) joo? (.) et sitä vois sit kans pohtia että niitä  
25 trukki (.) trukkihommia sit varmaan tuol varastopuolella on aika  
26 A: joo  
27 O: paljoki ja jonku verran nii  
28 A: [mm ]  
29 O: [nii] nii (.) et sitte on hyvä ehkä tohon (.) öö CV:seen ja  
30 hakemukseenki mainita siitä että on jo jotain kokemusta sille  
31 siitä trukilla ajamisesta.  
32 A: nii

Esimerkin 3 alussa ohjaaja kysyy asiakkaalta, onko tälle tullut työharjoitteluun liittyviä ajatuksia (rivi 1). Ennen kuin asiakas ehtii vastata tähän kysymykseen, ohjaaja kuitenkin ottaa puheenvuoron ja kertoo, mitä taustatyötä hän itse on tehnyt harjoittelupaikkojen kartoittamiseksi ottaen huomioon asiakkaan aiemmin kertoman kiinnostuksenkohteen (varastotyö) (rivit 2–8). Tämän jälkeen ohjaaja tarjoaa asiakkaalle uudelleen tilan kertoa omista näkemyksistään, mutta tällä kertaa (rivit 8–9) vastattavaksi tarjoutuva tila on varsin paljon rajatumpi kuin rivillä 1: ohjaaja kohdistaa kysymyksensä hyvin rajattuun taitoon, trukilla ajamiseen. Ohjaaja kartoittaa useiden kysymysten avulla asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä trukilla ajamisesta (rivit 8–9, 11 ja 15), asiakas vastailee lyhyesti (rivit 10, 12 ja 21) ja ohjaaja ottaa asiakkaan kertoman vastaan kannustavasti (rivit 11, 13 ja 22). Vaikka tässäkin esimerkissä ohjaaja siis kysyy asiakkaan kokemuksista ja näkemyksistä sekä kohtelee niitä työharjoittelun kannalta relevantteina, asiakkaan vaikutusmahdollisuuksille rakentuu hyvin rajattu tila. Ohjaaja on rajannut keskustelun trukilla ajamiseen ja asiakas saa kertoa ajatuksiaan vain tästä rajatusta temasta.

Esimerkki kuvastaakin sitä, miten erilaiset tavat kysyä asiakkaan näkemyksiä voivat rakentaa asiakkaalle erilaisia vaikutusmahdollisuuksia. Kyseisellä yksilökäynnillä asiakkaan näkemyksiä kartoitettiin myös muilla keinoin, joten kokonaisuudessaan asiakkaan ääni pääsi paremmin kuuluviin kuin esimerkki näyttää. On kuitenkin hyvä huomioida, että yksittäisetkin ohjauskeskustelun tilanteet rakentavat jatkuvasti vuorovaikutuksellista ympäristöä, jossa asiakas tekee tulkintoja siitä, millainen hänen roolinsa on, mitä häneltä odotetaan ja mitä mahdollisuuksia hänellä on toimia.

### **Tasapainoilua asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien ja asiantuntevan ohjauksen välillä**

Vaikka asiakkaan tulee saada vaikuttaa kuntoutuksessa työharjoittelupaikan valintaan sekä jatkosuunnitelmiinsa, ei ole tarkoituksenmukaista, että asiakas tekee nämä valinnat ja suunnitelmat täysin yksinään – muutoinhan ohjauksella ei olisi mitään merkitystä ja asiakas voisi toimia ilman kuntoutuspalveluakin. Ohjauksessa lähtökohdaksi ei voidakaan asettaa sitä, että ohjaaja käyttäisi vain sellaisia vuorovaikutuskäytäntöjä, jotka rakentavat asiakkaalle täydellisen vaikutusvallan. Ohjaajalla on paljon asiakasta potentiaalisesti hyödyttävää asiantuntemusta, ja ohjauksessa täytyy tasapainotella tämän asiantuntemuksen ja asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien välillä. Seuraavat kaksi esimerkkiä havainnollistavat tätä tasapainottelua ja siihen liittyviä mahdollisuuksia ja haasteita.

Esimerkki 4 (s. 75) sijoittuu kuntoutusprosessissa kohtaan, jossa työharjoittelu on jo lähellä, mutta asiakkaalla ei ole vielä työharjoittelupaikkaa. Ohjaaja ja asiakas ovat keskustelleet eri mahdollisuuksista, ja riveillä 1–3 ohjaaja esittää jälleen yhden vaihtoehdon, joka ottaisi asiakkaan aikaisemmin esiin tuomat terveydelliset rajoitteet aiemmin keskustelussa ollutta vaihtoehtoa paremmin huomioon.

#### Esimerkki 4

01 O: sithän on se [[kulttuurialan työpaikka]] joka on vähä [[kevyempi  
02 suhteessa terveydellisiin rajoitteisiin]] (.) [[paikkakunnalla]]  
03 (.) et sitäki [voi ]  
04 A: [missä] päin se on  
05 O: se on tota siellä (.) öö [[kaupunginosassa]]  
06 A: okei  
07 O: joo (.) sitä voi kattoo (.) sä voit kattoo netistä [sen]  
08 A: [nii]  
09 mä aattelin et mä katon sen netistä niinku [yhteistiedot]  
10 O: [nii ]  
11 A: sit mä katon sen paikan että (.) mä hoksaan missä se on nii se  
12 O: [mm ]  
13 A: [mut] mä oon vähä kattonu niitä paikkoja kans sen mukaan [vaan]  
14 O: [joo ]  
15 A: että kulkeminen  
16 O: joo  
17 A: se että tosissaan ei (.) välttää sitä että sinne ei tosissaan  
18 tarvi monella bussilla mennä ja  
19 O: mm  
(poistettu 7 riviä: asiakas kertoo tarkemmin, ettei halua matkustaa  
pitkään)  
27 O: juu juu ei ei ihan enssijasesti nyt semmosta lähetä mieltii (.)  
28 toki sitten joskus on sitäki jouduttu et jos ala on ollu niin  
29 kiinnostava ja sit se harjottelupaikka on ollu kauempana (.)  
30 siihen toki saa sitte hakee niitä matkakorvauksia mutta (.)  
31 siin on se omavastuuosuus [sitte]  
32 A: [toki ] toki  
33 O: mm (.) mutta tota tää vois olla nyt se (.) päivän suunnitelma  
34 että sä lähet vähä noita kattomaan ((jatkaa))

Ohjaajan ehdottama työpaikka toimii samalla alalla, josta ohjaaja ja asiakas ovat edellä keskustelleet asiakkaalle mieluisana alana. Ohjaajan ehdotus mahdollisesta työpaikasta on siis linjassa aiempien keskusteluiden kanssa. Ohjaaja esittää ehdotuksen siten, että siitä rakentuu yksi vaihtoehto, ja päätösvalta on asiakkaalla: Ensinnäkin hän aloittaa ehdotuksen ”sithän on se” (rivi 1), joka yhdistää ehdotuksen osaksi muiden vaihtoehtojen listaa. Toiseksi hän käyttää kin-loppuliitettä viitatessaan työpaikkaan (”sitäki”, rivi 2) ja näin rakentaa siitä yhtä muiden joukossa. Kolmanneksi ohjaaja rakentaa asiakkaasta toimijaa, joka hankkii työpaikasta lisätietoa (”sä voit kattoo”, rivi 7).

Asiakas kysyy lisätietoa ehdotetun työpaikan sijainnista (rivi 4) ja selittää, miksi sijainti on hänelle merkityksellinen tieto: hän ei halua työmatkan kestävän liian kauan. Ohjaaja ottaa tämän selityksen vastaan myöntävästi toteamalla, että kaukana sijaitsevaa paikkaa ”ei ihan ensisijaisesti – – lähetä miettii” (rivi 27). Hän kohtelee asiakkaan esittämää sijaintiin liittyvää varausta kuitenkin ehdollisena kertomalla, että joskus asiakkailla on ollut kiinnostavia harjoittelupaikkoja kauempaakin (rivit 28–29). Ohjaaja viittaa siis aiempiin asiakkaisiin, jotka ovat harjoittelupaikan valinnassa priorisoineet paikan kiinnostavuuden yli työmatkan helppouden. Näin ohjaaja tuo esiin, että tällainen valinta voi olla mahdollinen ja asiakkaalle hyödyllinen, vaikka hän ei esitä suoraa neuvoa, että asiakkaan tulisi toimia kuvatulla tavalla. Viimekätinen päätös jää siis ainakin tässä kohtaa asiakkaalle, mutta ohjaaja on kuitenkin haastanut hänen ajatusmallejaan. Niin ikään ohjaaja esittää taloudellisen ratkaisun, joka mahdollisesti tekisi pidemmälle kulkemisen valitsemisesta helpompaa (rivit 30–31). Asiakas myöntelee voimakkaasti (”toki toki”, rivi 32) ja ohjaaja siirtyy keskustelussa eteenpäin kertaamaan yksilökäynnin ohjelmaa.

Seuraavassa esimerkissä (s. 77) ohjaaja ehdottaa mahdollista työharjoittelupaikkaa ja asiakas ilmaisee vastustuksensa. Ohjaaja yhtäältä ottaa asiakkaan tunteen vastaan myötätuntoisesti, mutta haastaa sen merkityksen harjoittelupaikan valinnalle. Esimerkki sijoittuu yksilökäynnille, jonka aikana ohjaaja ja asiakas ovat keskustelleet siitä, mitä työharjoittelupaikkoja asiakas on jo hakenut ja mitä hän vielä voisi hakea.

## Esimerkki 5

01 O: mm (.) joo (.) mutta tota mm (1) toi [[työpaikka]] mä mietin sitä  
02 että se se vois olla kans yks semmonen  
03 A: mut sit mä mua rupes hirvittää jotkut tommoset hirveen isot jutut  
04 O: siel on nimittäin paljo niit kaikkii hankkeita ja ihan varmasti ois  
05 niinku [[tietyn työn]] tarvetta (.) uskoisin ainakin (.) öö se on iso  
06 [[työpaikka]] mutta mutta tota noin niin paikallisesti kuitenkin toimii  
07 tavallaan ku [ [[alueesta]] on kyse]  
08 A: [sit mul tulee ] rimakauhu et jos mä en  
09 osaakaan mitää  
10 O: voi ei (.) ihan varmasti sä osaat ne ne perusasiat  
11 A: mm  
12 O: mm (.) se sen enempää vaadi ja ku saa vaan hyvän perehdytyksen nii  
13 A: nii  
14 O: miten joka p-paikassa sul on vähän erilainen se työnkuva mitä sä  
15 oot aikasemmin tehny nii  
16 A: nii  
17 O: mitä sä ny haet nii tota (.) uskoisin että perehdytyksen kautta  
18 kyllä (.) ihan varmasti opit  
19 A: aivan  
20 O: opit ne mitä siinä työs vaaditaan  
21 A: nii  
22 O: mm  
23 (3)  
24 O: joo (.) mut (.) mm nyt on noi kolme paikkaa oikeestaan mitkä ei  
25 oo viel vastannu (.) ja oliko nyt ((jatkaa))

Riveillä 1–2 ohjaaja esittää ehdotuksen työharjoittelupaikasta. Ehdotus on muodoltaan varovainen: ohjaaja käyttää konditionaalia (”se vois olla”, rivi 2) sekä viittaa ehdotukseen ajatuksenaan (”mä mietin”, rivi 1) (ks. Stevanovic, 2013) ja yhtenä mahdollisuutena (”kans yks”, rivi 2). Näemme siis jälleen, miten asiakkaalle rakennetaan vahvaa vaikutusmahdollisuutta.

Asiakas ilmaisee vastustusta ehdotukseen mut-sanalla aloittaen (rivi 3). Hän kertoo, että ehdotetun kaltaiset ”hirveen isot jutut” (rivi 3) ovat alkaneet hirvittää häntä. Käyttämällä muotoa ”mua rupes” (rivi 3) asiakas ilmaisee, että kyseinen työpaikka on aiemmin voinut vaikuttaa hänestä mahdolliselta, mutta ei enää. Asiakkaan huolenilmaisuun yksi relevantti vastaustapa voisi olla empatia (ks. Jefferson, 1988), mutta tässä kohdin (rivit 4–7) ohjaaja väistää asiakkaan puheen emotionaalisen vireen. Hän kuvaa ensin työpaikan potentiaalisuutta suhteessa asiakkaan koulutus- ja työtaustaan (rivit 4–5) ja sitten haastaa asiakkaan huolen taustalla ollutta väitettä siitä, että ehdotettu työpaikka olisi iso (rivit 5–7). Asiakas kohtelee tätä vakuuttelua riittämättömänä ja ilmaisee huolensa uudelleen – nyt täsmentäen, että huoli kohdistuu hänen osaamattomuuteensa (rivi 9). Tällä kertaa ohjaaja tarttuu asiakkaan huolenilmaisuun ja ottaa sen vastaan empaattisella ilmaisulla ”voi ei” (rivi 10). Hän jatkaa vakuuttelemalla, että asiakas osaa ”ihan varmasti” (rivi 10) ja perustelee tätä näkemystään suhteessa työpaikkojen tavalliseen toimintaan: jokaiseen työhön saa perehdytyksen. Asiakas ottaa vakuuttelun vastaan myönnellen (rivit 11, 13, 16, 19, 21). Asiakas ei kuitenkaan ilmaise, aikooko hän hakea kyseistä työpaikkaa, eikä ohjaaja tätä kysy. Päätös jää asiakkaalle.

### 5.2.5 Yhteenveto

Taito-kuntoutuksen omaohjaajalla on keskeinen rooli asiakkaan yksilöllisten kuntoutustarpeiden ja -toiveiden huomioimisessa. Omaohjaajatyöskentely mahdollistaa asiakkaan kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen sekä vaikuttavan työskentelytavan, joka parhaimmillaan vahvistaa asiakkaan itseluottamusta ja pystyvyyden tunnetta. Niin asiakkaat kuin ammattilaisetkin kokevat yksilötapaamiset näin ollen toimivaksi tekijäksi kuntoutuksen tavoitteiden toteutumisessa. Tuloksista myös ilmenee, että asiakkaat haluaisivat vaikuttaa enemmän Taito-kuntoutuksen toteutukseen. Vaikka asiakkaiden mielipiteet otetaan huomioon kuntoutuksen aikana, kertovat asiakkaiden muutosehdotukset siitä, että heidän vaikutusmahdollisuuksissaan on kehittämisen varaa. Muutosehdotukset, kuten omaohjaajien työelämäosaamisen vahvistaminen, asiakkaiden ammatillisten toiveiden huomioiminen sekä asioista viestiminen selkeällä ja ajantasaisella tavalla ohjaajien kiire- tai muutostilanteissa, liitetään kuntoutuksessa koettuihin epäkohtiin. Lisäksi sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkökulmasta asiakkaiden jaksamisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen haasteita ei pystytä aina riittävällä tavalla huomioimaan Taito-kuntoutuksessa. Ammattilaisten mukaan palvelukuvauksessa tulisikin

olla enemmän joustoa yksilölliselle ohjaukselle, jotta asiakaskunnan erilaiset tarpeet voitaisiin paremmin huomioida.

Ammattilaisten ja asiakkaiden näkemysten ja kokemusten lisäksi kuvasimme tässä luvussa asiakkaan yksilöllisyyden huomioimista myös vuorovaikutuksen näkökulmasta ja havainnollistimme käytäntöjä, joilla rakennetaan asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia yksilökäynneillä. Tällaisia olivat esimerkiksi asiakkaiden suunnitelmien ja kiinnostuksenkohteiden kysyminen sekä niiden vastaanottaminen arvottamatta. Hyvin hienovaraisetkin seikat vuorovaikutuksessa saattavat vaikuttaa siihen, miten hyvin nämä käytännöt rakentavat asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia.

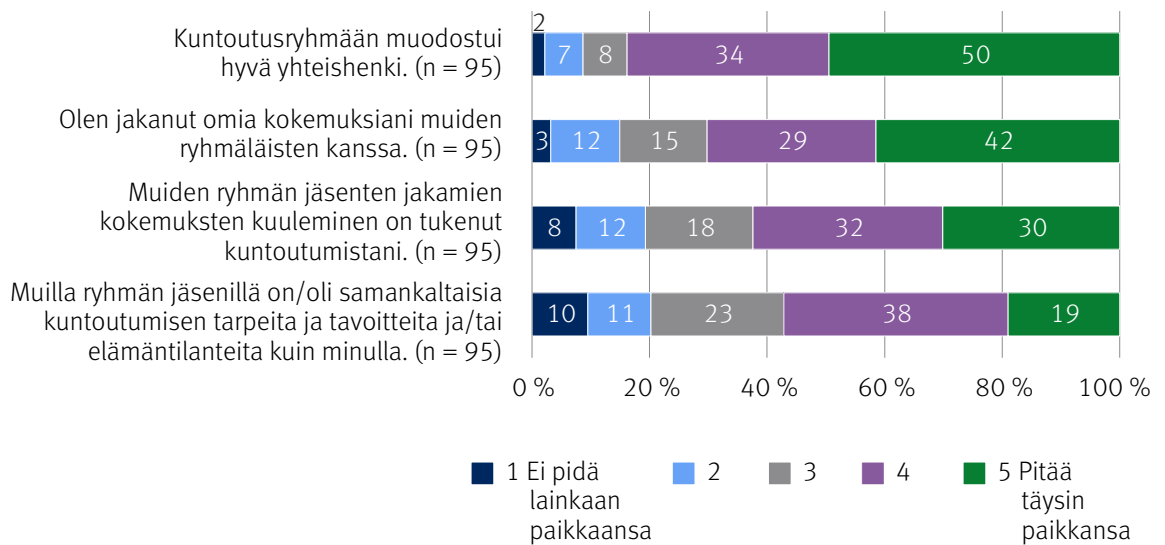
### **5.3 Ryhmämuotoisuus ja vertaistuki osana Taito-kuntoutusta**

Tässä luvussa kuvaamme ryhmämuotoisuuden ja vertaistuen toteutumiseen liittyviä tutkimustuloksiamme osana Taito-kuntoutusta. Kuvaamme asiakkaiden ja ammattilaisten haastatteluiden ja kyselyiden pohjalta ensinnäkin, miten ylipäättään ryhmämuotoinen kuntoutus koetaan ja erityisesti suhteessa moninaiseen asiakasjoukkoon (luku 5.3.1). Toiseksi kerromme, millaisia merkityksiä ryhmämuotoisuudella on työharjoittelun ja työelämään valmistautumisen näkökulmasta (luku 5.3.2), ja kolmanneksi esittelemme, millaisia esteitä ja hyötyjä vertaistuellalla nähdään olevan (luku 5.3.3). Lopuksi luvussa 5.3.4 kuvaamme vuorovaikutusaineistojen pohjalta käytäntöjä, joilla ohjaajat ryhmätilanteissa luovat sekä sallivaa vuorovaikutuksellista tilaa että tilaa omista kokemuksista kertomiselle ja niistä keskustelemiselle.

#### **5.3.1 Moninaisuus ryhmän rikkautena ja haasteena**

Asiakkaiden kyselyvastauksissa Taito-kuntoutusryhmää kuvattiin paikkana, jossa on yleensä hyvä yhteishenki, vaikka ryhmän jäsenten kuntoutustarpeet ja tavoitteet eivät välttämättä olleet samankaltaisia, eikä omia kokemuksia jaettu välttämättä ryhmässä (ks. kuvio 7, s. 80). Asiakkaiden kokemukset siitä, tukiko muiden ryhmän jäsenten kokemusten kuuleminen omaa kuntoutumista, olivat myös hyvin vaihtelevia.

### Kuvio 7. Asiakkaiden arviot Taito-kuntoutuksen kuntoutusryhmästä.



### Ryhmän jäsenten moninaisuus asiakkaiden näkökulmasta

Haastatteluissa ja kyselyjen avovastauksissa kuvattiin seikkaperäisemmin ryhmän moninaisuuteen liittyviä hyötyjä ja haasteita. Yleisesti ottaen ryhmätoimintaa pidettiin hyödyllisenä ja sosiaalista itsetuntoa vahvistavana toimintana. Ammatillaiset näkivät ryhmätoiminnan Taito-kuntoutuksen olennaisena elementtinä ja vahvuutena kuntoutuksen kokonaisuudessa, mutta asiakkaiden erilaiset tavoitteet ja toimintavalmiudet tekivät ryhmätoiminnan toteuttamisesta haasteellista. Sekä asiakkaat että ammatillaiset toivat esille, että osallistujien erilaiset taustatilanteet, kokemukset ja näkemykset rikastuttivat ryhmän toimintaa ja mahdollistivat tutustumisen moninaisista taustoista ja elämäntilanteista tuleviin ihmisiin ja erilaisiin näkemyksiin. Osa asiakkaista ja ammatillisista korosti, että ryhmän jäsenten erilaisuus ei ollut este, vaan ennemminkin hyöty ryhmän muodostumisessa.

”Et ehkä enemmän sillee oli positiivisesti yllättävää, että kuin kivasti voi tulla toimeen myös just vanhempien tai silleen, no oohan mä iteki aikuinen, mut oikeesti aikuisten kans. Että vaik ikäero oli yhenki kans 30 vuotta, hän oli sit jo 50, ja sit joidenki kans vähän vähemmän. Mut et sellasta parikymment vuotta oli suurimman osan kans, ja sit joidenki kans just enemmän, niin mun mielest oli kiva, et tuli hyvin juttuun kuitenkin ikäerosta huolimatta, et se ei ollu mikään este.” (AH 34)

Vaikka ryhmän moninaisuus ja asiakkaiden erilaiset taustat ja elämäntilanteet nähtiin asiakkaiden haastatteluissa pääosin rikkautena, koettiin niiden samalla estävän yhteenkuuluvuuden ja vertaistuen muodostumista ryhmässä. Osa asiakkaista toi esimerkiksi ilmi, että vuorovaikutus muiden ryhmän jäsenten kanssa jäi varsin vähäiseksi. Yksittäinen ryhmän jäsen saattoi myös häiritä ja rikkoa

käytöksellään tai toiminnallaan ryhmän yhteishenkeä, ja jotkut asiakkaat kokivat muiden ryhmän jäsenten motivaatiohaasteiden latistavan omaa innostustaan ja häiritsevän näin heidän kuntoutustaan. Ryhmän ohjaajilta toivottiin myös hienotunteisuutta ja tilannetajua siihen, että asiakkaiden henkilökohtaisia taustoja tai heidän yksilöllisiä eroavaisuuksiaan, kuten taloudellista asemaa, ei nostettaisi esimerkinomaisesti yhteiseen keskusteluun ryhmässä, ellei asiakas itse sitä toivo.

”Mutta jos mä jostain ehkä antasin miinusta, niin siitä, että mun mielest me ollaan pikkusen liian kirjava porukka. Mä muistan, kun mä puhuin sen mun alkuperäsen omaohjaajan kanssa, niin hän sano, että hei, älä ota paineita tästä kuntoutuksesta, että siellä on muitaki, joitten seurassa ei tarte jännittää, koska te ootte samassa tilanteessa, mut nyt kun mä oon tän alottanu, niin täytyy sanoo, että ei me kyllä olla samassa tilanteessa.” (AH 8)

Ryhmätoiminnan sisällöt eivät myöskään vastanneet aina asiakkaiden moninaiisiin tarpeisiin. Vaikka ryhmässä tarjottiin monipuolisesti tietoa, herättivät jotkut ryhmätoiminnan sisällöt tyytymättömyyttä asiakkaissa. Asiakkaat esimerkiksi kokivat, että käsitellyt sisällöt, kuten arjen hallintaan liittyvät asiat, olivat liian yleisluontoisia, itsestään selviä tai entuudestaan tuttuja – asioita, joita oli opiskeltu jo koulussa. Taito-kuntoutuksen ohella muihin ammatillisiin kuntoutuksiin osallistuneet asiakkaat kertoivat kuulleensa samat sisällöt useaan kertaan. Toisaalta joidenkin asiakkaiden mielestä juuri näiden asioiden käsittely ryhmässä oli tärkeää ja tarpeellista.

Aiemmassa luvussa 5.2.3 kuvasimme, miten kuntoutuksen toimintojen, esimerkiksi ryhmäjaksojen, yksilöllistä kuormittavuutta ei aina huomioitu asiakkaiden näkökulmasta riittävästi. Osaltaan juuri edellä kuvattu asiakkaiden moninaisuus haastoi asiakkaiden yksilöllisen huomioimisen mahdollisuuksia ryhmässä. Asiakkaat toivoivatkin ryhmätoiminnan toteutukseen enemmän yksilöllistä lähestymistapaa, vaikka toisaalta ymmärrettiin, ettei toimintaa ole helppo eriyttää asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaan. Asiakkaat toivat haastatteluissa esille, että ryhmän muodostamisessa voitaisiin jatkossa paremmin huomioida se, että osallistujat olisivat esimerkiksi samassa elämäntilanteessa olevia tai olisivat työskennelleet samalla alalla. Samankaltaiset kokemukset voisivat madaltaa asiakkaiden kynnystä osallistua keskusteluihin ja mahdollistaa esimerkiksi työelämäkokemusten ja -yhteyksien jakamisen ryhmässä.

”– – että tavallaan ymmärrän, että kun tulee paljon ihmisiä eri taustoilla, joillain on haasteita vaikka just arjen pyörittämisessä ja tämmösessä, mut et sitä vois eriyttää, että kun kaikilla ei oo haasteita vaikka aamulla herätä tai syödä terveellisesti, niin sitte semmosia asioita ehkä jotenkin eriyttää.” (AH 10)

”Jottain silleen, et ois vähän saman alan ihmisiä sitten siinä ryhmässä, niin sehän auttas jo paljo enempi, kun siellä ois sitte jotaki kontakteja jollakin varmaan jo olemassa sitten että.” (AH 4)

### **Ryhmän jäsenten moninaisuus ammattilaisten näkökulmasta**

Myös ammattilaiset kuvasivat ryhmien moninaisuuteen liittyviä haasteita haastattelupuheessaan. Heille ryhmien moninaisuus tuotti haasteita erityisesti ryhmätoiminnan suunnitteluun ja ohjaamiseen. Jos useat asiakkaat kokivat ryhmään osallistumisen itselleen vaikeaksi, edellytti se ammattilaisilta ryhmään rohkaisemista, vahvaa tukea ryhmässä ja tarvittaessa ryhmätoiminnan räätälöintiä. Olennaista oli se, että asiakkaat pystyivät osallistumaan ryhmän toimintaan omien voimavarojensa mukaisesti. Ryhmissä asiakkaiden erilaiset taustatilanteet, tarpeet, odotukset ja motivaatiotasot saattoivat kuitenkin ilmetä ryhmäytymisen vaikeuksina, liiallisina tilanottoina ryhmässä tai jopa ryhmätilanteiden suoranaista sabotointina. Tällaiset tilanteet olivat ammattilaisille ryhmän ohjaamisen näkökulmasta haastavia.

”– – ryhmät on erilaisia, että joskus on ollut tämmösiä henkilöitä, jotka sitten saattaa olla koko ajan äänessä, ja sitten on jatkuvasti semmonen negatiivinen se vire heillä, ja en tiedä sitten, mikä se motivaatio on heillä yleensä pysyä siinä – –. Ja sitten että, miten siellä on käyttäytytty, et joskus on käyttäytynyt ykskin ihminen todella huonosti, ja sitten et itse sai ihan pelätä siinä jo, että mitä tässä tapahtuu, ja sillä lailla. Aletaan haukkumaan myös ohjaajia, arvostelemaan ja vertailemaan, ja et siinä joku saattaa löytää semmosenkin tilan, kun pääsee tommoseen ryhmään, että nythän tässä onkin hyvä tilanne sitten arvostella tätä koko systeemiä, ja kaikki on pielessä, ja kaikki ohjaajat on huonoja ja ammattitaidottomia, ja näin poispäin.” (RH 6)

Asiakkaiden moninaisista taustoista ja elämäntilanteista johtuen ammattilaiset pohtivatkin mahdollisuuksia ryhmätoiminnan edelleen kehittämiseen: jos kuntoutukseen hakeutujien määrä olisi lähtökohtaisesti suurempi, olisi ammattilaisilla paremmat mahdollisuudet huomioida asiakkaiden erilaiset taustat ja muodostaa ryhmiä heidän kuntoutukseen hakeutumisensa taustasyiden perusteella. Tällöin asiakkaat muodostaisivat yhtenäisempiä ryhmiä, jolloin heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa olisi todennäköisesti helpompi vastata.

### **5.3.2 Ryhmämuotoisuus työharjoitteluun ja työelämään valmentavana elementtinä**

Sekä asiakkaat että ammattilaiset pitivät kuntoutukseen kuuluvaa ryhmätoimintaa tärkeänä työharjoitteluun ja työelämään valmentavana sekä työelämätaitojen

harjoittelua tukevana elementtinä.<sup>2</sup> Haastatellut asiakkaat kokivat ryhmätoiminnan sisällöistä hyödyllisinä erityisesti työelämään valmentavat sisällöt. Asiakkaiden mukaan ryhmätoiminta valmisti tulevaan työharjoitteluun sopivalla tavalla, sillä ryhmäjaksolla heillä oli mahdollisuus kokeilla uutta päivärytmiä arjessaan sekä testata jaksamistaan ja siten välillisesti myös työkykyään. Ryhmässä pystyi niin ikään harjoittelemaan sosiaalisia tilanteita silloin, kun nämä tilanteet tuntuivat asiakkaasta vaikeilta tai vaativilta.

” – et kun meilläkin oli se ryhmäjakso, niin samallahan se toimi semmosena arkirytmien jaksottajana ja semmosena sosiaalisena, että valmisti samalla siihen, että sit kun lähtee sinne työharjoitteluun, niin sitte kun sielläki ollaan useampi päivä viikosta, et ollaan ihmisten kanssa tekemisissä, niin siinä vähän silleen preppas siihen.” (AH 24)

Asiakkaiden näkökulmasta ryhmän muodostuminen turvalliseksi ja omien työelämätaitojen harjoittelun mahdollistavaksi paikaksi edellytti sitä, että ryhmän ohjaajat auttoivat asiakkaita ryhmäytymisessä ja tulivat ”samalle tasolle” asiakkaiden kanssa. Tämä tarkoitti esimerkiksi sitä, että ohjaajat kannustivat vuoropuheluun ja kokemusten vaihtamiseen ryhmässä ja jakoivat samalla omia kokemuksiaan, jopa kömmähdyksiään työelämästä. Tämä vapautti asiakkaita keskustelemaan ja kertomaan myös omista kokemuksistaan ryhmässä, kuten seuraavasta aineistolainauksesta käy ilmi:

” – se mikä on ollu tosi merkittävää työntekijöillä, on ollu se tietty oman kokemustiedon hyödyntäminen siinä, kun osa on kertonut omasta työelämästäänkin omia kokemuksia. Et se on jollain tapaa purkanu sitä sellasta just työntekijä–kuntoutuksen kohteet -kahtiajakoa – – Se on ollu tosi tärkeää ja varmaan ratkasevaa sen kannalt, et miten hyvin ollaan jotenki avauduttu toisillemme ja vähän alettu luottaa siihen, että ryhmä kantaa. Tosiaan työntekijätkään ei välttämättä oo niin semmosia virkaintoisen takakireän oloisia, vaan et niilläkin on ollu omaa historiaa, mille voi vähän naureskellaki tai sitten kertoa, et ei ainakaan näin.” (AH 5)

Ammattilaisten haastatteluissa kuntoutuksen aloitusvaiheeseen sisältyvää ryhmäjaksoa pidettiin työharjoitteluun orientoitumisen ja valmistautumisen näkökulmasta erittäin tärkeänä, jopa välttämättömänä työharjoittelua edeltävänä vaiheena. Ryhmän jäsenenä ja ryhmätoiminnan avulla asiakkailla oli mahdollisuus turvallisesti harjoitella sosiaalisia taitoja, säännöllistä päivärytmiä, työelämätaitoja ja työyhteisössä olemista ennen varsinaisen työharjoittelujakson alkua. Näiden valmiuksien ja taitojen harjoittelu oli erityisen tärkeää silloin, jos asiakkaalla oli

---

2 Kuvaamme tässä luvussa työharjoittelua vain ryhmätoiminnan näkökulmasta ja seuraavassa luvussa 5.4 käsittelemme laajemmin työharjoitteluun ja työn tekemiseen liittyviä tutkimustuloksiamme.

vain vähän tai ei lainkaan aiempaa työkokemusta tai jos asiakkaan sosiaaliset kontaktit muihin ihmisiin olivat ennen kuntoutusta olleet hyvin vähäisiä.

”– – yks tärkeä asia mun mielestä on, että tavallaan se idea siinä ryhmässä, niin siinä harjotellaan ihan samoja taitoja, joita tarvitaan, kun toimitaan työyhteisössä. Työyhteisö on myös ryhmä. Eli sillä lailla aattelen, että ne ryhmäviikot tuo jo pohjaa tavallaan sille työharjottelulle ja työelämään siirtymiselle, että kun siellä voi olla pitkä aika, tai ettei oo ikinä ollu missään työyhteisös, niin me ihan sanallisestikin avataan sitä, että tavallaan työyhteisössä tapahtuu samanlaisia asioita kuin siellä, kun me ryhmässä ollaan, mutta että käytetään erilaisia menetelmiä, keinoja, mitä siellä on.” (RH 3)

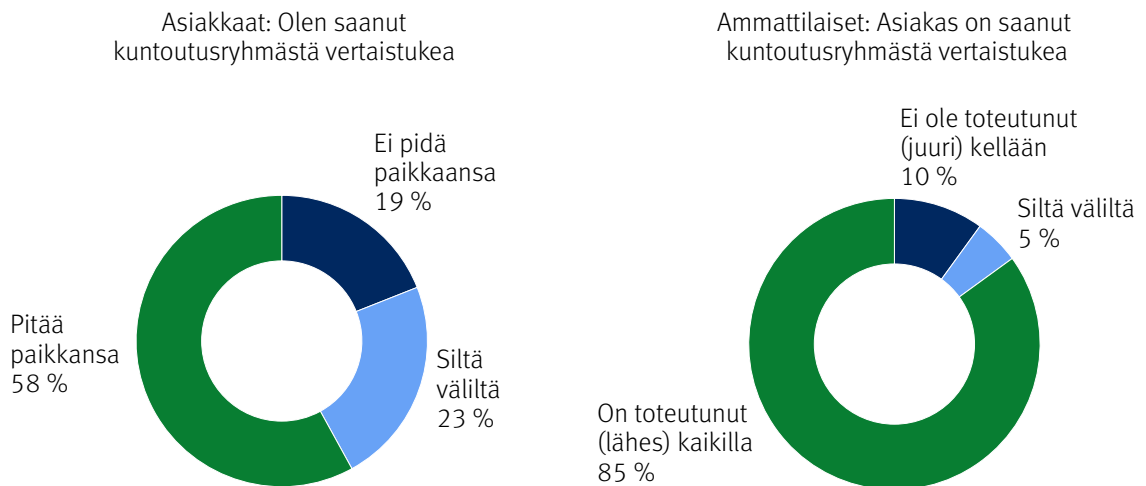
### **5.3.3 Vertaistuen esteet ja hyödyt asiakkaiden ja ammattilaisten kokemina**

Kysely- ja haastatteluaineistoissa oli asiakkaiden ja ammattilaisten näkemysten välillä eroja käsiteltäessä vertaistuen teemaa ryhmämuotoisuuden näkökulmasta. Aineistoissa kuvattiin vertaistuen toteutumisen esteitä ja hyötyjä sekä muodostumisen prosesseja, ja asiakas- ja ammattilaisnäkökulman mukaan niitä jäsennettiin osittain eri tavoilla.

#### **Asiakkailla kokemuksia myös vertaistuen toteutumattomuudesta**

Huomionarvoinen osuus asiakkaista arvioi kuntoutusryhmästä saamaansa vertaistukea kriittisesti kyselyssä. Vaikka asiakkaista lähes kaksi kolmannesta arvioi saaneensa vertaistukea ryhmästään, oli viidennes heistä sitä mieltä, etteivät he olleet saaneet vertaistukea, ja lähes vastaava osuus ei ollut samaa, eikä eri mieltä vertaistuen saamisesta (ks. kuvio 8, s. 85).

**Kuvio 8.** Asiakkaiden (n = 95) ja ammattilaisten (n = 40) arviot vertaistuen saamisesta<sup>a</sup>.



<sup>a</sup> Väittämiin vastattiin kyselyssä viisiportaisella asteikolla (1 = ei pidä lainkaan paikkaansa/ ei ole toteutunut kellään, 5 = pitää täysin paikkansa/on toteutunut kaikilla). Kuviossa vastausvaihtoehdot 4 ja 5 on yhdistetty luokaksi ”Pitää paikkansa / On toteutunut (lähes) kaikilla” ja vastausvaihtoehdot 1 ja 2 luokaksi ”Ei pidä paikkansa / Ei ole toteutunut (juuri) kellään”. Vastausvaihtoehto 3 nimettiin luokaksi ”Siltä väliltä”.

Asiakkaiden haastatteluissa tuotiin esille kokemuksia siitä, että vertaisuus ja vertaistuki olivat jääneet toteutumatta Taito-kuntoutukseen kuuluvassa ryhmämuotoisessa toiminnassa. Osa asiakkaista oli toivonut saavansa kuntoutuksesta enemmän kokemuksia sosiaalisesta vuorovaikutuksesta ja vertaistuesta. Haastattelujen perusteella joillekin asiakkaille ryhmämuotoiseen kuntoutukseen osallistuminen oli herättänyt vertaisuuden sijaan kokemuksia erilaisuudesta eli esimerkiksi siitä, että oma toimintakyky ja työhistoria olivat erilaisia kuin muilla ryhmän jäsenillä. Erilaisuuden kokemuksen kuvattiin olleen esteenä myös vertaistuen jakamiselle. Kaikki haastatellut eivät kuitenkaan olleet samaa mieltä. Kuten seuraava lainaus kuvaa, joillekin asiakkaille ei ylipäänsä ollut suurta merkitystä sillä, että kuntoutus toteutettiin ryhmämuotoisena:

”Meil oli ryhmässä semmosia henkilöitä, et ei yksinkertaisesti haettu hirveesti kontaktia ihan omaehtosesti. Ja toisaalta must tuntu, et aika moni, minä itsekin koen sen vähän niin, et mä en tullu tähän Taitoon ryhmäytymään muiden ihmisten kanssa, vaan mä tulin työskentelemään sen oman kuntoutumisen puolesta ja oman työharjottelun puolesta, ja näin edespäin, et ei siitä sinänsä haittaakaan ollut.” (AH 23)

Samaan aikaan osa asiakkaista oli tyytyväisiä siihen, että kuntoutusryhmässä oli mukana ainakin yksi henkilö, jonka kanssa syntyi kokemus samankaltaisuudesta. Jotkut asiakkaista kokivat, että vertaistuen saaminen edellytti samankaltaisuutta ikäryhmässä, työelämätaustassa tai toimintakyvyn haasteissa ja diagnooseissa.

Toisaalta osa asiakkaista kertoi keskinäisen vertaistuen kokemuksista siitä huolimatta, tai juuri sen ansiosta, että henkilökohtaiset lähtökohdat ja taustatilanteet olivat erilaisia. Ryhmän antama tuki saattoi mahdollistua juuri moninaisuuden avulla. Myös avoimuus ja omien kokemusten jakaminen, toisiin ryhmän jäseniin riittävästi tutustuminen sekä vastavuoroinen auttaminen ja kannustaminen liitettiin vertaistuen saamiseen.

”No, tosi kiva just sen takia, et on paljon erilaisia ihmisiä, joilla on tosi erilaiset kokemukset – –. Kaikista saa sellast tukee ja myöskin sellast, et jakaa kokemuksii sillai, et kaikilla on niin eri kokemukset ja niin eri sellaset elämäntarinat ja on kokenu eri asioita ja kaikkee, et tuntuu, et siinä on tosi iso rikkaus, et on saanu jotenki tosi paljo informaatiota ja sillai mahdollisuuksista, jopa sellasista, mitkä ei ehkä liity tähä kuntoutukseen ja tän tavoitteisiin. – – Varsinki mitä ne olettamukset mulla oli jotenkin, et ois tosi paljo sellasii samanikäsi tai tällasta. Ei, mieluummin just tämmönen ryhmä, et on tosi paljon erilaisia, eri-ikäsiä ihmisiä – –.”  
(AH 13)

Edellä lainattu asiakas koki kuntoutusryhmässä havaitsemansa moninaisuuden rikkautena ja vapauttavana sen vuoksi, että se auttoi häntä hyväksymään oman tilanteensa. Hänelle kokemus vertaistuesta ja sen hyödyistä syntyi siitä, että hän oli ryhmän avoimen keskustelun myötä tunnistanut, että kaikilla ryhmän jäsenillä oli omat ”hankaluutensa” elämässään. Kokemus vertaistuesta saattaa siis sisältää ajatuksen siitä, että hyväksymällä muiden ryhmänjäsenten haasteita, hankaluuksia ja vaikeita tilanteita on helpompaa hyväksyä samankaltaisia asioita myös omalla kohdallaan. Joidenkin yksittäisten asiakkaiden kohdalla vertaistuki laajeni myös kuntoutuksen ulkopuolelle siten, että he esimerkiksi viestittelivät tai tapasivat toisiaan vapaa-ajalla. Yhdistävinä tekijöinä olivat muun muassa asiakkaiden harrastuksiin, kuten käsitöihin ja musiikkiin, liittyvät kiinnostuksen kohteet.

### **Ammattilaisten arviot vertaistuen toteutumisesta myönteisiä**

Ammattilaisten arviot kuntoutusryhmän tarjoamasta vertaistuesta vaikuttivat asiakkaiden arvioita jossain määrin myönteisemmiltä: valtaosa ammattilaisista arvioi kaikkien tai lähes kaikkien asiakkaiden saaneen kuntoutusryhmästä vertaistukea (ks. kuvio 8). Ammattilaisten ja asiakkaiden vastauksia verrattaessa on kuitenkin syytä huomioida, että asiakkaille ja ammattilaisille esitetty kysymys oli lähtökohdiltaan hieman erilainen: siinä missä asiakkaat arvioivat vertaistuen saamista omalla kohdallaan, ammattilaiset arvioivat niiden asiakkaidensa osuutta, jotka olivat saaneet vertaistukea.

Haastatteluissa ammattilaiset kuvasivat ryhmää yhteisölliseksi, myös kuntoutuksen ulkopuolelle laajentuvaksi sosiaalisesti verkostoksi, joka hyvin toimiessaan

mahdollistaa vertaisten kohtaamisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen, ja parhaimmillaan vertaistuen. Ammatillaiset kuvasivat tilanteita, joissa Taito-ryhmän yhteydenpito oli osallistujien omaehtoisen toiminnan myötä laajentunut kuntoutuskontekstin ulkopuolelle ja jatkunut esimerkiksi työharjoittelujakson aikana, jolloin kuntoutukseen kuuluvaa ryhmätoimintaa ei palvelukuvauksen mukaisesti järjestetty. Ryhmän jäsenet olivat löytäneet kuntoutusryhmästä pysyvämpääkin vertaistukea ja jopa ystävyys-suhteita. Samaan aikaan riskiksi tunnistettiin se, että ryhmässä saattoi syntyä ulkopuolisuuden kokemuksia, mikä vei pohjaa kuntoutukseen liittyviltä yhteenkuuluvuuden elementeiltä. Syyt asiakkaan ryhmän ulkopuolelle ja vertaistuesta paitsi jäämiseen saattoivat liittyä ryhmän heterogeenisuuteen, ryhmädynamiikkaan, asiakkaan omiin haasteisiin tai myös omaan haluun pitää etäisyyttä.

”Niin ja kun ollaan tiiviisti. – – Kolme viikkoa kuitenkin on aika pitkä aika olla porukassa, niin se voi olla sitten, tai voihan se olla sitte sille, joka jää vähän ulos porukasta, niin voi olla aika hirveeki kolme viikkoa tavallaan. Että jos miettii sitä niin päin, et sit on kuitenkin osallistuttava, mutta jos ei pääse porukkaan sisään, niin tuntee itensä ulkopuoliseksi, niin onhan se varmaan sillai.” (RH 2)

Ammatillaiset pitivät vertaistukea asiakkaan näkökulmasta tärkeänä ja merkityksellisenä, sillä vertaistuen muodossa asiakas pystyi saamaan sellaista sosiaalista tukea, jota ei ollut ammatillisilta mahdollista saada. Ryhmästä saatavan vertaistuen hyötynä nähtiin se, että se tuki ryhmän jäsenten henkilökohtaisten vaikeuksien ja haasteiden jakamista ja käsittelyä sekä kokemusten ja tiedon saamista muilta ryhmän jäseniltä. Lisäksi esille tuotiin se, että kokemus vertaistuesta voi syntyä siitä asiakkaan havainnosta, ettei hän ole omassa tilanteessaan yksin, kuten asiakkaidenkin haastatteluista kävi ilmi. Joissakin tilanteissa, esimerkiksi suomen kieltä huonosti taitavan henkilön osallistuessa ryhmään, vertaiselta saatavan tuen nähtiin toimivan erityisenä ryhmään kiinnittävänä ja kiinnipitävänä elementtinä:

”Ja sitten olen huomannut semmosen, kun käyn aina joskus siinä ryhmätilassa asiakasta hakemassa, että jotkut asiakkaat ottavat jonkun sitten semmosen, sanosinko heikomman siihen mukaansa ja ovat tämmösenä lähivertaistukena, mikä minusta näyttää tosi mukavalta. Että esimerkiksi kun on meillä paljon näitä maahanmuuttajia, jotka eivät osaa hyvin suomea, niin joku voi sitten, että tuuppa kattomaan, ja he ovat siinä vierekkäin ja sitten keskustelevat siinä paljon keskenään, sen lisäksi, että on se ryhmäohjaaja.” (RH 5)

Ammatillaiset kuvasivat vertaistuen muodostumisen riippuvan ryhmän kokoonpanosta, ryhmäytymisen onnistumisesta ja ryhmädynamiikasta – jokainen ryhmä oli omanlaisensa, eikä ryhmätoimintaan osallistuminen sinänsä rakentanut

riittävää pohjaa vertaistuen syntymiselle. Ammatillaiset olivat havainneet, etteivät asiakkaat aina kokeneet saavansa ryhmästä odotettua vertaistukea esimerkiksi ryhmän jäsenten liian erilaisten taustatilanteiden vuoksi, mikä saattoi herättää asiakkaissa pettymyksen tunteita.

” – – tästä porukasta yhden ryhmän kokemus oli jotenkin se, et vertaistukee ei saanu ehkä niin paljon kuin mitä ajatteli. Ja mää aattelen, että tää nimenomaan johtuu siitä, että he oli hyvin erilaisissa elämäntilanteissa ja vaiheissa, ja sit ei ehkä ollu semmosia, ketkä olis just vastavassa ollu. Ja se ehkä vaikutti sit siihen, että koettiin, et se vertaistuki jäi vähäsemmäks, mitä oli ennalta ajatellu.” (RH 4)

Huomioitavaa on, että haastatteluissa ammatillaiset eivät juurikaan kuvanneet omaa rooliaan ammatillisina vertaistuen muodostumisen tai ylläpitämisen tukemisessa. Myöskään vertaistukeen liittyviä kehittämissuhteita ei nostettu esiin. Joissakin haastatteluissa ryhmän ohjaamiseen liittyvän vaativuuden nähtiin edellyttävän kahta ohjaajaa, ja toisissa puolestaan mahdollisuutta ryhmän ohjaajien vaihtuvuuteen pidettiin tärkeänä. Yleisesti ottaen vertaistuen muodostumisen prosessit näyttivät haastatteluaineiston valossa osittain yllättäviltä ja ennakoimattomilta, kuten seuraavasta lainauksesta käy ilmi.

”Mut sit mikä minua yllätti ihan, että ne on sitte pitäny yhteyttä siis tuolla, kun ovat harjoittelussa, omissa kodeissaan, niin ne oli käyny [tapahtumassa] yhdessä ja tän tyyppistä, että mikä must oli hirveen kiva kuulla, että jotenki kun ei niitä sosiaalisia kontakteja varmaan hirveesti oo ollu, eikä ystäviä, eikä semmosia, niin sit oli kuitenkin, että kaveria ainakin löyty sitten.” (RH2)

### **5.3.4 Sallivuuden ja vertaistuen mahdollisuuksien rakentuminen ryhmäkäyntien vuorovaikutuksessa**

Edellä kuvasimme asiakkaiden ja ammattilaisten näkökulmia Taito-kuntoutuksen ryhmämuotoisuuteen ja vertaistuen toteutumiseen. Keskeisiä asioita olivat muun muassa vertaistuen toteutumiseen liittyvät esteet ja hyödyt sekä se, että ryhmä on turvallinen paikka harjoitella sosiaalisten tilanteiden sietämistä. Tässä luvussa syvennymme tallennettujen ja havainnoitujen ryhmäkäyntien pohjalta ryhmätilanteiden vuorovaikutukseen ja siihen, miltä nämä asiakkaiden ja ammattilaisten kokemat ilmiöt näyttävät konkreettisesti. Kuvaamme ensin, miten ryhmänohjaajat luovat ryhmätilanteissa vuorovaikutuksellista tilaa, jota kutsumme sallivaksi: asiakkaat saavat tilaa määritellä itse osallistumisensa aktiivisuutta. Toiseksi kuvaamme erilaisia vuorovaikutuskäytäntöjä, joilla ryhmänohjaajat rakentavat erilaisia mahdollisuuksia vertaistuen rakentumiselle eli sille, että asiakkaat kertovat ja keskustelevat omista kokemuksistaan ryhmässä.

## Ohjaaja luo sallivaa vuorovaikutuksellista tilaa

Aineistossamme oli tyypillistä, että ryhmänohjaajat rakensivat ryhmäkäynneillä vuorovaikutuksellista tilaa, jota kutsumme sallivaksi. Tällä *sallivuudella* tarkoitamme sitä, että asiakkaille annettiin tilaa määritellä itse osallistumisensa aktiivisuutta. Tällainen vuorovaikutuksellinen tila voi olla tärkeä silloin, kun asiakkailla on haasteita toimia sosiaalisissa tilanteissa.

Ryhmätilanteissa ohjaajien levollinen ja kannustava ei-sanallinen viestintä sekä sen sanoittaminen, että jokainen voi kertoa käsiteltävistä asioistaan itselleen sopivalla tavalla, avasivat asiakkaille vuorovaikutuksellista tilaa osallistua tai olla osallistumatta ryhmätoimintaan. Niin ikään ryhmätilanteissa oli tyypillistä, että ohjaajat sanoittivat ryhmän jäsenille, että nämä itse ovat vastuussa siitä, mitä ryhmässä kertovat. Ohjaajat korostivat myös keskusteluiden luottamuksellisuutta. Esimerkki 6 havainnollistaa näitä toimintatapoja. Esimerkissä asiakkaat ovat kokoontuneet aloitusjaksolla ryhmätapaamiseen, jonka tavoitteena on toisiin tutustuminen.

### Esimerkki 6 (havainnointimuistiinpano)

”Ohjaaja muistuttaa useampaan kertaan, että kukin voi kertoa sen verran kuin itse haluaa eikä tarvitse tuntea paineita toisten kertoessa enemmän kuin toisten. Ohjaaja kertoo ryhmäpäivien toimintatapaa ja sanoo ettei olla kuin ’peruskoulussa’ ja ei ole oikeaa ja väärää asiaa – tämä huvittaa osallistujia. Kaksi ryhmäläistä keskustelee keskenään. Ohjaaja kysyy, onko ryhmän tavoitetta tehty ja lukee fläppitaululle kirjoitetut tavoitteet: ’Vinkkejä/avoimuutta työharjoittelun hakuun- Kuunnellaan ja tuetaan (Vertaistuki)’. Ohjaaja korostaa luottamuksellisuutta, sanoo että henkilökunnalla on lain perusteella vaitiolovelvollisuus, mutta ryhmäläisiä se ei koske. Ohjaaja sanoo: ’Olisi kiva, jos täällä puhuttavia asioita ei levitetä tämän ryhmän ulkopuolelle.’”

Esimerkissä tulee näkyviin, että ryhmänohjaaja sanoittaa sitä, että asiakkailla on itsellään tilaa päättää, missä määrin he kertovat itsestään ryhmätilanteessa. Myöhemmin ryhmäkäynnin aikana tulee myös näkyviin, että asiakkaat tarttuvat tähän ohjaajan tarjoamaan mahdollisuuteen osallistua eri tavoin. Ohjaaja ei myöskään käynnin aikana missään kohtaa velvoita ketään osallistumaan. Esimerkissä näkyy myös, miten ohjaaja sanoittaa ryhmän luottamuksellisuutta selittämällä, että henkilökunnalla on lakisääteinen vaitiolovelvollisuus, kun taas ryhmän jäsenillä se perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteiseen sopimukseen.

Vastaavasti ohjaajat saattoivat rakentaa sallivaa vuorovaikutuksellista tilaa myös ennakoivasti eli tulevia ryhmän tapaamiskertoja varten. Tätä havainnollistaa esimerkki 7 (s. 90), jossa ohjaaja kuvaa seuraavan ryhmäkäynnin ohjelmaa.

## Esimerkki 7

01 O: mut joo niin varautukaa siis siihen että saatte  
02 ja ei tarvi nyt kenenkään jännittää sitä ei pidetä semmosta vanhaa  
03 peruskoulumeini- e- esitelmää tässä edessä et joutuu (.)  
04 et ihan sillain (.) rennosti saa kertoo ja vaikka istua siinä paikallaan  
05 ettei tarvi sillain että (.) eikä tarvi olla tehtynä mitään (.)  
06 esitelmää siittä mut me sit silloin (.) se on yks sen päivän  
07 niinku osuutta ja sitte muut voi kysellä ne on ollu ihan kivoja  
08 että on tullu itelle ainaki paljon uusia juttuja mitä on ihmisiltä  
09 kuullu mitä mistä ne on kiinnostunu tai mitä ne harrastaa

Ennen esimerkin alkua ohjaaja on kerrannut tulevan viikon ohjelmaa ja siihen kuuluvaa harrastusteemaa. Ryhmässä on sovittu, että jokainen esittelee harrastusteemaisessa tapaamisessa itselleen tärkeää vapaa-ajan toimintaa. Esimerkissä 7 näemme, miten ohjaaja ennakoii tilanteen mahdollisesti jännittävän osallistujia: hän sanoittaa seuraavan kerran toteutusta ja antaa asiakkaille luvan osallistua itselle sopivalla tavalla. Ohjaaja rakentaa tilanteen epämuodollisuutta vertaamalla ryhmätilannetta mitä luultavimmin kaikille tuttuun ja kulttuurisesti tunnistettavaan jännittävään tilanteeseen: esitelmän pitämiseen luokan edessä peruskoulussa (rivi 3–6). Hän viittaa myös siihen, että aiemmin asiakkaat ovat pitäneet tällaista ohjelmaa ”kivana” (rivi 7) ja nostaa esiin perusteen tälle: ”tullu... paljon uusia juttuja” (rivi 8).

### **Ohjaaja luo asiakkaille tilaa kertoa ja keskustella omista kokemuksistaan**

Seuraavaksi kuvaamme kahdenlaisia ohjaajan käyttämiä vuorovaikutuskäytänteitä, jotka loivat asiakkaille erilaisia vuorovaikutuksellisia tiloja kertoa ja keskustella omista kokemuksistaan. Ensimmäinen kuvaamme, miten ohjaaja loi tilaa yhden asiakkaan kerronnalle ja kahdenkeskiselle vuoropuhelulle ohjaajan ja asiakkaan kesken. Toiseksi kuvaamme vuorovaikutuskäytäntöjä, jotka mahdollistivat asiakkaiden keskinäisen kokemusten jakamisen.

Esimerkin 8 (s. 91) muistiinpano on syventävältä jaksolta. Ryhmätapaamisen tarkoituksena on keskustella työharjoittelun kokemuksista.

## Esimerkki 8 (havainnointimuistiinpano)

”Ohjaaja kysyy, kuka haluaa aloittaa, mutta ei odota vastausta sen pidempään vaan ohjeistaa suoraan, että ’[[A1, etunimi]], lähdetään sinusta liikkeelle’.

((tiivistetty muistiinpanoista: A1 kertoo kokemuksestaan ja ohjaaja kommentoi ja esittää lisäkysymyksiä. Ohjaaja kysyy välillä myös kaikilta näkemystä työharjoittelun ajoittumisesta viidelle päivälle viikossa.))

O ohjaa A1:tä lomakkeen kohtaan 3: ’mikä mietitytti työharjoittelussa?’  
((tiivistetty: A1 jatkaa kertomalla ajatuksistaan.))

Ohjaaja kysyy lomakkeelta ’mitkä olivat sinun vahvuuksiasi?’  
((tiivistetty: A1 vastaa kertoen vahvuuksistaan. Ohjaajan ja A1:n kahdenkeskinen keskustelu jatkuu.))

Ohjaaja päättää A1:n vuoron toteamalla, että ’ihanaa, että sait hyvää palautetta. Sinulla onkin jo valmiina työssäoppimispaikka, jos pääset opiskelemaan.’

A1: ’kaikki toivottivat minut tervetulleeksi, vaikka en kouluun pääsisikään.’

Ohjaaja: ’onko teillä [[A1:lle, etunimi]] kysymyksiä tai kommentteja?’

A2: ’onko sulla kirjastokortti?’ A2:lla ilkikurinen ilme ja virne.

A1, A3, A4 ja ohjaaja naurahtavat. Ohjaaja jatkaa vitsailua, että onko tässäkin tapauksessa suutarin lapset ilman kenkiä. A2 nauraa ääneen. A1 nauraa ja vastaa jotain, mitä en kuule naurun alta. A3 ja A4 hymyilevät, mutta eivät osallistu vitsailuun.”

Esimerkissä näemme, että ohjaaja ensin kutsuu kaikkia asiakkaita jakamaan kokemuksiaan ryhmässä. Kuitenkin nopea siirtymä ja vastausvuoron osoittaminen tietylle valitulle asiakkaalle rakentaa ohjaajalle keskeistä roolia: hän viime kädessä määrittää kokemusten jakamisen järjestyksen. Ohjaajalle rakentuu keskeinen rooli niin ikään kokemuksesta kertomisen jäsentämisessä: hän esittää asiakkaalle lisäkysymyksiä ja asiakas vastaa. Ryhmäkeskusteluun muodostuukin ohjaajakeskeinen keskustelu, jossa asiakkaan kokemuksen kerronnan ensisijainen vastaanottaja on ohjaaja.

Tällaisessa tilanteessa muiden asiakkaiden voi olla haastavaa liittyä keskusteluun. Kun ohjaaja on jonkin aikaa haastatellut asiakasta tämän kokemuksesta, hän kutsuu muita asiakkaita liittymään keskusteluun kysymällä ”onko teillä [[A1:lle, etunimi]] kysymyksiä tai kommentteja”. Ohjaajan vuoro avaa tilan muille asiakkaille,

mutta tässä kohtaa keskustelua tila vaikuttaa jokseenkin näennäiseltä: ohjaaja on itse esittänyt asiakkaalle jo monta kysymystä ja kommenttia, joten muiden asiakkaiden rooliksi jää kysyä tai kommentoida jotakin sellaista, mitä ohjaaja ei ole vielä keksinyt. Asiakas A2 vastaa ohjaajan kutsuun esittämällä jatkokysymyksen ”onko sulla kirjastokortti”, joka liittyy asiakkaan työharjoittelupaikkaan. Sekä A2 että muut osallistujat kohtelevat kysymystä humoristisena – mitään varsinaista kysyttävää ei ole enää jäljellä. Tämän jälkeen ohjaaja siirtää vuoron seuraavalle asiakkaalle.

Tällainen yksittäisen asiakkaan haastattelemine voi olla tärkeää silloin, kun halutaan varmistaa, että kaikki saavat tasapuolisesti kertoa omasta kokemuksestaan. Vuorovaikutus on tällöin kuitenkin väistämättä ohjaajakeskeistä, ja se tuottaa ryhmäkeskusteluun omat haasteensa, kuten edellä havaitsimme. Niin ikään ohjaajan ja yhden asiakkaan kahdenkeskinen vuoropuhelu ryhmän aikana saattaa vaikuttaa toisille asiakkaille siltä, että ohjaaja ei kannattele ryhmää riittävästi.

Ohjaajat käyttivät ryhmätapaamisissa myös erilaisia keskustelua tukevia ja fasilitoivia tukimateriaaleja kuten diasarjoja, sähköiseen oppimisympäristöön koottuja tietoja ja tehtäviä, monistettuja kirjoittamis- ja piirtämistehtäviä, tunnekortteja, pelejä ja videoita. Vaikka menetelmät jäsensivät ryhmätapaamisen käsiteltävää teemaa ja antoivat ohjaajalle ikään kuin luvan kysyä henkilökohtaisia ja mahdollisesti arkaluontoisiki asioita, ei niiden käyttäminen itsessään ollut tae asiakkaiden keskinäiselle kokemusten jakamiselle. Sen sijaan se, miten ohjaaja hyödynsi menetelmiä kutsuessaan asiakkaita yhteiseen keskusteluun, oli merkityksellistä.

Esimerkissä 9 (s. 93) aloitusjakson ryhmätapaamisessa pohditaan työharjoittelupaikan löytämistä ja hakemista. Ohjaaja on hyödyntänyt ryhmätapaamisessa sähköistä oppimisympäristössä olevaa materiaalia. Keskustelun aiheena on piilotyöpaikat, joiden määritelmästä on käyty keskustelua ennen esimerkin alkua.

## Esimerkki 9

01 O: onks kukaan löytänyt koskaan jossain kohtaa itsellensä piilotyöpaikan  
02 (5)  
03 A2: (sit) se ((työpaikan nimi)) tar[jos  
04 A6: [ammatti on periaatteessa pelkkiä tii-  
05 piilotyöpaikka että mä en oikein [(.) (--)] hae missään  
06 O: [mm  
07 (3)  
08 O: onks kukaan muu löytäny sitä kautta töitä että tämmösen niin sanotun  
09 piilotyöpaikan itsellensä hommattua  
10 A7: no ei oo näkyny  
11 A3: no oikeestaan kaikki muut paitsi tää viimesin siivoustyö (.) oli varmaan  
12 laskettavis piilotyöpaikoiks (.) (siis) mä sain mun ensimmäisen kesätyön  
13 (.) suhteilla  
14 O: joo  
15 A3: sillee kaupasta ja tuota se käytännös junailtiin mulle että ei (.)  
16 tarvinnu hakee ees mihinkää (.) ilmoittaa vaan yhteystiedot ja tuota (.)  
17 sen jälkeen harjottelupaikat on ollu semmosia et oon vaan käyny itte  
18 kyselee että saako tulla (.) että niinku ei niistäkään oo ollu mitää  
19 avoimia ilmoituksia missää  
20 O: joo  
21 A7: itse asiassa jos tollain menee nii kyllä sitten on ollu (.) kesätyö oli  
22 kans semmone että se oli ihan tutun kautta  
23 (2)  
24 O: et siin ei haettu ke- ketään vaan (.) vaan tutun kautta [sitte]  
25 A7: [nii ] tutun  
26 kautta no kysyin vaan että oisko siel kesätöitä se jaa et jotain hommaa  
27 ne keksii  
28 O: joo  
29 A7: nii mä että (selvä)  
30 O: no on se sitte joo (.) kyllä

Rivillä 1 ohjaaja kysyy yleisesti asiakkaiden kokemuksta piilotyöpaikkoina löytyneistä työpaikoista. Kaksi asiakasta, A2 ja A6, vastaavat vuorotellen ohjaajan kysymykseen lyhyesti (rivit 3–6). Toisin kuin kahdessa edellisessä esimerkissä, tässä ohjaaja ei ala haastatella A2:ta tai A6:ta tarkemmin heidän kokemuksistaan. Sen sijaan hän esittää kysymyksen uudelleen ja suuntaa sen tällä kertaa muille asiakkaille (”onks kukaan muu löytäny”, rivit 8–9). Kysymyksen uudelleen esittämisen ja avoimen kohdentamisen kautta keskusteluun liittyy myös muita asiakkaita. Näin asiakkaat saavat tilaa kertoa omista kokemuksistaan. Tässäkin esimerkissä on kuitenkin hyvä huomioida, että ohjaaja säilyttää itsellään keskeisen roolin: hän vastaanottaa asiakkaiden kokemusten kerrontaa lyhyillä palautevuoroilla ”mm” ja ”joo” (rivit 5, 14, 20 ja 28) sekä vuoroilla, joissa hän esittää omia tulkintojaan asiakkaan kertomien asioiden merkityksestä (rivit 24 ja 30).

Koska aineistossamme ryhmätapaamisten vuorovaikutus oli tyypillisesti ohjaajavetoista<sup>3</sup>, asiakkaiden omaehtoista kokemusten kertomista oli havaittavissa vain vähän. Omaehtoisen kokemusten kertomisen tilanteita saattoi kuitenkin syntyä esimerkiksi ryhmätapaamisten ohjelman taukojen aikana sekä keskustelun siirtymäkohdissa, joissa ohjaaja valmistautui aloittamaan ohjelmassa olevan seuraavan aiheen. Syventävän jakson ryhmätapaamisesta poimittu esimerkki 10 havainnollistaa tätä. Ennen esimerkkiä asiakkaat ovat kertoneet vuorotellen työharjoittelukokemuksistaan ohjaajan haastattelemana.

### **Esimerkki 10 (havainnointimuistiinpano)**

”Ohjaaja päättää keskustelun viimeisen ryhmäläisen kanssa kiittämällä häntä. Ryhmän tunnelma rentoutuu; ihmiset ovat eläväisempiä, ikään kuin virallinen osuus on nyt hoidettu. Ohjaaja suuntaa katseen koko ryhmälle, ja kertoo minulle [tutkijalle], että tässä ryhmässä jouduttiin lyhentämään harjoittelu 50 vrk:een vaikka se olisi voinut olla 70 vrk. A2: ’harjoittelun pituus oli ihan hyvä. Olisin kyllä toivonut, että harjoittelun jakamista kahteen osaan niin, että välissä ois tavattu täällä ja sitten taas menty harjoitteluun.’

Ohjaaja innostuu tästä silmin nähden: ’tiedätkö, että se oli ennen niin, oli 35 vrk + 35 vrk’.

A2: ’niin siinä välissä ois voinu käydä läpi mite on mennyt ja saada lisää työkaluja harjoitteluun. Aluksi kun jännitti, että miten siitä 5 pvästä ((viikossa)) selviää.’  
(tiivistetty: Ohjaaja ja asiakkaat palaavat uudelleen harjoittelukokemuksiin.)

---

3 Ohjaajavetoisten käytäntöjen korostuminen aineistossamme liittyy varmasti ainakin osittain siihen, millaisia ryhmäkäyntejä pääsimme havainnoimaan ja tallentamaan.

O katsoo kelloa ja toteaa, että 'meidän aika alkaa päätymään. Teillä on nyt lounastauko ja sitten 13.15 alkaa seuraava ohjelma'."

Esimerkissä tulee näkyväksi, miten tunnelma ryhmässä rentoutuu vuorottaisen työharjoittelukokemusten käsittelyn jälkeen ja asiakkaat ovat vilkkaampia ja alkavat keskustelemaan keskenään. Ohjaaja alkaa kertoa tutkijalle harjoittelukäytänteistä, mikä luo ryhmätapaamiseen siirtymäkohdan varsinaisen asian käsittelyssä. Tämä suvanto avaa tilaa ryhmän jäsenille ottaa puheenvuoron ja kertoa kokemuksistaan omaehtoisesti eli ilman, että niistä on kysytty. Tästä käynnistyy asiakkaiden ja ohjaajan välille uusi keskustelujakso, jossa asiakkaat palaavat omaehtoisesti harjoittelukokemuksiinsa sekä kertovat hyviksi havaitsemistaan keinoista, joita ovat harjoittelun jälkeen ylläpitäneet. Keskustelu päättyy ohjaajan toteamukseen yhteisen ryhmäajan päättymisestä ja lounastauon alkamisesta.

### **5.3.5 Yhteenveto**

Tulosten mukaan Taito-kuntoutukseen ohjautuvien asiakkaiden moninaiset lähtötilanteet, tarpeet ja odotukset ilmenevät kuntoutusryhmien moninaisuutena sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkökulmasta. Moninaisuus koetaan paitsi ryhmätoimintaa rikastuttavana myös sitä haastavana elementtinä. Tulokset myös osoittavat, että kuntoutukseen sisältyvää ryhmätoimintaa pidetään erityisen tärkeänä työharjoitteluun ja työelämään valmentautumisen sekä työelämätaitojen harjoittelun näkökulmasta. Asiakkaiden ja ammattilaisten näkemykset kuitenkin eroavat osittain tarkasteltaessa vertaistuen toteutumisen esteitä ja hyötyjä sekä muodostumisen prosesseja osana ryhmätoimintaa. Osa asiakkaista kokee saaneensa ryhmästä vertaistukea, osa taas ei, ja on myös niitä, jotka eivät ole edes odottaneet saavansa vertaistukea. Ammattilaisten arviot vertaistuen saamisesta ovat jossain määrin myönteisempiä kuin asiakkaiden. Ammatillaiset näkevät ryhmän yhteisöllisenä, parhaimmillaan myös kuntoutuksen ulkopuolelle laajentuvana sosiaalisena verkostona. Yhtäältä he tunnistavat, että ryhmätoimintaan osallistuminen ei sinänsä rakenna riittävää pohjaa vertaistuen syntymiselle. Tulosten mukaan ammatillaiset eivät juuri kuvaa omaa rooliaan vertaistuen muodostumisen tai ylläpitämisen tukemisessa, ja vertaistuen muodostumisen prosessit näyttävät heille osittain yllättävinä ja ennakoimattomina. Näiden tulosten kanssa linjassa on ryhmätilanteiden vuorovaikutuksessa näkyvä ohjaajakeskeinen toimintatapa. Tuloksemme kuitenkin näyttävät, miten ohjaajat voivat omalla toiminnallaan luoda asiakkaille erilaisia mahdollisuuksia kertoa ja keskustella kokemuksistaan.

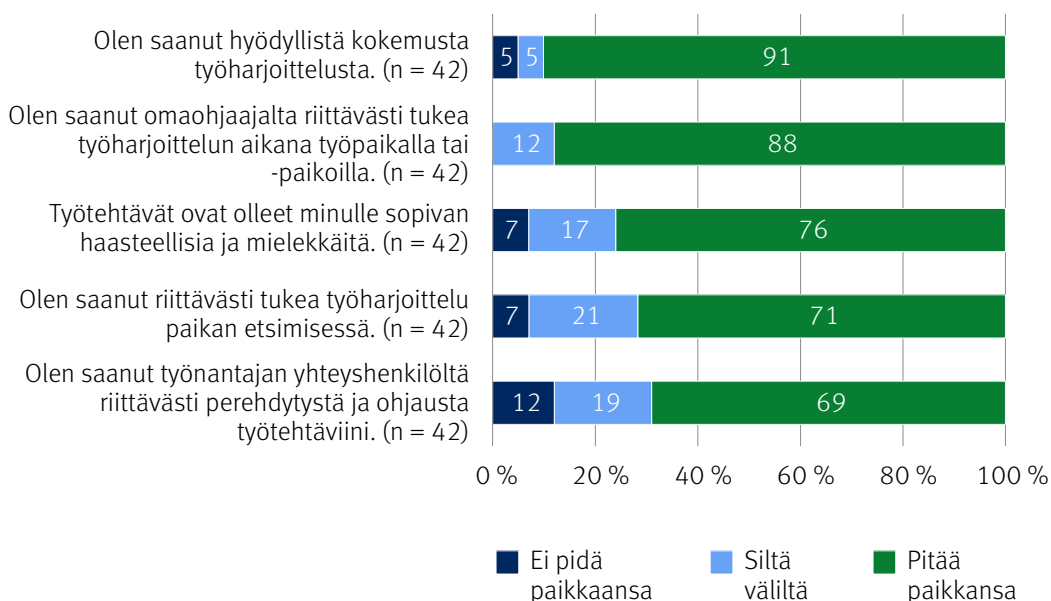
## 5.4 Työharjoittelu ja työn tekeminen Taito-kuntoutuksessa

Tässä luvussa kuvaamme tuloksiamme työharjoittelusta ja työn tekemisestä osana Taito-kuntoutusta. Käsittelemme ensin työharjoittelun merkittävää roolia ja toteutusta osana kuntoutusta (luku 5.4.1) ja sitten eri osapuolten vuoropuhelun edistämistä työharjoittelussa (luku 5.4.2).

### 5.4.1 Työharjoittelun merkittävä rooli ja toteutus osana kuntoutusta

Niin asiakkaiden kuin ammattilaistenkin mukaan työharjoittelulla oli keskeinen rooli Taito-kuntoutuksen toteutuksessa. Asiakkaiden kyselyissä esille tuomat kokemukset työharjoittelusta olivat erityisen myönteisiä: noin 90 prosenttia asiakkaista oli kokenut saaneensa hyödyllistä kokemusta työharjoittelusta sekä arvioi saaneensa omaohjaajaltaan riittävästi tukea työharjoittelun aikana (ks. kuvio 9). Vain noin 12 % asiakkaista oli eri mieltä työharjoittelupaikan yhteyshenkilöltä saadun perehdytyksen ja ohjauksen riittävyttä koskevan väittämän kanssa. Asiakkaiden kyselyssä työharjoittelua koskevat väittämät esitettiin vain niille asiakkaille, joilla oli jo kokemusta työharjoittelusta.

**Kuvio 9.** Asiakkaiden arviot työharjoittelusta<sup>a</sup>.



<sup>a</sup> Väittämiin vastattiin kyselyssä viisiportaisella asteikolla (1 = ei pidä lainkaan paikkaansa, 5 = pitää täysin paikkansa). Kuviossa vastausvaihtoehdot 4 ja 5 on yhdistetty luokaksi ”Pitää paikkansa” ja vastausvaihtoehdot 1 ja 2 luokaksi ”Ei pidä paikkansa”. Vastausvaihtoehto 3 nimettiin luokaksi ”Siltä väliltä”.

Myös ammattilaisten kyselyissä esille tuomat näkemykset työharjoittelusta olivat varsin myönteiset. Heistä lähes kaikki (92 %) arvioivat kaikkien tai lähes kaikkien asiakkaiden saaneen hyödyllistä kokemusta työharjoittelusta. Lisäksi kukaan heistä ei arvioinut, että työharjoittelu ei olisi ollut hyödyllinen kellekään tai juuri kellekään asiakkaista.

Asiakkaiden ja ammattilaisten haastattelut tukivat kyselytuloksia siten, että ne valottivat osaltaan, miksi työharjoittelu koettiin niin merkitykselliseksi ja mitkä tekijät toteutustavoissa vahvistivat asiakkaiden pystyvyyden tunnetta ja vaikutusmahdollisuuksia työpaikoilla. Kuvaamme näitä seikkoja seuraavaksi tarkemmin.

### **Tuki, ohjaus ja työyhteisö työharjoittelun aikana**

Työharjoittelun onnistumiselle merkityksellistä oli se, millä tavalla asiakas otettiin työpaikalla vastaan ja miten hänet perehdytettiin uusiin tehtäviin. Kun vastaanotto oli myönteistä, perehdytys riittävää ja kynnys avun pyytämiseen muilta työntekijöiltä tai esihenkilöiltä matala, oli asiakkaan helppo tarttua hänelle osoitettuihin tehtäviin.

”No, hyvin otettiin vastaan, et se on tommonen pieni yritys [yrityksen nimi] – –, et aika pieni porukka. En mä nyt tiedä, miten sitä sen enempää kuvailis, et se meni ihan hyvin. Työ oli suhteellisen yksinkertasta ja toi perehdytys oli riittävää. Esimieheltä sai kysyä aina kun halus, jos tartti kysyä jotain, että ei tullu mitään ongelmia koskaan.” (AH 23)

Asiakkaiden mielestä hyvä työharjoittelun ohjaus työpaikalla tarkoitti sitä, ettei asiakasta jätetty yksin perehdytyksen jälkeen, vaan tuki ja ohjaus säilyivät alusta loppuun koko työharjoittelun ajan. Parhaimmillaan työharjoittelun ohjaus ilmeni siten, että asiakkaalla oli mahdollisuus käydä säännöllistä vuoropuhelua työkaavereiden tai esihenkilöiden kanssa sekä tuoda omia mielipiteitään kuuluville ja vaikuttaa näin ollen myös työn sisältöihin ja toteutukseen. Joskus työharjoittelun ohjauksen onnistuminen riippui esihenkilöstä. Toiset esihenkilöt olivat halukkaampia kuulemaan asiakkaiden mielipiteitä ja mahdollistivat heille työtehtäviin ja sisältöihin vaikuttamisen. Toiset taas eivät huomioineet asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita työn tekemiseen yhtä innokkaasti.

”Sielt vähän sillai ripotellen siellä täällä tuli semmost työnohjausta, että meikäläisen aikasemmas historias ei oo ihan niin paljoo ollu. Mä olen ollu kaupassa töissä ja siinä ei jostain syystä sen jälkeen, kun perehdytys on hoidettu, niin työnohjaus tyssää siihen monesti. Mä koen, et mulla oli mahdollisuus vaikuttaa, et mitä haluaa tehdä, jos mul tuli joku idea, niin ei siihen kertaakaan suhtauduttu silleen kokonaan, että ei, vaan et sit keskusteltiin, et okei, toi kuulostaa ihan asialta, ja sit sitä siinä yhdessä

pystyttiin puhumaan ja sit sen perusteella miettimään, et onko se toteuttamisen arvonen vai ei.” (AH 26)

Työyhteisön ilmapiirillä olikin vaikutusta siihen, miten he viihtyivät ja suoriutuivat työharjoittelussa. Esimerkiksi hyvä ilmapiiri, työoveruus ja työyhteisön kannustus kohottivat asiakkaiden mielialaa ja vahvistivat heidän pystyvyyden tunnettaan. Kokemus siitä, että oli osa työyhteisöä ja vertainen muiden työntekijöiden kanssa vahvisti ajatusta siitä, että soveltuu kyseiselle alalle tai kyseiseen työtehtävään, kuten asiakas seuraavassa aineistolainauksessa kuvaa.

”– – mut oli se jotenki ihana, kun nää työntekijät myöskin sellasista paikoista, missä mä olin vaan päivän tai kaks käymässä, niin hekin on jo sillee, et sä olet nyt yks meistä, niin se on ehkä se isoin vaikutus ollu. Se tavallaan, et saa sielt ulkopuoleltaki sitä fiilistä, et mä sovin tähän asiaan, tai et joku muukin näkee tässä mahdollisuuksia.” (AH 26)

### **Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn huomioon ottaminen työharjoittelussa**

E erityisen tärkeänä asiakkaat pitivät sitä, että heidän terveyshaasteisiinsa suhtaututtiin ymmärtäväisesti työpaikoilla, ja nämä haasteet otettiin huomioon työtehtäviä suunniteltaessa ja toteutettaessa. Terveys haasteiden ja etenkin jaksamisen huomioiminen työpaikoilla toteutui esimerkiksi siten, että työpäivän rytmityksessä oli joustoa ja taukojen pitäminen riittävän usein oli mahdollista. Lisäksi asiakkaan työnkuvaa arvioitiin säännöllisesti ja tarvittaessa muutettiin työharjoittelun aikana. Myös työn tekemisen tapoja muutettiin esimerkiksi siten, että käsillä tekemisen sijaan päädyttiinkin siihen, että koneet hoitivat raskaimmat työt, jotta vältyttiin liialliselta kuormitukselta. Nämä tekijät edistivät asiakkaiden työn tekemistä, työhyvinvointia ja viihtymistä työpaikoilla.

Asiakkaat ilmaisivat tyytyväisyytensä myös työaikojen joustavuuteen ja mahdollisuuteen porrastaa työaika. Työharjoittelun edetessä työpäivien pituutta voitiin hiljalleen kasvattaa ja sitä kautta lisätä maltillisesti kuormitusta. Tarvittaessa työaika voitiin myös pienentää, jos asiakas kuormittui liikaa, tai hänen jaksamisensa ei ollut vielä sillä tasolla, että hän olisi suoriutunut pidemmästä työpäivästä.

”– – Minä saan ite suunnitella sen työrytmin, jottei koko ajan joku selän takana, et hei, viitkö pikkasen panna vauhtia, niin se siinä on helppoo, että saa ite määritellä sen, että miten rytmittää sen työnsä. Sitä minä oon koko ajan, minkä minä oo siellä ollu töissä, niin minä oon arvostanu aina sitä, että siellä saa tehdä sen sillee, että toinen ei huuu selän takana, että se on viis minuuttia myöhässä, ala painua. Ja oon saanu sitte ite määritellä sen ajan, että miten teen ja missä rytmissä. Jos on heikko hetki ja tulee semmone tunne, että nyt on istahettava hetki, niin sitte saa istahtaa ihan reilusti hetkeksi.” (AH 11)

## 5.4.2 Eri osapuolten vuoropuhelun edistäminen työharjoittelussa

Asiakkaiden ja ammattilaisten näkemykset ja kokemukset osoittivat, että eri osapuolten – asiakkaan, omaohjaajan ja työpaikan ohjaajan – välistä vuoropuhelua tulisi edistää työharjoittelun aikana, jotta asiakkaiden riittävä tuki ja ohjaus mahdollistuisi työpaikoilla. Haastatteluaineistosta ilmeni, että jotkut asiakkaat olivat kohdanneet työharjoittelussa epäkohtia, jotka vaikuttivat kielteisesti heidän työkokemuksensa. Epäkohdat liittyivät esimerkiksi toisen työntekijän epäasialliseen ja syrjivään käytökseen työpaikalla, mikä heikensi yleisesti työilmapiiriä ja työyhteisön hyvinvointia, mutta myös asiakkaan toimintakykyä. Tällaiset kokemukset tuntuivat asiakkaasta raskailta, veivät voimavaroja ja saivat pohtimaan, jaksako työharjoittelua tehdä loppuun asti. He toivoivat, että työpaikan ohjaaja olisi puuttunut työntekijän huonoon käytökseen.

”Mut sit on ollu vähän ehkä työharjoittelussa hankalaa, kun on ollu semmonen töksäyttelevä työntekijä, joka valittaa ihan turhista asioista ja sitten saattaa sättiä muitten eessä minua tai ihan turhista asiasta. Hän yrittää aina, et tehdään näin, vaikka asioita voi tehdä monella tapaa. Mut hän on kaikille semmonen, että yrittää päämääröidä, vaikka jokainen tekee omalla tyylillään ja näin, että se on välillä tosi raskasta, että on kyllä kotosalla välillä itkettäny ja turhauttanut. – – Mutta se että ohjaajakaan ei ehkä uskalla sanoa sille työntekijälle suoraan sitten, et kaikki nielee sen, mitä sieltä tulee, että ite yritän ottaa toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos, mutta kyllä ne silti ottaa päähän ja harmittaa, että ite en oo tällä hetkellä niin vahva kuin ennen [terveyshaasteita], että otan asioita vähän herkemmin, niin et kyl välillä mietin, et jaksanko mä sit tätä harkkaa loppuun, että jos sieltä tulee tommosta, että työntekijä on vähän liian töykee.” (AH 1)

Myös työnkuvaan, tehtäviin ja vastuisiin liittyvät epäselvyydet työharjoittelupaikassa tuottivat ylimääräistä stressiä ja turhautumista asiakkaille. Esimerkiksi heikko perehdytys tai epätietoisuus siitä, mitä tehtäviä harjoittelijat voivat ottaa vastuulleen, aiheutti sen, että asiakkaiden oli vaikea sisäistää omaa rooliaan tai tehtäviään työharjoittelupaikassa. Asiakas saattoi ottaa tai hänelle annettiin liian paljon vastuuta tai sellaisia tehtäviä, jotka eivät olisi hänelle kuuluneet. Tällaisiin tilanteisiin päädyttiin esimerkiksi silloin, kun työpaikan ohjaaja tai työntekijä jäi sairauslomalle tai asiakkaalla oli työtä vastaavaa osaamista, jolloin harjoittelijan ja työntekijän roolit ja vastuut sekoittuivat. Niin ikään asiakkaat kokivat haastavaksi nopeasti vaihtuvat tilanteet ja työskentelyn usean eri yksikön välillä, jos perehdytykseen ja asioista viestimiseen ei ollut kiinnitetty riittävästi huomiota työharjoittelun aikana. Asiakkaan työharjoittelussa selviytymistä olisi tukenut esimerkiksi se, että eri yksiköihin tutustumiseen olisi varattu riittävästi aikaa.

”Ja sitte just se, et kun siitä [yrityksen] puolelta ehkä se yhteydenpito ei ollu ihan niin aina semmost selkeätä, ja et joutu ite olee omatoiminen asioiden suhteen ja ottamaan just selvää ja varmistamaan, et onhan se nyt näin, koska ne suunnitelmat sit saatto muuttuu aika yllättäin. Et kun heillä ne tilanteet vähän siel elää sitte justiinsa, et kun heillä on pieni porukka, joka tekee tätä [toimisto- ja asiakaspalvelutyöntekijän] hommaa, niin sit jos joku on poissa jostain, niin sitte joudutaan tietty vaihtaa yksikköä, et toinen menee tuuraan toisen yksikkö, niin se on sit oma haasteensa tietysti siinä. Niin se ois ehkä helpottanu enemmän sitä mun sisäistämistä ja pärjäämistä siel työharjoittelujaksolla, jos mä oisin saanu olla tai sit just vähän ainakin pidempään per yksikkö.” (AH 29)

Ammattilaiset toivatkin haastatteluissa esille sen, että he toivoivat tiivistä tukea ja yhteydenpitoa työnantajilta työharjoittelun aikana. Asiakkaiden toivottiin saavan työpaikalta paitsi positiivista ja kannustavaa palautetta myös rehellistä palautetta heidän työelämätaidoistaan sekä mahdollisista puutteistaan niissä: miten he hallitsevat työaikaansa, miten motivoituneita ja sitoutuneita he ovat työtehtäviinsä ja millaiset oppimisen taidot heillä on. Ammattilaisten mukaan työharjoittelupaikan tuki kuntoutusprosessin aikana voisi toteutua esimerkiksi siten, että omaohjaajilla olisi mahdollisuus tutustua etukäteen työharjoittelupaikkaan yhdessä asiakkaan kanssa. Työharjoittelun aikana olisi myös tarpeellista ylläpitää säännöllistä keskustelua omaohjaajan ja työnantajan välillä joko etäyhteyksin tai työpaikkakäyntien avulla. Lisäksi asiakkaiden työtehtäviä tulisi räätälöidä mahdollisuuksien mukaan ja heidän jaksamistaan tukevia toimia tulisi suunnitella työpaikkakohtaisesti.

” – – ne keskustelut, missä on se ohjaaja mukana, niin siinä on ollu kyl hyvä, et tavallaan harjotellaan sitä, että miten sanotetaan sitä jaksamista ja toiveita ja tarpeita. Eli peilaten niihin tavoitteisiin, et ne on realistiset, ja vaikka sekin että asiakas kertoo aina ohjaajalle väsymyksestä ja ärtyneisyydestä ja unihaasteista harjoittelun aikana, mut tekee hirveän hyvää suoritusta, niin sitte kun saa tavallaan avattua sitä heidän välistä keskustelua, et hei, että no mites tää on sulle näyttäytyny, ja näin. – –, niin ne on hirveen tärkeitä ne keskustelut ja se räätälöinti, että tarviiko puhua tauotuksista, tarviiko rajata tehtäviä, miten priorisoidaan, mihin tartutaan, tällasia. Ne on todella, todella tärkeitä.” (RH 8)

Ammattilaiset korostivat, että keskustelut asiakkaan, omaohjaajan ja työpaikan ohjaajan välillä mahdollistivat asiakkaan kuulluksi tulemisen ja hänen kuntoutus-tarpeidensa ja -toiveidensa huomioimisen työpaikoilla. Lisäksi merkityksellisenä pidettiin asiakkaiden mahdollisuutta jakaa kokemuksiaan työharjoittelusta muiden kuntoutukseen osallistuvien kanssa. Ammattilaisten mukaan asiakkaiden ryhmätapaamisia olisikin tarpeellista lisätä työharjoittelujakson ajalle. Työharjoittelun aikaiset ryhmätapaamiset voisivat kannatella kuntoutusprosessin alussa

syntyntä asiakkaiden ryhmähenkeä ja laajentaisivat vertaistuen mahdollisuuksia myös tähän kuntoutuksen vaiheeseen.

### **5.4.3 Yhteenveto**

Tulosten perusteella työharjoittelulla ja työn tekemisellä on merkittävä rooli Taito-kuntoutuksessa. Niin asiakkaat kuin ammattilaisetkin pitävät työharjoittelua tärkeänä. Tulosten mukaan työharjoittelun onnistumisen edellytyksiä ovat työpaikan myönteinen ja kannustava ilmapiiri, riittävä perehdytys, työnohjaus koko harjoittelun ajan sekä asiakkaan voimavarojen huomioiminen. Työharjoittelun toteutuksessa havaitut epäkohdat liittyvät puolestaan asiakkaiden kokemaan epäasialliseen ja syrjivään kohteluun sekä epäselvyyksiin työnkuvassa, tehtävissä ja vastuissa. Ammattilaisten näkökulmasta työharjoittelun eri osapuolten – asiakkaan, omaohjaajan ja työpaikan ohjaajan – välisen vuoropuhelun edistäminen mahdollistaisi asiakkaille vahvemman tuen ja ohjauksen työpaikoilla. Työntantajilta toivotaankin tiivistä tukea ja yhteydenpitoa työharjoittelujakson aikana. Lisäksi työharjoittelun aikaiset ryhmätapaamiset voisivat ammattilaisten mukaan tarjota asiakkaille mahdollisuuksia vahvistaa keskinäistä yhteenkuuluvuutta ja vertaistukea.

## **5.5 Moniammatillisuus ja verkostotyö Taito-kuntoutuksessa**

Tässä luvussa tarkastelemme moniammatillisuutta ja verkostotyötä osana Taito-kuntoutusta. Kuvaamme ensin, miten eri ammattiryhmät osallistuvat kuntoutuksen toteutukseen (luku 5.5.1). Toiseksi kerromme tarkemmin tuloksiamme moniammatillisen tuen ja yhteistyön toteutumisesta (luku 5.5.2) ja kolmanneksi verkostoyhteistyön toteutuksesta (luku 5.5.3).

### **5.5.1 Eri ammattiryhmät kuntoutusta toteuttamassa**

Ammattilaisilta kerätyn kysely- ja haastatteluaineiston perusteella sekä moniammatillisen työn että verkostotyön toteutuksessa oli vaihtelua. Vaihtelu voi kytkeytyä paitsi palveluntuottajakohtaisiin myös alueellisiin ja paikallisiin eroihin, mutta aineistomme ei mahdollistanut näiden tekijöiden tarkempaa analyysiä.

Kyselyyn vastanneet moniammatillisten tiimien jäsenet osallistuivat kyselyvastauksensa perusteella kuntoutuksen eri osa-alueista kattavimmin yksilöllisten tapaamisten toteuttamiseen; lähes kaikki olivat osallistuneet yksilöllisiin tapaamisiin (ks. taulukko 6, s. 102). Myös ryhmätoiminnan toteutukseen osallistuttiin laajasti. Sen sijaan vapaa-ajan ohjelman toteutuksesta oli vain harvalla kokemusta, mikä osaltaan liittyy siihen, että kaikki palveluntuottajaorganisaatiot eivät ylipäätään

järjestäneet tällaista toimintaa. Kuntoutuksen eri jaksoista ammattilaiset olivat osallistuneet kattavimmin aloitusjakson toteuttamiseen.

Moniammatillisten tiimien eri ammattilaisryhmien välillä oli vaihtelua siinä, kuinka he osallistuivat kuntoutuksen toteuttamiseen. Tätä tarkastelua varten kyselyn vastaajat jaettiin Taito-palvelukuvauksen mukaisesti seuraaviin ammattilaisryhmiin: lääkärit (n = 6), psykologit (n = 5), sosiaalityöntekijät ja sosionomit (n = 11), työelämän asiantuntijat (n = 19) sekä toimintaterapeutit, fysioterapeutit ja terveydenhoitajat (n = 3). Yksilötapaamisia olivat olleet toteuttamassa kaikki muut ammattilaiset paitsi yksi psykologi ja yksi sosiaalityöntekijä tai sosionomi ja ryhmätoimintaa kaikki muut paitsi viisi lääkäriä. Vapaa-ajan toiminnan järjestämiseen oli osallistunut yksittäisiä ammattilaisia muista ryhmistä paitsi lääkäreistä ja psykologeista.

Eri ammattiryhmien edustajat olivat osallistuneet melko kattavasti aloitusjakson toteutukseen. Ainoastaan yhdellä lääkärillä ja yhdellä psykologilla ei ollut kokemusta aloitusjakson toteuttamisesta. Muissa jaksoissa eri ammattiryhmien osallistuminen toteutukseen vaihteli enemmän. Omaohjaajina ja yhteyshenkilöinä oli toiminut ammattilaisia muista ammattiryhmistä paitsi lääkäreistä ja psykologeista. Kaikilla kyselyyn vastanneilla työelämän asiantuntijoilla oli kokemusta omaohjaajana toimimisesta.

**Taulukko 6.** Ammattilaisten osallistuminen Taito-kuntoutuksen eri osa-alueiden ja jaksojen toteutukseen (n = 44, toteutukseen osallistuneiden määrät ja osuudet).

Osa-alue tai jakso	n	%
Yksilölliset tapaamiset	42	96
Ryhmätoiminta	39	89
Vapaa-ajan ohjelma	5	11
Aloitusjakso	42	96
Työharjoittelujakso	29	66
Syventävä jakso	31	71
Päätösjakso (ml. seurantajakso)	29	66
Olen toiminut omaohjaajana.	27	61
Olen toiminut yhteyshenkilönä.	19	43
Joku muu tapa	8	18

Palvelukuvaus mahdollistaa sen, että Taito-kuntoutuksen toteuttamiseen voi osallistua myös muuta ammatillista henkilöstöä kuin Kelan palvelukuvauksessa mainitut moniammatillisen tiimin jäsenet (lääkäri, psykologi, sosiaalityöntekijä tai sosionomi, työelämän asiantuntija ja toimintaterapeutti, fysioterapeutti, työfysioterapeutti, sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja). Hieman yli puolessa yksikkökyselyyn vastanneista yksiköistä (n = 7) kuntoutuksen toteuttamiseen oli osallistunut tällaista henkilöstöä, ja muina osallistuneina ammattilaisina mainittiin IT-ohjaaja, ravitsemusterapeutti, vertaisohjaaja ja yhteisöpedagogi (AMK). Lisäksi kolme vastaajaa ilmoitti, että kuntoutusryhmää toteuttamassa oli ollut useampi kuin yksi Kelan palvelukuvauksessa mainittujen ammattiryhmien edustaja, esimerkiksi sekä sosionomi että sosiaalityöntekijä.

Moniammatillisten tiimien kokoonpanoissa oli koettu jossain määrin vaihtuvuutta eri toteutuskertojen välillä. Kukaan yksikkökyselyn vastaajista ei kokenut, että vaihtuvuutta olisi ollut paljon, mutta kuudessa yksikössä vaihtuvuutta koettiin olleen jonkin verran ja viidessä yksikössä vain vähän tai ei lainkaan. Kahdesta yksiköstä vastaaja ilmoitti, että heillä oli toteutettu vain yksi Taito-ryhmä, ja siksi tällaista vaihtuvuutta ei voi arvioida.

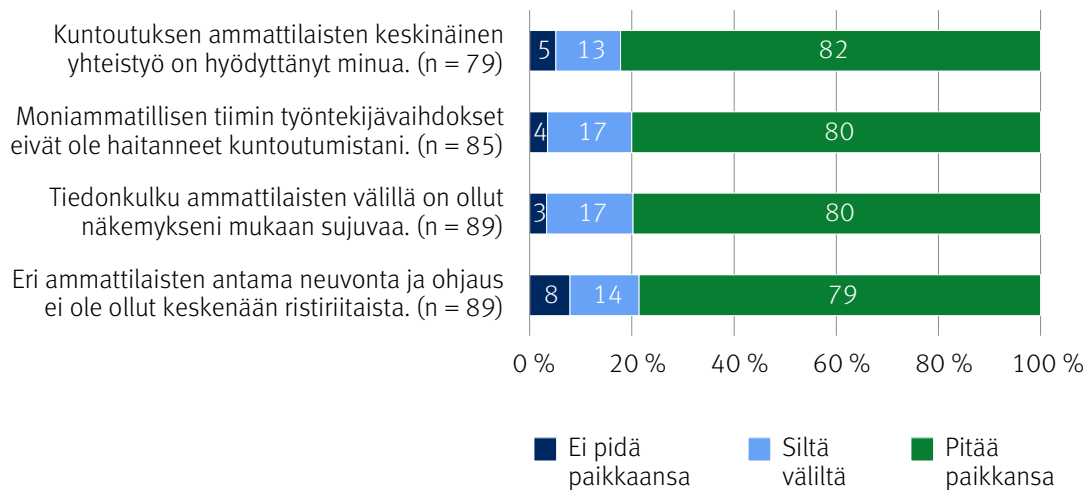
### **5.5.2 Moniammatillisuus keskeistä sekä asiakkaille että ammattilaisille**

Sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkökulmia valottavien aineistojen perusteella moniammatillinen lähestymistapa oli Taito-kuntoutuksessa tärkeä siksi, että se mahdollisti asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen tarkastelun ja asiakkaan tarpeiden paremman huomioimisen.

#### **Asiakkaat pääosin tyytyväisiä moniammatilliseen tukeen**

Asiakkaat arvioivat moniammatillisen tiimin varsin myönteisesti (ks. kuvio 10, s. 104). Valtaosa asiakkaista koki moniammatillisen tiimin jäsenten antaman neuvonnan yhdenmukaiseksi, tiedonkulun sujuvaksi ja ammattilaisten keskinäisen yhteistyön hyödylliseksi. He eivät kokeneet työntekijävaihdosten haitanneen kuntoutustaan.

**Kuvio 10.** Asiakkaiden arviot moniammatillisen tiimin ammattilaisten työskentelystä<sup>a</sup>.



<sup>a</sup> Osioihin vastattiin kyselyssä 5-portaisella asteikolla (1= ei pidä lainkaan paikkaansa, 5 = pitää täysin paikkansa). Kuviossa vastausvaihtoehdot 1 ja 2 yhdistettiin luokaksi ”Ei pidä paikkaansa” ja 4 ja 5 luokaksi ”Pitää paikkansa”. Vastausvaihtoehto 3 nimettiin luokaksi ”Siltä väliltä”.

Haastatteluissa asiakkaat kertoivat arvostavansa moniammatillista työskentelyä erityisesti silloin, jos heillä oli mahdollisuus tavoittaa eri ammattilaiset yhdestä ja samasta paikasta. Myös omista avun tarpeista kertominen moniammatillisen tiimin eri jäsenille oli tärkeää, sillä se vahvisti kokemusta kuulluksi ja autetuksi tulemisesta. Moniammatillinen tiimi mahdollisti kuulluksi tulemisen myös silloin, kun asiakas koki, ettei omaohjaajan kanssa työskentely ollut hänen mielestään toimivaa. Toinen moniammatillisen tiimin jäsen pystyi tällaisessa tilanteessa tarjoamaan asiakkaalle sellaista keskusteluapua ja tukea, mitä hän ei ollut omaohjaajalta kokenut saaneensa.

”Tää on hyvä, kun on ollu kaikki saman katon alla niin sanotusti, ettei tarvi, että tos on lappu, että mee omin keinoin tonne lääkärille ja muuta, että se on hyvä. Että vähän liikaa tuota ulkoistamista, niin kun ne on pitäny kaikki oman talon sisällä, niin se on aika semmonen vanha, virkistävä ilma.” (AH 9)

”Mut sit toisaalt, kun mä tiesin, että mul on kuitenkin viel sit aina se sosiaalityöntekijä, niin hänen kans keskustelut, jotka sit taas oli niin hyvii, että se jotenkin vähän ehkä sitten helpotti sitä, et vaik sen toisen kaa ei oiskaan niin toimiva se suhde, niin sit jotenki ehkä sitä jakso sitte. Et mä aattelen muutenki, et erilaisten ihmisten kaa toisaalt pitää tulla toimeen, niin mä jotenki aattelen, et kun siinä oli myös sit kuitenkin just tää sosiaalityöntekijä, keltä sai sit enemmän semmost emotionaalista tukea ja muuta, niin sitte mä aattelin, et hoidetaan sit ne viralliset asiat tän omaohjaajan kanssa jne, kun toiselt saa sit myös apuu kuitenkin.” (AH 34)

Vaikka valtaosa asiakkaista oli varsin tyytyväisiä moniammatillisen tiimin työskentelyyn, olivat jotkut asiakkaista kokeneet myös joitakin epäkohtia moniammatillisen tiimin toiminnassa. Asiakkailta oli esimerkiksi kokemuksia siitä, ettei heidän terveydellisiä haasteitaan ollut huomioitu riittävästi moniammatillisen tiimin työskentelyssä, tai tieto sairauksista ei joko tavoittanut ammattilaisia tai ei kulkenut ammattilaiselta toiselle. Seuraavaksi siteeratulla asiakkaalla tämä johti siihen, että hän ajautui työhön, joka ei lähtökohtaisesti sopinut hänelle fyysisten rajoitteiden vuoksi ja aiheutti kuntoutumisen sijaan kuormitusta ja sairauden aktivoitumista uudelleen. Lisäksi mahdollisuus vaihtaa toiseen harjoittelupaikkaan evättiin, mikä tuotti epäoikeudenmukaisuuden ja pettymyksen tunteita asiakkaassa. On paikallaan kysyä, missä määrin asiakkaan kokemukseen vaikutti yhteistyön puute moniammatillisen tiimin toiminnassa.

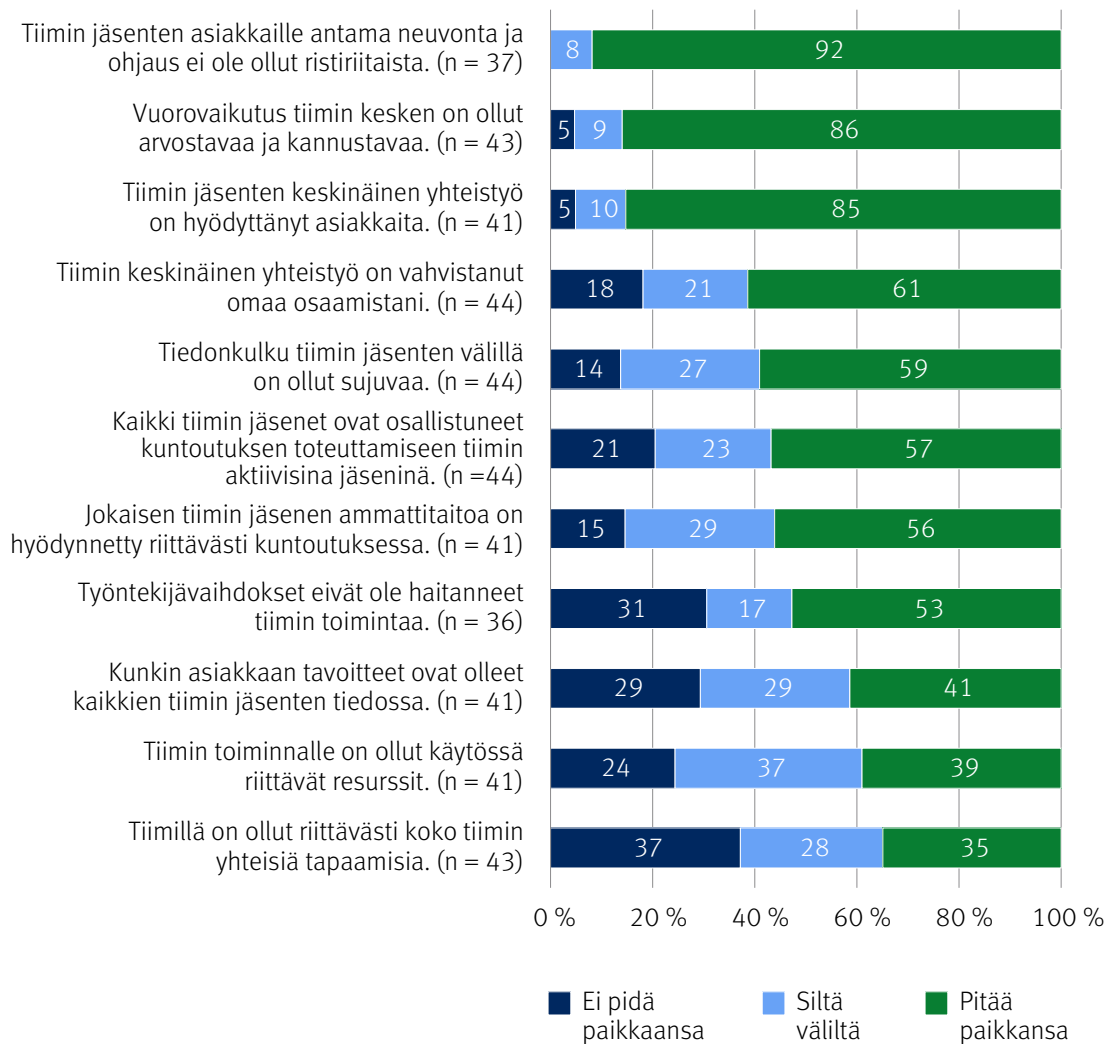
”No, mä toivoin, että mun sairaus ois otettu enemmän huomioon, elikkä otetaan huomioon mun kaikki, mitkä rajottaa ja mitkä saattaa aktivoitua uudelleen, mitkä on nyt aktivoitunu uudelleen tässä. – – Siel ei missään vaihees kysytty mun sairauksista, vaik hienosti lukee aina siinä esitteessä, et lääkärintodistukset ja kaikki mukaan. Todellisuudessa ketään ei kiinnostanut ne, ne sivuutettiin, ja sitten kun me lähettiin niitä hakeen [työharjoittelupaikkoja], niin sehän oli tosi vaikeeta.” (AH 31)

### **Moniammatillisen tiimin vuorovaikutus toimivaa, mutta aikaresursseja tarvitaan lisää**

Ammattilaisten mielestä moniammatillisten tiimien toiminta oli joiltain osin hyvin toimivaa ja toisilta osin puolestaan toimimatonta (ks. kuvio 11, s. 106). Erittäin myönteisesti arvioitiin eri ammattilaisten antaman neuvonnan yhdenmukaisuus, tiimin sisäinen vuorovaikutus sekä tiimiläisten yhteistyön hyödyllisyys asiakkaille. Kriittisimmin sen sijaan suhtauduttiin tiimin toiminnalle varattujen resurssien ja tiimin yhteisten tapaamisten riittävyteen.

Kyselyväittämien lisäksi niin asiakkaiden kuin ammattilaistenkin avovastaukset ja haastattelut korostivat, että moniammatillinen työ edellyttää onnistuakseen riittävästi ajallisia resursseja, ja niitä koettiin tarvittavan lisää Taito-kuntoutukseen. Ammattilaisten avovastauksissa nostettiin esille se, että moniammatillisen tiimin keskinäistä työskentelyä olisi tarvittu enemmän, esimerkiksi sellaisia tiimipalaveriteita, joissa asiakas itse ei olisi mukana. Ammattilaisten haastatteluissa moniammatillisen lähestymistavan todettiin vaativan runsaasti aikaa, jota ei kuitenkaan ollut läheskään aina riittävästi käytettävissä. Jotkut näkivät moniammatillisuuden toteutuvan jo nykyisellään vahvasti, mutta toisaalta kuvattiin, että moniammatillista työtä tulisi tehdä nykyistä enemmän ja eri ammattilaisten laajemmalla yhteistyöllä. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että moniammatillisen työskentelyn toteuttaminen määriteltäisiin nykyistä tarkemmin palvelukuvauksessa.

**Kuvio 11.** Ammattilaisten arviot moniammatillisen tiimin toiminnasta<sup>a</sup>.



<sup>a</sup> Osioihin vastattiin kyselyssä 5-portaisella asteikolla (1= ei pidä lainkaan paikkaansa, 5 = pitää täysin paikkansa). Kuviossa vastausvaihtoehdot 1 ja 2 yhdistettiin luokaksi ”Ei pidä paikkaansa” ja 4 ja 5 luokaksi ”Pitää paikkansa”. Vastausvaihtoehto 3 nimettiin luokaksi ”Siltä väliltä”.

Asiakkaiden haastatteluissa puolestaan osa asiakkaista kertoi kokeneensa, että eri ammattilaisten, kuten psykologin, terapeutin ja työelämäasiantuntijan, tapaamiskertoja oli liian vähän kuntoutuksen aikana tai niitä ei ollut pystytty järjestämään sellaiseen ajankohtaan, jolloin niille olisi ollut eniten tarvetta.

”Okei, mä ymmärrän, että siinäkin tää aika on tosi rajallinen. Mut et jos psykologin tapaamisia ois kaks tai kolme, niin sekin vois vähän tukea enemmän ehkä sitä kuin ainoastaan se yks tapaaminen, niin tukea lisää sitä työelämään pääsyä. Et koska siin tunnissa, niin vaikka on miten kova psykologi, niin ei hänkään pysty tekemään semmost kunnon, tämmöst arviointia ihmisen toimintakyvystä.” (AH 22)

## **Moniammatillisuus mahdollistaa kokonaisvaltaisen työskentelyn**

Ammattilaisten haastatteluissa moniammatillista lähestymistapaa kuvattiin Taito-kuntoutuksen tärkeäksi vahvuudeksi, mikä myös erotti sen muista ammatillisen kuntoutuksen muodoista, kuten työkokeilusta. Keskeisenä perusteena moniammatillisuudelle esitettiin se, että asiakkaiden taustatilanteiden ja tarpeiden moninaisuus edellyttivät moniammatillista lähestymistapaa. Tärkeänä pidettiin esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisten, kuten lääkärin, fysioterapeutin ja psykologin, osaamista osana kuntoutustiimiä. Asiakkaiden nähtiin hyötyvän moniammatillisesta työstä siten, että sen avulla he saivat eri ammattilaisten näkökulmia ja arvioita omasta tilanteestaan, ja asiakkaiden tilanteita voitiin tarkastella kokonaisvaltaisemmin. Ammattilaisten mukaan moniammatillisen tiimin näkemykset myös vakuuttivat asiakkaan paremmin kuin yksittäisen ammattilaisen näkemykset.

”Kyllähän se ehdoton vahvuus on se, että meistä fysioterapeutti pystyy tuomaan sen oman apunsa ja näkemyksensä siihen, ja lääkäriellä on oma näkemys, sit ammatillisen kuntoutuksen ohjaajalla on oma näkemys ja psykologilla, et kyllähän siihen, et pystytään tarkastelemaan sitä asiakkaan kokonaistilannetta tosi monialaisesti ja monesta eri näkökulmasta-kin jopa. Ja sit toisaalta ehkä vielä sekin, et me ollaan moniammatillinen työryhmä, mut meil on myös hyvin erilaiset taustat työelämästä, et sieltäkin nousee paljon semmosta tietotaitoo, mistä on apua, kun mietitään niitä vaihtoehtoja asiakkaille.” (RH 1)

Sen ohella, että moniammatillisuus mahdollisti asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen tarkastelun, se tuki parhaimmillaan myös eri ammattilaisten yhteistyötä, keskinäistä tukea ja vastuiden jakoa. Ammatilliset kuvasivat haastatteluissa moniammatillisen tiimin toimintaa eräänlaisena työnohjauksellisena tukena omalle työlle, mikä edellytti kuitenkin tiivistä yhteistyötä. Kooltaan pieni tiimi, ammattilaisten keskinäinen tuttuus sekä pitkä ammatillinen kokemus olivat tässä avainasemassa.

”– – jotenki kyllä mää aattelen, et se on myös osittain semmonen työnohjauksellinenkin asia, et pystyy jakamaan ja briiffaamaan tai miettiin yhdessä, et hei, miten edetään tai kumpi tekee, mitä tekee, missä kohtaa.” (RH 2)

Vaikka ammatilliset pitivät moniammatillisuutta asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioon otamista tärkeänä, tuotiin haastatteluissa esille myös se, että moniammatillinen lähestymistapa saattoi rikkoa asiakkaan kuntoutusprosessin sujuvuutta. Työn toteuttaminen moniammatillisesti liian laajalla kokoonpanolla saattoi näyttää asiakkaasta hajanaiselta ja sekavalta

tai estää asiakasprosessin etenemistä. Lisäksi jotkut ammattilaiset kokivat, ettei moniammatillinen yhteistyö ollut riittävää, sillä tieto asiakkaiden muuttuvista tilanteista ei kulkeutunut aina ammattilaiselta toiselle. Yksittäisen ammattilaisen osuus jäi asiakkaan kuntoutuskokonaisuudessa irralliseksi tai pinnalliseksi esimerkiksi silloin, kun ammattilainen osallistui vain ryhmäjaksojen toteutukseen eikä asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa ollut mahdollisuutta tutustua yksilökäyntien muodossa. Parannusehdotuksena esitettiin moniammatillisen tiimin säännöllisiä tapaamisia, mikä voisi auttaa ammattilaisia hahmottamaan asiakkaiden yksilöllisiä tilanteita paremmin ja lisätä samalla heidän mahdollisuuksiaan tarjota tukea sitä tarvitseville asiakkaille.

” – tavallaan se tietämys heistä ei ole niin syvällistä kuin mitä sitten, et jos tapais yksilöajalla. Et toki tietää hiukan taustaa ja diagnoosii ja näin, et on tutustunu nyt pikkusen heidän esitietoihin, mut kuitenkin ite miettii vaan sitä, et jää kumminkin vähän pinnalliseksi tavallaan se apu, mitä sitten vois siinä tilantees antaa, et jollain lail jää itel vähän semmonen ulkopuolinen olo kuitenkin sit niitten asiakkaiden yksilöllisten tilanteitten suhteen. Et toki ryhmätoiminnas heitä näkee ja voi kommentoida jotakin sellasta, mut sit tosiaan tämä yksilöajan puuttuminen, niin se tekee mun mielestä ainakin vaikeaksi antaa sitä panosta, minkä ehkä haluais antaa.” (RH 7)

### 5.5.3 Tiivistä verkostoyhteistyötä

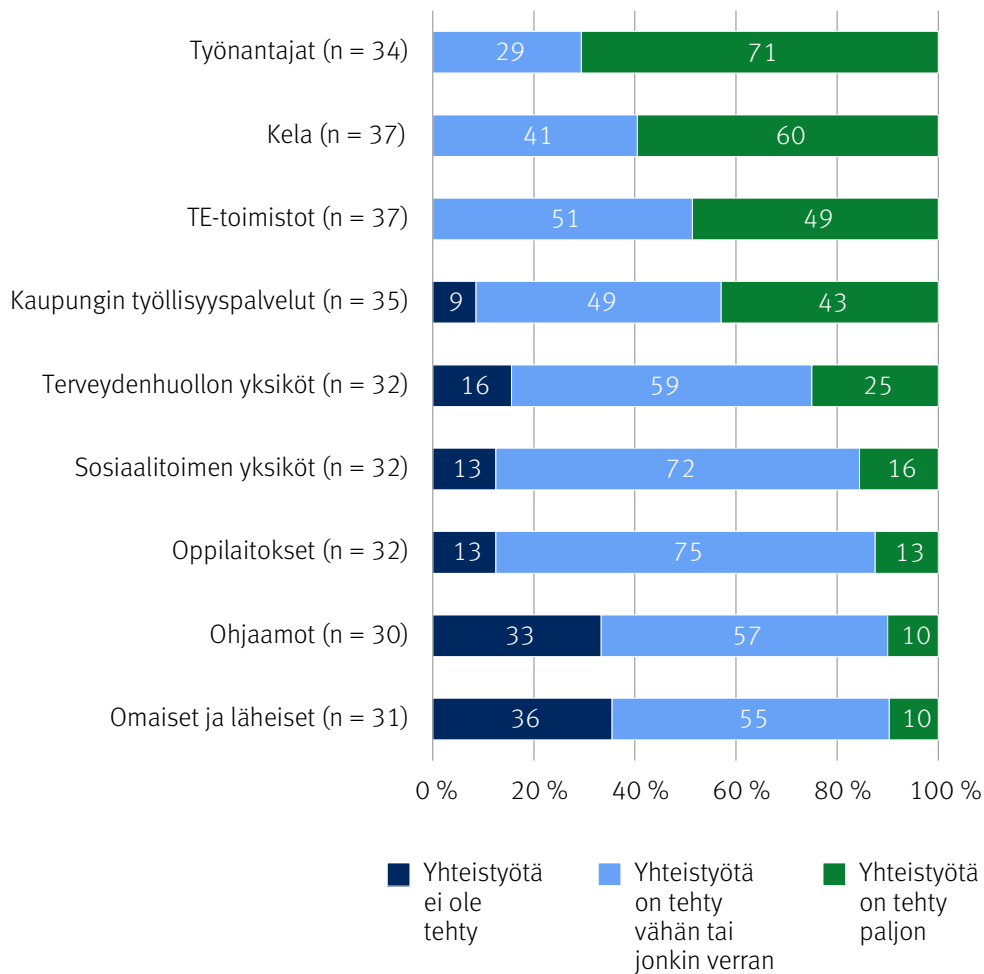
Sekä ammattilaisten kyselyssä että haastatteluissa nousi esiin, että Taito-kuntoutuksissa oli tehty tiiviisti verkostoyhteistyötä erityisesti työnantajien ja Kelan mutta myös joidenkin muiden tahojen kanssa (ks. kuvio 12, s. 109).

Kyselyssä kysytyistä tahoista Ohjaamot<sup>4</sup> sekä omaiset ja läheiset olivat olleet vähiten verkostoyhteistyössä mukana, vaikka näidenkin tahojen kanssa yhteistyötä oli valtaosassa tapauksista tehty vähintään vähän tai jonkin verran. Muina tahoina, joiden kanssa yhteistyötä oli tehty, mainittiin avovastauksissa esimerkiksi muut ammatillisen kuntoutuksen palvelut, kuntouttava työtoiminta, hankkeet ja työllistämistä edistävä monialainen yhteispalvelu TYP.

---

4 Ohjaamot ovat monialaisia palvelupisteitä, joissa eri sektoreiden organisaatiot tarjoavat yhteistyössä esimerkiksi työllistymiseen ja elämänhallintaan liittyviä palveluita alle 30-vuotiaille henkilöille (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2018).

**Kuvio 12.** Ammattilaisten arviot eri osapuolten kanssa tehdyn verkostotyön yleisyydestä<sup>a</sup>.



<sup>a</sup> Osioihin vastattiin kyselyssä viisiportaisella asteikolla (1 = ”Yhteistyötä ei ole tehty”, 2 = ”Yhteistyötä on tehty vähän”, 3 = ”Yhteistyötä on tehty jonkin verran”, 4 = ”Yhteistyötä on tehty paljon”). Kuviossa vastausvaihtoehdot 2 ja 3 on yhdistetty luokaksi ”Yhteistyötä on tehty vähän tai jonkin verran”.

Huomionarvoista on se, että kohtalaisen moni ammattilainen – enimmäkseen noin kolmannes – oli jättänyt vastaamatta kyselyn verkostoyhteistyön tahoja kartoittaviin kysymyksiin. Tämä voi mahdollisesti kertoa siitä, että he eivät hahmottaneet, minkä tahojen kanssa yhteistyötä oli tehty ja minkä tahojen kanssa ei.

Ammattilaisten haastatteluista kävi ilmi, että verkostotapaamiset toteutettiin asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioiden. Tapaamisten käytännön järjestelyissä keskeisessä roolissa olivat omaohjaajat. Verkostotapaamiset toteutettiin usein palveluntuottajien tiloissa, koska ammattilaiset kokivat näiden tapaamisten toteuttamisen työpaikoilla haastavaksi esimerkiksi rauhallisten ja asiakkaiden yksityisyyden suojaa kunnioittavien tilojen puutteen vuoksi. Verkostotyön laajuus ja yhteistyökumppanien määrä riippuivat paljolti asiakkaan muista asiakkuuksista ja hoitokontakteista.

”V1: – – Sitten tietysti yks taho on toi työhallinto tai sit nää kunta-kokeilut, vähän riippuu, missä meidän asiakkaiden asiakkuuksia sitte on. Hoitotahot on oikeestaan aika semmonen laaja ja kattava, et siellä on sit monennäköstä, et ehkä joskus myös saatamme uusiin palveluihin sitten lähtee tukemaan.

V2: Joo, hoitotahoja on tosi laajalti, mitkä ne terveydelliset syyt kelläkin taustalla on, ja sitte tehään myös semmosta palveluohjausta, että voi olla tällanen talous- ja velkaneuvoja, ei välttämättä meidän tarvi suoraan sinne olla yhteydessä, mutta siis tuetaan siellä taustalla näitten käyntiin saamisessa. Ja sosiaalityö voi joskus olla yks semmonen taho, mitä verkostoa sieltä nyt voikaan olla, mut varmaan ne hoitotahot ja sit toi TE-palvelut ja kuntakokeilu on ollu ne tärkeimmät.” (RH 3)

Samoin kuin moniammatillisen yhteistyön, myös verkostotyön nähtiin ammattilaisten näkökulmasta vaativan sekä kuntoutusammattilaisilta että yhteistyökumppaneilta runsaasti ajallisia resursseja. Aikaa tarvittiin asiakkaiden verkostojen selvittämiseen, niiden kokoamiseen ja varsinaisen verkostotyön toteuttamiseen. Toisaalta kyse oli myös verkostotoimijoiden aikapaineista: Taito-kuntoutuksen tiivis, palvelukuvauksen mukaisesti etenevä ajallinen prosessi ei sopinut välttämättä yhteistyökumppaneiden jo ennestään tiiviisiin aikatauluihin. Lisäksi joitakin yhteistyökumppaneita oli ylipäänsä vaikea saada mukaan verkostotyöhön, ja joidenkin tahojen ammattilaiset olivat vaikeasti tavoitettavissa. Toisinaan oli kyse myös siitä, ettei asiakas itse antanut lupaa verkostotyölle.

”Tässä tullaan ehkä siihen, niitten prosessien aika tiukkaan määrittelemään, missä kohtaa verkostotyötä pitää tehdä, niin se on välillä osottautunu haastavaksi, kun yhteistyökumppanitaho joutuu ilmottaa, että meillä on aikoja vasta kuukauden tai kahden kuukauden kuluttua. Et voitais tehdä tavallaan tän palvelukuvauksen edellyttävän tyyppistä yhteistyötä tai verkostopalavereja esimerkiksi, niin se on joskus sit semmonen vähän haasteellinen juttu, et saadaan aikataulut sopimaan yhteen verkostotahojen kanssa, koska heillä saattaa olla pitkälle meneviä varauksia jo tehtynä, niin se on osottautunut yhdeksi semmoseksi isoksi.” (RH 3)

Ammattilaiset kuvasivat haastatteluissa verkostotyön merkitystä siitä näkökulmasta, että sen avulla voitiin turvata asiakkaan siirtymät palvelusta toiseen ja estää palveluista putoaminen. Verkostotyön merkitystä pidettiin erityisen tärkeänä sekä asiakkaan kuntoutuksen alkaessa että sen päättyessä, sillä verkostotyö auttoi tarkentamaan paitsi kuntoutuksen lähtökohtia ja tavoitteita myös asiakkaan ammatillista suunnitelmaa päätösvaiheessa. Kuntoutuksen avulla voitiin tuottaa tietoa verkostoille asiakkaan jatkosuunnitelmien tarkentamiseksi. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että verkostotyötä olisi mahdollista toteuttaa joustavasti ja

asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, eikä sen toteuttamista, ajankohtaa tai mahdollisia verkostokumppaneita olisi määritelty niin tarkasti kuin nykyisessä palvelukuvauksessa.

”Mua ehkä hämää siin Kelan tän hetkises palvelukuvaukses jotenki se, et se on rajattua siellä se verkosto, että tässä kohtaa voi toteutua yksi yksilöllinen käyntikerta myös verkostotapaamisena. Miks ei voi vaan kirjata, että verkostotapaaminen on osa kuntoutusta? Enks mä saa nyt toteuttaa sitä verkostoo vähän enemmänkin? Et se on mun mielestä jotenkin niin yksilöllistä kuitenkin se. Että mun mielestä pitäis olla se, et verkostoon tartutaan silloin, kun sen hetki on, ja just se tavallaan, että mitä väliä sillä oikeesti on, et missä kohdassa mä sen toteutan, jos se on vaan asiakaslähtöistä. Et mun mielestä sehän on sitä parempi vaan, mitä enemmän sitä verkostoo monenkin asiakkaan kohdalla käytetään ja hyödynnetään ja luodaan uusia verkostoja.” (RH 8)

#### **5.5.4 Yhteenveto**

Moniammatillisen työn ja verkostotyön toteutuksessa on Taito-kuntoutuksessa vaihtelua, joka voi liittyä palveluntuottajakohtaisiin, alueellisiin tai paikallisiin eroihin. Eri alojen ammattilaiset osallistuvat ammattilaisryhmästä riippumatta kattavimmin yksilöllisten tapaamisten toteuttamiseen ja aloitusjaksoon. Sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkökulmasta moniammatillinen lähestymistapa on tärkeä osa kuntoutusta. Ammattilaiset pitävät niin ikään verkostotyötä tärkeänä. Moniammatillisuus ja verkostotyö mahdollistavat asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen tarkastelun, asiakkaan tarpeiden paremman huomioimisen sekä kuulluksi tulemisen esimerkiksi silloin, kun yhteistyö toisen ammattilaisen kanssa ei toimi. Toimivalla moniammatillisella työllä ja verkostotyöllä on merkitystä myös kuntoutusprosessin sujuvalle etenemiselle ja ”samalta luukulta auttamiselle”. Moniammatillinen työskentely voi tukea eri ammattilaisten tahoillaan toteuttamaa kuntoutustyötä ja tarjota keskinäistä tukea ja vastuiden jakoa mutta edellyttää tiivistä yhteistyötä. Moniammatillisuuden ja verkostotyön toteuttamista haastaakin se, että onnistuakseen ne edellyttävät riittävästi resursseja, erityisesti aikaa, jota ei ole läheskään aina riittävästi. Ammattilaisten näkökulmasta moniammatillisen työn ja verkostotyön toteuttamiseen liittyvää palvelukuvausta olisi hyvä tarkentaa ja määritellä uudelleen.

## 5.6 Taito-kuntoutuksen koetut hyödyt ja vaikutukset

Tässä luvussa kuvaamme tuloksiamme Taito-kuntoutuksen koetuista hyödyistä ja vaikutuksista. Tarjoamme ensin yleiskuvan kuntoutuksen koettujen hyötyjen moninaisuudesta ja kokemusten yleisyydestä (luku 5.6.1) ja sitten syvennymme tarkemmin kahteen koettuun hyötyyn ja vaikutuksiin kokoavaan teemaan: työ- ja toimintakyvyn arvioiminen ja ammatillisen polun rakentaminen (luku 5.6.2) ja käsitys itsestä, arjen monipuolistuminen ja sosiaalisen itsetunnon vahvistuminen (luku 5.6.3).

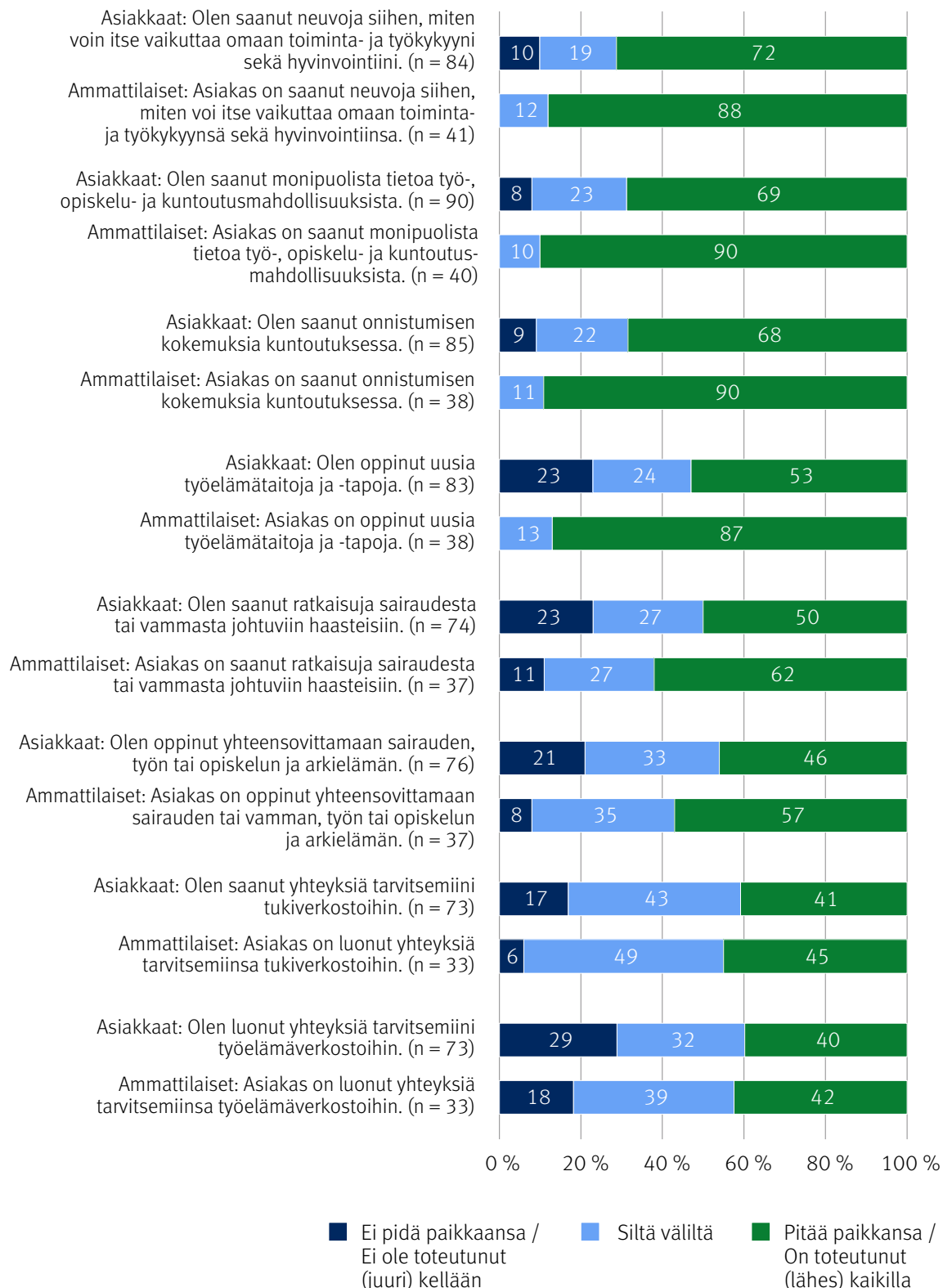
### 5.6.1 Taito-kuntoutuksen koettujen hyötyjen moninaisuus ja kokemusten yleisyys

Valtaosa asiakkaista arvioi kyselyssä Taito-kuntoutuksen hyödyllisyyttä itselleen varsin myönteisesti. Lähes puolet (46 %) oli kokenut kuntoutuksen erittäin hyödylliseksi itselleen eli valitsi viidestä vastausvaihtoehdosta positiivisimman vaihtoehdon. Lisäksi melko tyytyväisiä (vastausvaihtoehdon 4 valinnea) oli lähes kolmannes (32 %). Myös vastausvaihtoehdon 3 valinnea oli kohtalaisen paljon (18 %), mutta vain kolme asiakkaista ei kokenut Taito-kuntoutusta itselleen hyödylliseksi (vastausvaihtoehdot 1 ja 2). Kuntoutuksen itselleen hyödyttömäksi kokeneet olivat osallistuneet kuntoutukseen kukin eri yksiköissä, ja heidän kyselyvastauksissaan heijastui kauttaaltaan tyytymättömyys kuntoutuksen eri osa-alueisiin. Yksi heistä oli perustellut tyytymättömyyttään sillä, että oli kokenut kuntoutuksen liian pinnalliseksi ja kuntoutuksen ”aktiivijakson” itselleen liian lyhyeksi.

Kuntoutuksen koettuja hyötyjä tarkasteltiin tarkemmin sekä asiakkaiden että ammattilaisten kyselyissä ja haastatteluissa. Silmämääräisesti asiakkaiden ja ammattilaisten vastauksia verraten vaikuttaa siltä, että ammattilaiset arvioivat Taito-kuntoutuksen hyödyt suuremmiksi kuin asiakkaat (ks. kuvio 13, s. 113). Tässä kohtaa on kuitenkin hyvä huomata, että asiakkaat arvioivat koettujen hyötyjen paikkansa pitävyyttä omalla kohdallaan, kun taas ammattilaiset arvioivat niiden asiakkaiden osuutta, joille kyseinen hyöty oli toteutunut. Toisin sanoen vastaajaryhmien vastausasteikot olivat erilaiset, eivätkä väittämät tuota siten täysin vertailukelpoista tietoa.

Asiakkaiden ja ammattilaisten näkemykset siitä, mitkä hyödyt olivat yleisimmin ja harvemmin toteutuneita, olivat sen sijaan yhteneviä. Useimmin koettiin, että asiakkaat olivat saaneet kuntoutuksesta neuvoja siihen, miten pystyivät itse vaikuttamaan omaan työ- ja toimintakykynsä sekä hyvinvointiinsa, ja että he olivat saaneet kuntoutuksesta monipuolista tietoa työ-, opinto- ja kuntoutusmahdollisuuksista. Lisäksi sekä asiakkaat että ammattilaiset kokivat, että asiakkaat olivat saaneet kuntoutuksesta onnistumisen kokemuksia. Ammattilaisten vastauksissa myös uusien työelämätaitojen ja -tapojen oppiminen korostui. Sekä asiakkaat että ammattilaiset kokivat, että yhteyksien luominen tarvittaviin tuki- ja työelämäverkostoihin toteutui asiakkailla vain harvoin.

**Kuvio 13. Asiakkaiden ja ammattilaisten arviot Taito-kuntoutuksen hyödyistä<sup>a</sup>.**



<sup>a</sup> Osioihin vastattiin kyselyssä viisiportaisella asteikolla (1 = Ei pidä lainkaan paikkaansa/ Ei ole toteutunut kellään, 5 = Pitää täysin paikkansa/ On toteutunut kaikilla.). Kuviossa vastausvaihtoehdot 1 ja 2 on yhdistetty luokaksi ”Ei pidä paikkaansa / Ei ole toteutunut (juuri) kellään” ja vastausvaihtoehdot 4 ja 5 luokaksi ”Pitää paikkansa / On toteutunut (lähes) kaikilla”. Vastausvaihtoehto 3 on nimetty luokaksi ”Siltä väliltä”.

Ammattilaisten haastatteluista piirtyi kaiken kaikkiaan sellainen kuva, että Taito-kuntoutuksesta oli lähes aina jotakin hyötyä. Näiden hyötyjen ja vaikutusten nähtiin liittyvän laajasti asiakkaan arjen ja elämän parantumiseen. Kuntoutus saattoi myös lisätä asiakkaan itseluottamusta, rohkaista häntä ja opettaa hänelle uusia taitoja, ja hänen suunnitelmansa tulevaisuuteen saattoivat selkiytyä. Vaikka asiakkaan työkyvyssä todettaisiin suuria puutteita, olisi niin ikään työkyvystä saatava realistinen kuva silti hyödyllinen lopputulos kuntoutuksesta. Ammattilaisten mukaan asiakkaat saattavat hyötyä Taito-kuntoutuksesta jopa enemmän kuin he itse tai ammattilaiset ovat osanneet odottaa.

”Niin, sanotaan näin, ja uskon, että vaikei sitä opiskelusuunnitelmaa tai työllistymistä olis tapahtunutkaan, niin mun mielestäni jotenkin vaikutelma, mikä tulee on se, et kaikki on saanu tästä jotakin, jotka tän kuntoutuksen läpi vie, et ihan sitä arjen toimintakykyä ja yleensäkin semmost toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen. Ja tosiaan tää ihan pelkästään, et on ollut joku paikka, jossa ollaan kuunneltu, jossa ollaan yritetty auttaa, et moni on sanonut sitä, että ei olis uskonut, et saa tällasta tukea. Et tää on kyllä varmasti jokaiselle ollu merkityksellinen kokemus.” (RH 7)

### **5.6.2 Mahdollisuus oman työ- ja toimintakyvyn arvioimiseen ja ammatillisen polun rakentamiseen**

Haastattelut tarkensivat kuvaa koetuista hyödyistä. Asiakkaat kuvasivat haastatteluissa, että osallistuessaan Taito-kuntoutukseen he olivat kokeneet etenevänsä oikeaan suuntaan ammatillisella polullaan. Kuntoutus ja erityisesti siihen liittyvä työharjoittelu olivat mahdollistaneet selkeämmän kuvan muodostamisen omasta työ- ja toimintakyvystä. Kuntoutuksessa asiakkaat pääsivät kokeilemaan omaa työ- ja toimintakykyään ja huomasivat sen mahdollisuudet ja rajoitteet ja heille muodostui selkeämpi kuva siitä, millainen ammatillinen tulevaisuus voisi heille olla realistinen. Moni asiakas kertoi myös oppineensa hyväksyvän asenteen omaa toimintakykyään ja sen rajoitteita kohtaan työn tekemisen ja opiskelun näkökulmasta. Kuntoutukseen osallistuminen oli muuttanut omaa, aiemmin usein melko negatiivista näkemystä ammatillisesta tulevaisuudesta myönteisemmäksi.

”– – nii kylhän tää on sellasta antanu ja toki sitä uskoa siihen ja semmost ymmärrystä, et joo, voi olla tilanne se, että minust ei oo kaheksan tuntia päivässä tekemään töitä, mut en mä nyt silti ihan onneton oo, että musta ei oo mihinkään. Et sit vaan täytyy löytää se semmonen väylä, et mikä se sitten on, et millä tavalla tässä vielä päästään tähän työelämään tai opiskeluun kiinni.” (AH 21)

”Ja mä en nää enää mun tulevaa semmosena pimeenä, toivottomana möykkynä, et mul ei oo mitään enää tulevaisuudessa. Et kyl mä nään siellä, että kyl mä täst viel nousen. Kyl mä pärjään.” (AH 22)

Kuntoutukseen osallistuminen oli ohjannut asiakkaita omaan pohdintaan ja suunnitelmallisuuteen ammatillisen tulevaisuutensa suhteen. Osalla kuntoutuksen loppuvaiheessa olevista tai kuntoutuksen jo päättäneistä työllistymiseen liittyvät jatkosuunnitelmat olivat haastattelun ajankohtana jo konkretisoituneet toiseen kuntoutuspalveluun hakeutumisenä, opiskelupaikkana tai työllistymisenä. Itselle sopivaksi koetun työharjoittelupaikan saaminen vaikutti olevan monelle olennaisessa roolissa työllistymispolulla etenemisessä. Osalle työnhakuun liittyvien dokumenttien, kuten ansioluettelon ja työhakemusten, valmistelu kuntoutuksen osana oli olennainen, konkreettinen keino edistää työllistymistä.

Ammattilaisten käsitykset Taito-kuntoutuksen ammatilliseen polkuun liittyvistä hyödyistä olivat varsin samankaltaisia kuin asiakkaiden. Myös ammattilaiset korostivat haastatteluissaan työhön tai opintoihin pääsemistä tai niihin palaamista Taito-kuntoutuksen itsestään selvänä keskeisenä tavoitteena ja kertoivat myös havainneensa näitä toivottuja vaikutuksia osalla asiakkaista.

”Tos jotain kohtaa tein semmost epävirallista laskentaa, et Taidon suorittaneista asiakkaista melkein puolet oli työllistyny, niin se on mun mielestä ihan todella huima. Et ne asiakkaat on löytäneet itsensä sieltä töistä, ja siel on tullu sellanen kohtaaminen, et tarpeet ovat kohdanneet. – – Jotkut kokoaikaista, jotkut osa-aikaista, jotkut keikkaa, ja mitä tahansa muuta – –.” (RH 6)

Samoin kuin asiakkaiden kokemuksissa, työharjoittelu oli yksi keskeinen tekijä, jota ammattilaiset kuvasivat kuntoutuksen vaikuttavuuden lähteenä. Harjoittelun kerrottiin voivan lisätä asiakkaan pystyvyyttä ja luottamusta, ja nämä asiat kuvattiin tärkeiksi asiakkaan muutosprosessissa. Toisaalta haastatteluissa mainittiin työharjoittelusta saatava kokemus myös itsessään hyödyllisenä.

”– – että voiaan miettiä vaihtoehtoja, ja voiaan puhua ja vääntää ja kääntää paperia, mutta se ei vie asiakasta koskaan eteenpäin, että parhaimmillaan nimenomaan se työharjoittelujakso on se, joka voimaannuttaa sen asiakkaan, ja hänen se ammatillisten vaihtoehtojen kirjo saattaa laajeta, et mitä mul on mahdollisuuksia. Et tähän asti on aateltu vaan, että mä oon tota työtä tehny, ja sen mä vaan osaan, ja sillä mun täytyy mennä, ja parhaimmillaan Taidon jälkeen asiakas ymmärtää, et mul on paljon mahdollisuuksia, mul on erilaisia mahdollisuuksia, mitkä työt voi sopia mun terveydentilalle ja mulle.” (RH 6)

Ammattilaisten mukaan tärkeä lopputulos työharjoittelusta saattoi myös olla jo pelkästään se, että sen aikana selvisi, ettei asiakkaan työ- ja toimintakyky ollut juuri harjoiteltuun työtehtävään tai ylipäätään palkkatyöhön riittävä. Työharjoittelujaksolla oli kuitenkin mahdollista saada uutta tietoa asiakkaan terveydentilasta, voimavaroista tai rajoitteista, joiden avulla hänen jatkosuunnitelmiaan ja palvelupolkuaan voitiin rakentaa eteenpäin.

” – Taidon loppupäätelmänä voi olla asiakkaan etu ja kaikkien etu, että siellä tulee havainto, että ei ole kapasiteettia avoimille työmarkkinoille, joka tietysti asiakkaan oikeusturvassa voi olla hyödyllinen, ja välttämättä laaja-alaisten oppimis- ja dysfasioiden kanssa oleva ihminen ei sitä itse ole havainnut.” (RH 6)

Huomionarvoista oli joidenkin asiakkaiden esille tuoma pettymys siihen, että oma työllistymisprosessi ei ollut edennyt toivotusti kuntoutuksen aikana. He kuvailivat huolta omasta tulevasta työllistymisestäään ja siitä, että kuntoutus ei tule muuttamaan oman ammatillisen tulevaisuuden kielteistä näkymää. Joillakin oli myös herännyt kokemus hyväksikäytetyksi tulemisesta esimerkiksi sitä kautta, että he kokivat, ettei työharjoittelupaikalla ollut ollut aitoa tarkoitusta edes harkita työllistämistä harjoittelun päätyttyä.

### **5.6.3 Käsitys itsestä, arjen monipuolistuminen ja sosiaalisen itsetunnon vahvistuminen**

Asiakkaat kokivat kuntoutuksen muuttaneen suhtautumistaan omaan itseensä. Kuntoutus oli herättänyt kokemuksia omasta kykenevyydestä ja kasvattanut siten itseluottamusta ja -ohjautuvuutta. Moni asiakas kertoi haastatteluissa kohdanneensa kuntoutuksen aikana itselleen haastavia tilanteita, jotka olivat vaatineet rohkeutta ja ponnistelua ja herättäneet esimerkiksi jännitystä ja ahdistusta. Näistä tilanteista selviäminen oli tuottanut onnistumisen kokemuksia.

” – mut tuol kuntoutuksessaki huomas, et vaik oli semmosii tilanteita, et vähän jännitti ja ahdistiki, niin kyl niistä aina jotenki selvis.” (AH 33)

Ammattilaisten mukaan esimerkiksi jo työharjoittelupaikkaan valituksi tuleminen saattoi kasvattaa asiakkaan omanarvon ja pystyvyyden tunteita. Haastatteluissa ammattilaiset kertoivat, että työharjoittelussa onnistuminen vahvisti asiakkaan itsetuntoa, uskoa omaan kykyihinkin ja selviytymiseen tulevaisuuden työelämässä. Työn tekeminen toi usein esiin myös asiakkaan omia vahvuuksia.

”Ehkä se pystyvyys on siinä semmonen, et asiakkaat huomaa, et täs on tää työharjoittelu, ja he menee sinne työelämään, kun on pitkään ollu pois sieltä työelämästä, niin sit ne huomaa siel työharjoittelu, et mä pystyn

tekeen tätä. Pystyn, mä uskon, et mä pääsen viel tänne töihin joskus, vaikei se työllistyminen siin kohtaa oiskaa mahdollista, mut semmonen, et he huomaa itsessään, et he pystyykin näihin hommiin.” (RH 1)

Asiakkaat kertoivat oppineensa myös tuntemaan itseään ja omaa toimintakykyään, ja myös kunnioittamaan omia rajojaan ja pyytämään ja vastaanottamaan apua. Myös kuntoutuksessa herännyt kokemus kuulumisesta yhteisöön – kuntoutusryhmään, työharjoittelupaikan yhteisöön tai yhteiskuntaan – vahvasti käsitystä itsestä arvokkaana. Yhteisöön kuulumisen tärkeydestä kertoi yksi asiakas haastattelussa seuraavasti:

”– – nii ihan sellanenki psyykinen helpotus, että mä oon jossain, et siitä tulee hyvä mieli, että mä kuulun johonkin, et mä en oo vaan täällä työttömänä kotona ja kuulun isoon työttömien massaan, mutta siinä se sit onkin. Eli kyllähän siinä on semmosta psyykkistä hyvää, että pystyy sanomaan, et mä oon tämmöses Taito-kuntoutuksessa, että mä käyn näin, ja mä olen työharjoittelussa. Et ne on kaikki sellast, mikä luo semmosta positiivista tässä yhteiskunnassa, missä kuitenkin aina kysytään, et mitä sä teet, ei väliä minkä alan ihminen sä oot, vaan mitä sä teet, missä sä oot töissä. Ja sit kun sä sanot vuos toisensa jälkeen, et en mä nyt oo kyl vielääkään töissä, et joko mä oon sairaslomalla tai työttömänä, en oikein mitään, niin siinä alkaa tulla semmonen tietty juttu, että kohta aattelee, et ei kauheesti haluais ihmisiä nähdäkään, koska mul ei oo mitään uutta sanottavaa. Niin sillä lailla mä koen, et täs on myös semmonen psyykinen positiivinen sävy, et pystyy sanomaan, että kyllä, mä oon tämmösessä nyt. Et mul on joku paikka, mihin mä meen, missä mä oon ja mihin mä kuulun.” (AH 21)

Itseä koskevan käsityksen muuttumisen lisäksi asiakkaat kokivat, että Taito-kuntoutukseen osallistuminen oli edistänyt toimivamman arjen rakentumista. Kuntoutuksen myötä he kokivat löytäneensä aktivoitumista ja rutiineja arkeensa sekä arkensa monipuolistuneen. Kuntoutusjaksojen ja työharjoittelun aikatauluihin ja rytmeihin sitoutuminen oli luonut heille toimivaksi koettuja arjen rytmejä esimerkiksi unen ja ruokailun suhteen. Kotoa poistuminen ja osallistuminen kuntoutusryhmän ja työharjoittelupaikan sosiaaliin tilanteisiin oli tuottanut onnistumisen kokemuksia sekä kokemusta siitä, että ”pääsee jollain tavalla takaisin yhteiskuntaan” (AH 23). Uusien asioiden kokeileminen kuntoutuksessa oli myös monipuolistanut asiakkaiden elämää esimerkiksi tuomalla uusia harrastuksia ja rohkaisemalla lähtemään jatkossa kodin ulkopuolisiin aktiviteetteihin.

Niin ikään asiakkaat kokivat kuntoutuksen vahvistaneen heidän sosiaalisia valmiuksiaan. He olivat olleet vuorovaikutuksessa uusien ihmisten kanssa niin kuntoutusjaksojen aikana kuin työharjoittelupaikassakin. Kuntoutus toi joillekin

olennaisen ja toivotun lisäyksen sosiaalisten kontaktien määrään. Kuntoutuksen myötä saadut sosiaaliset kokemukset oli koettu omaa sosiaalista itsetuntoa vahvistaviksi. Monelle sosiaaliset tilanteet tuntuivat lähtökohtaisesti kuormittavilta ja epävarmuutta herättäviltä, ja sosiaaliin tilanteisiin meneminen vaati siten heiltä erityistä rohkaistumista ja siedättymistä. Näin ollen kuntoutus toimi heille harjoittelupaikkana sosiaaliin tilanteisiin osallistumiselle ja onnistumiset näissä tilanteissa vahvistivat uskoa omasta pärjäämisestä tällaisissa tilanteissa jatkossakin. Vaikka kuntoutusryhmän ei välttämättä koettukaan tukeneen omista konkreettisesti nimetyissä kuntoutumisen tavoitteissa, oli kuntoutuksen ryhmämuotoisuus ja sen tuomat muut sosiaaliset kontaktit voineet olla olennaisia, kuten eräs asiakkaista seuraavassa kuvaa:

”Kun on tottunu siihen, ettei välttämät tarvi tavata ketään, jos ei ihan välttämätöntä, niin sit siinä on tullu tavallaan isompi kynnyks olla ihmisten kanssa, niin se on sillä lailla. Ja koska mul on tavallaan sosiaaliin tilanteisiin myös se odotus, et ne menee jollain tavalla negatiivisesti, niin se että noi tilanteet on menny silleen positiivisesti, niin sekin on jotenki huomionarvosta mulle, että ei kaikki ihmiset tuukkaan puremaan päätä poikki. Et ryhmä ei oo tukenu tavallaan tavoitteita, mut silti se on tuonu hyviä asioita, jotka tukee niitä tavoitteita.” (AH 18)

#### **5.6.4 Yhteenveto**

Taito-kuntoutuksen keskeisimmät hyödyt kytkeytyvät sekä asiakkaiden että ammattilaisten kokemusten mukaan etenemiseen ammatillisella polulla. Tämän lisäksi kuntoutus tuottaa onnistumisen kokemuksia ja mahdollistaa sen, että asiakkaan suhtautuminen omaan itseensä muuttuu myönteisemmäksi. Kuntoutus rakentaa toimivampaa arkea ja vahvistaa sosiaalista itseluottamusta ja sosiaalisia valmiuksia. Tulokset osoittavat, että vaikka kuntoutuksen hyödyt voivat olla erilaisia eri asiakkailla, ammattilaisten näkemysten mukaan Taito-kuntoutuksesta on lähes aina jotain hyötyä asiakkaalle ja joskus hyödyt ovat suurempia kuin asiakkaat ja ammattilaiset ovat ennakoineet.

## 6 Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa olemme kuvanneet Taito-kuntoutuksen toteutusta ja kehittämistarpeita asiakkaiden, ammattilaisten ja vuorovaikutuksen näkökulmista. Tässä luvussa vedämme yhteen tuloksiamme, esitämme niiden pohjalta johtopäätöksiä ja suosituksia sekä arvioimme tutkimustamme.

### 6.1 Taito-kuntoutus on perustaltaan toimiva ammatillisen kuntoutuksen palvelu

Tutkimuksemme tulokset piirtävät Taito-kuntoutuksesta kuvan pääpiirteissään toimivana ja pidettynä ammatillisen kuntoutuksen palveluna. Sekä asiakkaiden että ammattilaisten kokemukset Taito-kuntoutuksesta ovat valtaosaltaan positiivisia. Taito-kuntoutus voi vastata monenlaisten asiakkaiden tuen tarpeisiin ja siitä on asiakkaille hyötyä, vaikkakin hyödyt voivat liittyä eritasoisesti ammatillisella polulla etenemiseen.

Taito-kuntoutuksen toimivuus pohjautunee vahvasti sen peruselementtien monipuolisuuteen: palvelu sisältää sekä yksilö- että ryhmätapaamisia, moniammatillisen tiimin tuen ja työharjoittelun (Kela, 2022). Kun peilaamme Taito-kuntoutuksen peruselementtejä itsemääräämisteoriaan, tulee näkyväksi monipuolisuuden tarkoituksenmukaisuus: jokaisella palvelun toteutuksen elementillä pystytään vastaamaan hieman eri tavoin ja erilaisilla painotuksilla ihmisten perustarpeisiin eli autonomian, kykenevyyden ja yhteenkuuluvuuden tarpeisiin (Ryan & Deci, 2000). Pohdimme tuloksiamme seuraavaksi suhteessa näihin itsemääräämisteorian kuvaamiin ihmisen perustarpeisiin.

**Autonomia** tarkoittaa itsemääräämisteoriassa ihmisen kokemusta siitä, että hän voi tehdä valintoja ja vaikuttaa itseään koskevaan toimintaan (Ryan & Deci, 2000). Taito-kuntoutuksessa autonomian vahvistumiselle hyvän pohjan rakentavat ensinnäkin työharjoittelupaikan haun järjestämisen tapa ja toiseksi yksilökäyntien runsas määrä.

Ensinnäkin Taito-kuntoutuksessa asiakas hakee itse työharjoittelupaikkaa, eikä palveluntuottajilla ole harjoittelupaikkoja valmiina asiakkaita varten. Autonomian vahvistumisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että kuntoutusprosessiin kuuluu elementti, jossa asiakkaalla on aito mahdollisuus tehdä itselleen hyvinkin merkityksellinen valinta: mihin harjoittelupaikkaan tai -paikkoihin hän hakee. Tuloksemme osoittavat kuitenkin, että asiakkaat saattavat tarvita paljonkin apua tämän valinnan tekemiseen: kuntoutukseen tullessaan heillä ei välttämättä ole kovinkaan selkeää ajatusta haluamastaan ammatillisesta suunnasta. Siis ennen kuin työhar-

joittelupaikan valinta voi olla merkityksellinen, asiakkaan täytyy hahmottaa, mikä hänelle on merkityksellistä. Tässä prosessissa yksilöllisten käyntien runsas määrä on keskeinen asia. Nykymuotoinen Taito-kuntoutus sisältää runsaasti yksilökäyntejä – enemmän kuin aiemmat Taito-kurssit – ja tulostemme mukaan tätä pitävät hyvänä asiana sekä asiakkaat että ammattilaiset. Yksilökäynnit mahdollistavat siis muun muassa sen, että omaohjaajat pystyvät tutustumaan asiakkaan tilanteeseen ja tarpeisiin sekä auttamaan tätä ammatillisen suunnan kirkastamisessa.

Asiakkaiden ja ammattilaisten näkökulmista optimaalinen työharjoittelupaikan valintaprosessi saattoi kuitenkin näyttää hieman erilaiselta: asiakkaat saattoivat kaivata omaohjaajilta valmiimpaa ja asiantuntevampaa tukea työharjoittelupaikkojen saamiseen, ja ammattilaiset puolestaan saattoivat vierittää syytä asiakkaiden toiveita vastaamattomista työharjoittelupaikoista yleiselle työpaikkojen saatavuudelle ja asiakkaiden epärealistisille toiveille. Vaikuttaakin siltä, että asiakkaiden autonomian vahvistumisen tärkeydestä ja siihen pyrkimisen tavoista ei ole välttämättä yhteistä ymmärrystä asiakkaiden ja ammattilaisten kesken. Yksilökäyntien runsas määrä ei yksinään riitä varmistamaan autonomian vahvistumista työharjoittelun hakuprosessissa, vaan erityisen olennaiseksi nousee omaohjaajien toiminta yksilökäyntien aikana. Erilaisilla vuorovaikutuskäytännöillä omaohjaajat voivat rakentaa asiakkaalle joko vahvemmin tai rajatummin vaikutusmahdollisuuksia.

**Kykenevyys** tarkoittaa itsemääräämisteoriassa ihmisen kokemuksia onnistumisesta ja pystymisestä (Ryan & Deci, 2000). Mahdollisuuksia kykenevyyden vahvistumiseen Taito-kuntoutuksessa tarjoaa tulostemme pohjalta erityisesti työharjoittelu ja osalle asiakkaista myös ryhmäjaksot.

Jo työharjoittelupaikan saaminen voi olla merkityksellinen onnistumisen kokemus asiakkaille. Työharjoittelussa asiakas voi parhaimmillaan saada kokemuksia siitä, että hänellä on riittävästi työkykyä, hän osaa asioita ja saa toimia arvostettuna osana työyhteisöä. Joillakin asiakkailla onnistunut työharjoittelu johtaa suoraan työharjoittelupaikkaan työllistymiseen, toiset saavat yleisemmällä tasolla vahvistusta sille, että pystyvät etenemään yksilöllisellä ammatillisella polullaan. Toisaalta työharjoittelun näkeminen vain kykenevyyden vahvistumisen mahdollisuutena olisi turhan kapea katsantokanta. Taito-kuntoutuksessa työharjoittelu voi taipua monenlaisiin tarpeisiin ja asiakasta palveleva lopputulos työharjoittelusta voi olla myös realistinen kuva asiakkaan työkyvystä, vaikka se tarkoittaisi sitä, ettei harjoittelu välttämättä olisi tuottanut onnistumisen kokemuksia.

Myös ryhmäjaksolle osallistuminen voi tarjota mahdollisuuksia kykenevyyden vahvistumiseen. Taito-kuntoutukseen tullessaan moni asiakas saattaa jännittää tai jopa pelätä sosiaalisia tilanteita tai ylipäättään olla epävarma siitä, millaista oma jaksaminen on. Ryhmätilanteet voivat siis tarjota asiakkaille turvallisen ympäristön

saada onnistumisen kokemuksia sosiaalisessa tilanteessa pärjäämisestä sekä siitä, että he jaksavat osallistua koko päivän ohjelmaan.

Näiden kykenevyyden vahvistumista mahdollistavien tekijöiden lisäksi tulostemme tuovat näkyviin, miten Taito-kuntoutuksessa autonomian ja kykenevyyden vahvistumisen edellytykset saattavat olla ristiriidassa keskenään. Kuten edellä kuvasimme, kokemus työharjoittelupaikan valitsemisesta on keskeinen Taito-kuntoutuksen mahdollistama tilanne, jossa asiakkaan autonomia voisi vahvistua. Osa asiakkaista kuitenkin oli kokenut, että omaohjaajat rajoittivat heidän toiveitaan ja ideoitaan. Toisaalta ammattilaiset kuvasivat, että asiakkailla saattoi olla epärealistisia toiveita työharjoittelupaikasta suhteessa omaan työkykyynsä tai osaamiseensa. Samankaltaista asiakkaiden ja ammattilaisten näkemysten epäsuhtaa on raportoitu aiemmin myös muissa ammatillisen kuntoutuksen palveluissa (ks. Haapakoski ym., 2020, s. 64–66). Itsemääräämisteoriaan peilaten voidaan ajatella, että mikäli ohjaaja puuttuu rajoittavasti asiakkaan toiveisiin, vaarantuu asiakkaan kokemus autonomiasta; mikäli asiakas päätyy hakemaan työharjoittelupaikkaa, joka osoittautuu hänelle aivan liian vaativaksi, vaarantuu asiakkaan kokemus kykenevyydestä. Omaohjaajilta vaaditaankin tarkkanäköistä tasapainottelua, jotta kumpikin tarve tulee huomioiduksi, eikä kumpaakaan rajoiteta tarpeettoman paljon. Samaan aikaan asiakkailta vaaditaan jossain määrin kykenevyyttä kertoa (tuetusti) omista tarpeistaan ja toiveistaan, jotta autonominen valinta olisi mahdollinen.

**Yhteenkuuluvuus** tarkoittaa itsemääräämisteoriassa ihmisen kokemusta sosiaalisesta turvallisuudesta ja siitä, että hän on yhteydessä toisiin ihmisiin (Ryan & Deci, 2000). Tulostemme mukaan Taito-kuntoutuksessa omaohjaajilla on erityisen keskeinen rooli asiakkaiden kannustamisessa ja emotionaalisessa tukemisessa – tämä omaohjaajien tuki luonee vahvan pohjan myös yhteenkuuluvuuden kokemukselle. Vastaavia tuloksia omaohjaajien keskeisestä roolista on tuotu esiin myös työllistymistä edistävästä ammatillisesta kuntoutuksesta, jossa tutkimuksen mukaan yksi keskeinen omaohjaajan tuen merkitys oli se, että hän oli kuntoutujan puolella, innosti, kannusti ja auttoi määrittämään rajat suhteessa työpaikkaan (Haapakoski ym., 2020, s. 82–83).

Taito-kuntoutukseen kuuluu keskeisenä elementtinä ryhmätoiminta, jonka lähtökohtaisesti voisi ajatella olevan keskeinen yhteenkuuluvuuden vahvistumiselle. Osalle asiakkaista näin vaikuttaakin olevan: he voivat löytää ryhmästä jopa sellaisia vertaisia, joiden kanssa pidetään yhteyttä ja vietetään myös vapaa-aikaa. Tulostemme mukaan ryhmämuotoinen toiminta ei kuitenkaan tällä hetkellä toteudu Taito-kuntoutuksessa siten, että sen voisi olettaa aina vahvistavan yhteenkuuluvuuden kokemusta. Pohdimme tätä tarkemmin luvussa 6.3.

## 6.2 Asiakaskunnan moninaisuus haastaa Taito-kuntoutuksen yksilöllistä toteutusta

Taito-kuntoutuksen asiakaskunta on hyvin moninainen: asiakkaiden koulutustausta, työkokemuksen määrä, fyysisen ja psyykkisen terveyden haasteet sekä toiveet ammatillisesta suunnasta vaihtelevat paljon. Monilla koulutus- ja työkokemukset ovat hyvin vähäisiä; toiset taas ovat korkeasti koulutettuja ja olleet pitkään työelämässä. Monilla on eriasteisia psykososiaalisia ongelmia, joidenkin työkykyä taas haastaa fyysinen sairaus tai vamma. Useimmilla on monia tuen tarpeita.

Taito-kuntoutus pystyy vastaamaan monenlaisten asiakkaiden tarpeisiin. Moninainen asiakaskunta kuitenkin myös haastaa toteutusta, koska niin palvelukuvauksen (Kela, 2022) kuin kuntoutuksen laajempien ideaalienkin (esim. Kayes & Papadimitriou, 2023; Lindh, 2013) mukaan palvelut on tärkeää sovittaa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaaviksi. Mitä moninaisempi asiakaskunta on, sitä moninainisimmin tavoin palvelua täytyy olla valmis räätälöimään. Sama ongelmallisuus on tunnistettu myös muissa ammatillisen kuntoutuksen palveluissa, joissa asiakaskunta on moninainen (esim. Haapakoski ym., 2020, s. 128). Taito-kuntoutuksessa haasteet tulevat näkyviin vahvimmin ryhmäjaksojen toteutuksessa sekä kuntoutusprosessin aikataulutuksessa.

Ensinnäkin asiakaskunnan moninaisuus haastaa **ryhmäjaksojen suunnittelua ja toteutusta**. Kun asiakkaiden tiedot, taidot ja tuen tarpeet ovat keskenään hyvin erilaisia, ammattilaisten voi olla haastavaa suunnitella sisältöjä, jotka olisivat kaikille asiakkaille tarpeeksi relevantteja (ks. Grönlund, 2010, s. 110). Asiakkaiden näkökulmasta voi puolestaan olla turhauttavaa, mikäli ryhmässä käsitellään asioita, jotka ovat itselle jo entuudestaan tuttuja tai eivät muutoin tunnu olennaisilta. Myös ammattilaisille ryhmien ohjaaminen ja asiakkaille ryhmässä oleminen voi olla vaikeaa silloin, kun asiakkailta on keskenään kovin erilaiset valmiudet ylipäättään olla sosiaalisissa tilanteissa.

Toiseksi asiakkaiden moninaisuus voi olla haaste **yksilökäyntien aikataulutuksen** kannalta. Taito-kuntoutuksessa verrattain runsas ja joustava määrä yksilökäyntejä yhtäältä mahdollistaa yksilöllisen vastaamisen asiakkaiden moninaiisiin tarpeisiin. Toisaalta tuloksemme toivat kuitenkin myös esiin sen, että joskus yksilökäyntien aikataulutus palvelukuvauksessa rajaa ammattilaisten mahdollisuuksia tarjota asiakkaalle tukea oikeasuhteisesti kuntoutusprosessin eri vaiheissa. Joku asiakas saattaisi tarvita palvelukuvauksessa määriteltyä enemmän tukea esimerkiksi ennen harjoittelupaikan saamista, mutta vähemmän itse harjoittelun aikana. Ammattilaiset olivat huolissaan siitä, että liiallinen tuki työharjoittelun aikana voi jopa leimata hyvin pärjäävän asiakkaan harjoittelupaikan työyhteisössä. Esimerkiksi tämänkaltaisiin tilanteisiin toivottiin nykyistä enemmän joustoa yksilöllisten käyntien aikataulutukseen. Vahvemman joustavuuden toive on noussut esille

myös toista ammatillisen kuntoutuksen palvelua, KIILA-kuntoutusta, koskevassa tutkimuksessa (Ala-Kauhaluoma ym., 2023, s. 17).

Yksi mahdollisuus joustavuuden lisäämiseen Taito-kuntoutuksessa voisi olla yksilökäyntien määrän määrittely palvelukuvauksessa sitovasti vain koko palvelun ajalle ja esittää käyntien jakautumisesta eri vaiheisiin vain suuntaa antavat kuvaukset. Asiakkaiden näkökulmasta tämä voisi olla ihanteellista. Toisaalta ammattilaisten näkökulmasta tuen tarpeiden määriä eri vaiheissa voi olla vaikea ennakoita. Näin ollen tämäkään malli ei olisi täysin aukoton. Tällaisella jouston lisäämisen tavalla voitaisiin kuitenkin välttää yksi mahdollinen riski: yksilöllisen tuen karsiminen taloudellisen tehokkuuden vuoksi. Nimittäin mikäli joustoja lisättäisiin vähentämällä kuntoutuksen eri vaiheisiin (esimerkiksi työharjoittelujaksolle) osoitettujen yksilökäyntien minimimäärää, jäisi palveluntuottajaorganisaatioille tilaa kohdistaa kuntoutusta toteuttaviin ammattilaisiin nykyistä enemmän tehokkuusvaatimuksia eli paineita hoitaa asiakkaiden yksilöllinen tuki käyntien minimimäärän aikana. Tällaisista paineista oli hienoisia viitteitä aineistoissamme jo nyt.

Yksilökäyntien aikataulujen lisäksi myös **muut kuntoutusprosessin aikataulut** (ja niihin liittyvät vaatimukset) saattoivat haastaa asiakkaita: sekä asiakkaat että ammattilaiset kertoivat Taito-kuntoutuksen raskaudesta. Osalle asiakkaista esimerkiksi aloitusjakson neljä ryhmäpäivää viikossa tuntuu liian kuormittavalta, samoin työharjoittelu viitenä päivänä viikossa. Taito-kuntoutus saatetaankin jopa keskeyttää sen vuoksi, että palvelu on liian kuormittava.

Palvelun kehittämisen kannalta ei kuitenkaan ole yksiselitteistä, pitäisikö näiden huomioiden pohjalta muuttaa palvelua vai palveluun ohjautumista. Mikäli Taito-kuntoutusta halutaan kehittää nykyisenkaltaiselle asiakaskunnalle sopivaksi, toteutuksen ajoitusta olisi syytä väljentää ja joustavoittaa. Tulostemme valossa näyttää kuitenkin siltä, että Taito-kuntoutukseen ohjautuu paljon myös sellaisia asiakkaita, joiden kohdalla olisi relevanttia pohtia, onko Taito-kuntoutus – tai joskus jopa ammatillinen kuntoutus ylipäättään – ollut oikea-aikainen ja sopiva palvelu. Yhtäältä Taito-kuntoutuksen paikka osana Kelan palvelujärjestelmää ja toisaalta sen suhde sosiaaliseen kuntoutukseen kaipaivat vielä selkiytystä. Myös koko palvelujärjestelmän tasolla olisi tarpeellista pohtia ja selkiyttää ammatillisen kuntoutuksen ja sosiaalisen kuntoutuksen rajapintaa.

### **6.3 Nykyisissä palvelun järjestämistavoissa on hyödyntämätöntä potentiaalia**

Toimintaverkostoajattelun näkökulmasta (Lindh, 2009, 2013) Taito-kuntoutus linkittyy moniin erilaisiin verkostoihin, joita ovat esimerkiksi kuntoutusprosessiin

kytkeytyvät viranomais- ja ammattilaisverkostot, moniammatillinen tiimi, työharjoittelujaksoihin liittyvät työpaikka- ja työyhteisöverkostot sekä ryhmäjaksojen avulla muodostetut vertaisverkostot. Taito-kuntoutukselle keskeistä on se, että kuntoutus edellyttää erilaisia näkökulmia yhdistävää yhteistyötä eri verkostojen välillä. Yhteistyön nähdään tukevan asiakkaan näkökulmasta tuloksellista kuntoutumista (esim. Sipari, 2014a).

Pohdimme seuraavaksi tuloksiamme, jotka liittyvät kolmeen keskeiseen Taito-kuntoutuksen elementtiin. Niissä erilaiset verkostot ovat keskiössä: asiakkaiden ryhmätoiminta, moniammatillinen tiimi ja verkostotyö. Ryhmätoimintaan liittyvien tulosten pohdinnassa ammennamme myös tutkimuksemme teoreettiseen viitekehykseen kuuluvasta etnometodologisesta keskusteluanalyysistä (Heritage, 1984; Sidnell & Stivers, 2013). Esitämme, että nykyisissä palvelun järjestämistavoissa on verkostojen näkökulmasta hyödyntämätöntä potentiaalia.

### **6.3.1 Ryhmämuotoisuudesta enemmän irti**

Taito-kuntoutuksessa yksi keskeinen verkostoelementti on ryhmätoiminta. Palvelukuvauksen mukaan ryhmätoiminta tulisi järjestää siten, että se mahdollistaa asiakkaiden keskinäisen vertaistuen (Kela, 2022). Niin ikään palvelun markkinoinnissa potentiaalisille asiakkaille kerrotaan, että Taito-kuntoutuksessa saa ”mahdollisuuden vertaistukeen” (Kela, 2024f). Ryhmätoimintaa sisältävissä Kelan kuntoutuksissa vertaistuki onkin aiempien tutkimusten mukaan usein tärkeä elementti (esim. Ala-Kauhaluoma ym., 2023, s. 17–18, 25–26; Buchert, 2018, s. 129–133; Harkko ym., 2019, s. 92; Karhula ym., 2019, s. 31–33). Tuloksemme kuitenkin näyttävät, että läheskään kaikki Taito-kuntoutuksen osallistujat eivät koe saaneensa kuntoutuksesta vertaistukea.

Asiakaskunnan moninaisuus, jota pohdimme edellisessä luvussa, on osaltaan tekijä, joka haastaa vertaisuuden kokemuksen ja sitä kautta vertaistuen saamisen mahdollisuuksia Taito-kuntoutuksessa: asiakkaiden voi olla vaikeaa saada vertaistukea, mikäli he kokevat toisensa liian erilaisiksi (ks. myös esim. Embuldeniya ym., 2013; Moilanen ym., 2021; Watson, 2019). Vertaistuen rakentumisen mahdollisuuksia Taito-kuntoutuksessa ei kuitenkaan liene realistista kehittää pelkästään, tai edes merkittävästi, asiakaskuntaa rajaamalla tai ryhmien muodostusta kehittämällä: ammatillisen kuntoutuksen asiakkailla on väistämättä monenlaisia työ- ja koulutustaustoja sekä ammatillisia suuntia. Ryhmämuotoisessa ammatillisessa kuntoutuksessa asiakaskunnan moninaisuus tuleekin jossain määrin vain hyväksyä.

Niin ikään kysymys riittävästä vertaisuudesta vertaistuen rakentumisen taustalla ei ole yksiselitteinen (esim. Buchert, 2018; Karhula ym., 2019, s. 31–32; Moilanen ym., 2021). Myös meidän tutkimuksemme esitettiin näkemyksiä siitä, että

hyvin erilaisetkin ihmiset voivat tarjota toisilleen vertaistukea. Pidemmälle ehtineet asiakkaat voivat myös jakaa omista työelämäkokemuksistaan oppia sellaisille asiakkaille, joilla kokemuksia on vähemmän. Voitaneenkin todeta, että asiakkaiden moninaisuus osaltaan haastaa vertaistuen rakentumisen mahdollisuuksia Taito-kuntoutuksessa, mutta se ei tee sitä mahdottomaksi. Esitämme, että palvelun kehittämisessä hedelmällisintä ei ole kiinnittää erityistä huomiota asiakkaiden moninaisuuteen itsessään tai käsitellä sitä ratkaisua vaativana ongelmana. Sen sijaan esitämme tulostemme pohjalta, että Taito-kuntoutuksen toteutuksessa on hyödyntämätöntä potentiaalia siinä, miten ryhmämuotoisuus ymmärretään ja miten sitä käytetään.

Ensinnäkin tuloksemme kuvaavat, että Taito-kuntoutuksessa ryhmätoiminnalla on vertaistuen mahdollistumisen lisäksi toinenkin kuntoutuksen tavoitteita palveleva funktio: erityisesti aloitusjaksolla ryhmätoiminta valmistaa asiakkaita työharjoitteluun. Ryhmäpäivien aikana asiakkaat pääsevät testaamaan omaa jaksamistaan, totuttautumaan aikataulutettuun päiväohjelmaan ja altistamaan itseään mahdollisesti jännittäville sosiaalisille tilanteille. Itsemääräämisteorian (Ryan & Deci, 2000) kautta tulkittuna voidaan ajatella, että kykenevyyden lisääntyminen ryhmätoiminnassa voi mahdollistaa kykenevyyden lisääntymisen myös työharjoittelussa. Tällaiset ryhmätoiminnan hyödyt voivat toteutua, vaikka ryhmässä ei syntyisikään vertaistukea. Asiakkaat ja ammattilaiset tunnistavat nämä ryhmätoiminnan työharjoittelua palvelevat puolet, mutta palvelukuvauksessa tämä potentiaali jää piiloon.

Toiseksi tuloksemme osoittavat, että Taito-kuntoutuksen toteutuksessa vertaistuen mahdollistumiseen voitaisiin ottaa huomattavasti nykyistä aktiivisempi ote. Tällä hetkellä vertaistuki näyttää jäsentyvän ikään kuin ammattilaisten tuesta riippumattomana ilmiönä, joka joko syntyy tai jää syntymättä riippuen ryhmässä mukana olevista asiakkaista. Vertaistuen muodostumiseen tai ylläpitämiseen liittyvät toiminnot voivatkin rajautua ammattilaisten tehtävistä ulos.

Tällä hetkellä tämän lopputuloksen taustalla vaikuttanee useita tekijöitä: Ensinnäkin siinä missä asiakkaiden yksilöllisestä tuesta vastaavat omaohjaajat, ryhmää voivat ohjata eri ammattilaiset, eikä kenelläkään välttämättä ole vastuuta varsinaisesta ryhmäprosessista. Näin ollen kysymys asiakkaiden keskinäisen verkoston optimaalisista toteutumisen mahdollisuuksista kietoutuu moniammatillisen tiimin työn järjestämisen tapoihin eli kuntoutusta toteuttavien ammattilaisten verkostoon, johon palaamme tarkemmin seuraavassa luvussa. Toiseksi ryhmässä käytettävät ohjauskäytännöt saattavat kannustaa pikemminkin ohjaajakeskeiseen vuorovaikutukseen ryhmän jäsenten keskinäisen keskustelun sijaan.

Vaikka ryhmä koostuisi vertaisista, ryhmässä oleminen tai mikä tahansa ryhmässä keskusteleminen eivät automaattisesti synnytä ryhmän jäsenille kokemusta vertaistuesta (ks. esim. Haber ym., 2007). Ryhmän ohjaamisessa käytetyt konk-

reettiset vuorovaikutuskäytännöt ovat hyvin merkityksellisiä siinä, rakentuuko keskusteluihin otollista tilaa vertaistuen kokemuksille (Tiitinen ym., 2018; Weiste ym., 2020). Vertaistuen kokemuksen mahdollistavan ryhmän ohjaaminen vaatii siis lähtökohtaisesti vahvaa ammattitaitoa ryhmien ohjaamiseen. Väitämme, että tämä vaade vieläpä korostuu Taito-kuntoutuksessa, jossa lähtökohdat eivät ole helpoimmasta päästä. Kuntoutuksen asiakaskunta on niin moninainen, että perusta vertaisuuden kokemuksen rakentumiselle on hauras ja monilla asiakkaila on myös sosiaalisten tilanteiden jännitystä tai jopa pelkoa, jotka vaikuttavat ryhmässä toimimiseen. Mikäli vertaistuen mahdollistuminen halutaan aidosti pitää Taito-kuntoutuksen keskiössä, huomiota tulisi kiinnittää ryhmäjaksojen ohjausvas- tuun tarkempaan määrittelyyn ja ryhmää ohjaavien ammattilaisten ohjausosaami- seen (ks. Buchert, 2018; Pomery ym., 2016).

Kaiken kaikkiaan vaikuttaa siltä, että vertaistuki osana Taito-kuntoutuksen proses- sia hahmottuu liian abstraktina ja sen tarkempi määrittely sekä konkretisoiminen olisi tarpeen. Tässä yhteydessä voitaisiin kirkastaa, missä määrin ja missä kohden Taito-kuntoutuksessa hyödynnetään ryhmää erilaisiin, mutta yhtä lailla tärkeisiin tehtäviin: yksilöneuvontaa tehokkaampaan tietosisältöjen jakamiseen, työyhtei- söön menemiseen valmistautumiseen ja – yhtenä asiana muiden joukossa – ver- taistukeen.

Kysymys vertaistuen rakentumisen otollisista edellytyksistä palautuu osittain myös laajempaan palvelujärjestelmän verkostoon eli kuntoutukseen ohjautumiseen. Taito-kuntoutuksessa keskeytykset ovat tavallisia, jolloin ryhmät pienenevät kuntoutusprosessin aikana. Tämä saattaa kannustaa palveluntuottajaorganisaa- tioita aloittamaan maksimikokoisilla 10 hengen ryhmillä, vaikka ammattilaiset tunnistaisivatkin pienemmän ryhmäkoon hyödyllisyyden ryhmäprosessille ja -dynamiikalle. Suuri ryhmä voi puolestaan kuormittaa enemmän niitä, joilla sosiaa- lisiin tilanteisiin liittyy haasteita, ja jälleen edistää keskeyttämistä. Tämä haital- linen kehä on valitettava. Tilanteen purkamisessa tärkeää olisi, että palveluun ohjautumisvaiheessa puntaroitaisiin jo tarkkaan palvelukuvauksessakin olevaa kriteeriä ryhmätoiminnan sopivuudesta asiakkaalle. Kriteeri jättää toki väistämättä tulkinnanvaraa, mutta vaikuttaa siltä, että tällä hetkellä soveltamisessa olisi täsmentämisen varaa.

### **6.3.2 Ammattilaisten yhteistyöstä enemmän irti**

Taito-kuntoutuksen toteutuksessa on kaksi keskeistä ammattilaisten yhteistyö- hön nojaavaa verkostollista elementtiä, joissa asiakas on kiinteästi osallisena: moniammatillinen tiimi ja verkostotyö. Taito-kuntoutuksen asiakkaila on moninai- sia tarpeita, mikä vaatii kuntoutukselta moniammatillista lähestymistapaa ja eri alojen osaamisen yhdistämistä.

Tuloksemme osoittavat ensinnäkin, että Taito-kuntoutuksessa moniammatillisen tiimin toiminnassa ja laajemminkin moniammatillisuuden sekä verkostotyön toteutumisessa on vaihtelua. Vaihtelu voi liittyä palveluntuottajakohtaisiin, alueellisiin tai paikallisiin eroihin, vaikka käytössämme ollut aineisto ei olekaan mahdollistanut näiden tekijöiden tarkempaa analyysiä. On syytä kuitenkin huomioida, että organisatoristen, paikallisten ja alueellisten tekijöiden ohella verkostotoiminta muodostuu monenlaisissa palvelujen ja organisaatioiden yhtymäkohdissa, mistä voi pahimmillaan seurata vastuun katoamista ja kuntoutujan pallottelua palvelusta toiseen. Jotta näin ei kävisi, ammattilaisilta vaaditaan laajaa näkökulmaa verkostotyöhön ja verkostotoimijoihin, joiden panos kuntoutujien yksilöllisten kuntoutusverkostojen näkökulmasta on tärkeä (ks. Sipari, 2014b). Tulostemme mukaan moniammatillisuudesta voi olla ammattilaisille itselleenkin hyötyä esimerkiksi työnohjauksellisena tukena.

Toiseksi tuloksemme osoittavat, että moniammatillista lähestymistapaa ja verkostoitumista tarvitaan Taito-kuntoutuksessa siksi, että niiden avulla voidaan vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin, arjen moninaisuudesta ja erilaisista elinympäristöistä juontuviin vaatimuksiin kokonaisvaltaisemmin; toimiva kuntoutuskokonaisuus rakentuu erilaisia palveluja räätälöimällä ja yhteen sovittamalla (ks. myös Sipari, 2014a). Asiakkaiden näkökulmasta kohtaamiset eri alojen ammattilaisten kanssa voivat vahvistaa paitsi kuulluksi tulemisen kokemusta myös kokemusta siitä, että tulee autetuksi ilman palvelusta toiseen siirtämistä ja vastuiden pallottelua ammattilaiselta toiselle.

Kolmanneksi tuloksemme tähdentävät aiemman tutkimuksen suuntaisesti (Cameron ym., 2014; ks. myös Laulainen ym., 2017) sitä, että moniammatillisen työskentelyn ja verkostotyön toteuttaminen vaativat riittäviä rakenteita ja resursseja: aikaa, ammattilaisia ja yhteiseen työskentelyyn sitoutumista. Asiakkaan auttamisen lähtökohtana tulee olla moninäkökulmaisen tiedon ja osaamisen yhteen saattaminen ja sovittaminen yksilöllisten kuntoutumistavoitteiden saavuttamiseksi. Pelkkä erilaisen tiedon ja osaamisen yhteen kerääminen harvoin riittää, vaan olennaista on keskusteluttaa ja tulkita sitä yhdessä eri alojen ammattilaisten ja verkostotoimijoiden kesken. Jotta moniammatillinen työskentely olisi tehokasta ja asiakkaan näkökulmasta yhtenäistä, tulee eri alojen ammattilaisten asiantuntijuuden kutoutua yhteistyön myötä yhdeksi kokonaisuudeksi. (Mönkkönen & Kekoni, 2020, s. 232–234.)

Tulostemme perusteella näyttää siltä, että Taito-kuntoutuksen palvelukuvaus voisi hyötyä moniammatillisuuteen ja tiimityöhön liittyvien toimintatapojen ja edellytysten selventämisestä sekä verkostotyöhön liittyvien resurssien ja jaksotuksen tarkentamisesta. Olisi tarpeen myös selventää, viitataanko moniammatillisuudella eri alojen ammattilaisten työskentelyyn peräkkäin, rinnakkain vai sellaisessa tiiviissä yhteistyössä, jossa tietoa ja osaamista jaetaan jatkuvan yhteistyön myötä.

Moniammatillisuus ei vielä itsessään tarkoita sitä, että moninäkökulmaista tietoa ja osaamista sovitettaisiin yhteen, vaan tämä mahdollistuu ammattien välisen tiiviin yhteistoiminnan avulla. (Ks. Martin ym., 2022; Mönkkönen & Kekoni, 2020.)

## 6.4 Suositukset Taito-kuntoutuksen kehittämiseen

Taito-kuntoutus on perustaltaan toimiva ja tarkoituksenmukainen ammatillisen kuntoutuksen palvelu. Olemme edellä pohtineet palvelun eri elementtien toimivuuden ja haasteiden taustoja sekä esittäneet kehittämisehdotuksia. Seuraavassa kokoamme vielä yhteen seikat, joita palvelussa tulisi tulostemme pohjalta nähdäksemme kehittää.

- Taito-kuntoutuksen kohderyhmää on syytä selkiyttää. Palvelukuvaus asettaa tällä hetkellä sinänsä toimivia kohderyhmän rajoituksia, mutta esimerkiksi ryhmätoiminnan sopivuuden määrittely jättää paljon myös tulkinnanvaraa. Kohderyhmän rajoituksista tulee viestiä selkeästi myös ohjaaville tahoille.
- Kohderyhmän mahdollisesti tarkentavien määrittelyiden jälkeen on mahdollista tehdä niihin suhteutettuja linjauksia palvelun tarkoituksenmukaisesta kuormittavuudesta. Mikäli nykyisellään palveluun ohjautuva asiakaskunta katsotaan kokonaisuudessaan tarkoituksenmukaiseksi, esimerkiksi ryhmäkäyntien pituutta voi olla tarpeen lyhentää ja lisätä työharjoitteluun joustoja.
- Yksilökäyntien ajoituksen joustavuuden lisäämisellä voidaan parantaa yksilöllisiin tarpeisiin vastaamista. Jouston lisäys kannattanee tehdä määrittelemällä käyntimäärät vain koko palvelun tasolla (vs. yksittäiset jaksot).
- Ryhmämuotoisuuden erilaiset hyödylliset funktiot tulisi tunnistaa paremmin ja ottaa huomioon ryhmäkäyntien tavoitteiden määrittelyssä läpi palvelun koko kaaren.
- Ryhmäjaksojen ohjausvastuu sekä ryhmän ohjaamisesta vastaavan ammattilaisen ohjausosaaminen olisi syytä määritellä palvelukuvauksessa tarkemmin.
- Moniammatillisuuden osalta olisi hyvä tarkentaa tiimityön toteuttamisen käytäntöjä.
- Verkostotyöhön liittyviä resursseja ja jaksotusta on syytä tarkentaa.

## 6.5 Tutkimuksen arviointi

Tässä tutkimuksessa käytimme aineistoina kyselyitä, haastatteluja sekä kuntoutustilanteiden havainnointimuistiinpanoja ja tallenteita. Analysoimme aineistojamme ensin irrallaan toisistaan, ja analyysimenetelminä käytimme kyse-

lyille kuvailevia tilastollisia menetelmiä, haastatteluille refleksiivistä temaattista analyysia ja vuorovaikutusaineistoille keskusteluanalyysia. Lopuksi integroimme eri menetelmillä tuotetut analyysit teoria- ja aineistolähtöisten teemojen avulla. Seuraavaksi pohdimme eri aineistojemme riittävyttä ja ehtoja (ks. esim. Eskola & Suoranta, 1998, s. 210–219; Metsämuuronen, 2009) tutkimuksemme tavoitteeseen nähden sekä muita tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet eri analyysiemme ja analyysiprosessimme luotettavuuteen.

Kaiken kaikkiaan tavoitimme kyselyihin ja haastatteluihin kohtuullisen joukon niin asiakkaita kuin ammattilaisiakin. Niin ikään tutkimukseen osallistujat tulivat eri palveluntuottajaorganisaatioista ja eri puolilta Suomea. Nämä seikat ovat olleet olennaisia tavoitteemme kannalta: jotta voimme tuottaa tietoa Taito-kuntoutuksen toteutumisesta ja kehittämistarpeista, aineistojen avulla on voitava ensinnäkin tavoittaa mahdollisimman kattavasti erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia ja toiseksi saatava ainakin suuntaa antava kuva näkemysten ja kokemusten yleisyydestä – esimerkiksi yksittäisen kielteisen kokemuksen pohjalta ei välttämättä ole perusteltua tehdä isompia muutoksia kokonaiseen palveluun (ellei muiden seikkojen pohjalta ole oletettavaa, että kokemus heijastaa laajempaa ongelmaa). Määrällisen ja laadullisen aineiston yhdistäminen on mahdollistanut tutkimukssamme sekä ilmiöiden syvällisen ymmärryksen että käsityksen niiden yleisyydestä.

Asiakkaiden kysely- ja haastatteluaineistojen riittävyttä haastoivat kaksi seikkaa. Ensinnäkin kyselyyn ja haastatteluihin on saattanut valikoitua asiakkaita tavoilla, joita emme pysty analyysissä täysin huomioimaan. On esimerkiksi mahdollista, että osallistumiskutsuun on tarttunut enemmän niitä asiakkaita, joilla on ollut kuntoutuksesta vahvoja näkemyksiä – joko vahvasti positiivisia tai vahvasti negatiivisia. Tällöin neutraalimmat näkökulmat ovat saattaneet jäädä aineistossamme aliedustetuiksi. Toiseksi kyselyyn ja haastatteluihin kutsuttiin mukaan asiakkaita eri vaiheista kuntoutusprosessia. Tämä on yhtäältä ollut aineiston vahvuus, koska näin olemme päässeet kysymään asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia tuoreeltaan myös alkuprosessin tapahtumista. Toisaalta tämä ratkaisu tarkoittaa sitä, että aineistossamme on rajallinen joukko niitä, jotka kertovat näkemyksiään ja kokemuksiaan koko kuntoutusprosessin ajalta. Noin puolella sekä kyselyyn vastanneista että haastatelluista asiakkaista kuntoutus oli aloitusvaiheessa, joten heidän oli täten mahdollista arvioida Taito-kuntoutusta vain tietyltä osin. Esimerkiksi asiakkaiden kokemista kuntoutuksen pitkäaikaisvaikutuksista ei tämä tutkimus pysty tuottamaan tietoa. Vaikka kutsua tutkimukseen osallistumisesta pyydettiin jakamaan myös kuntoutuksen keskeyttäneille, tutkimukseen osallistui ainoastaan yksi sen keskeyttänyt asiakas.

Ammattilaisten kysely- ja haastatteluaineistoissa on niin ikään tunnistettavissa niiden riittävyteen liittyvä haaste. Kaiken kaikkiaan ammattilaisten osallistuminen tutkimukseen jäi tavoitelluista määristä, ja erityisesti muita kuin omaohjaajia saa-

tiin mukaan verrattain vähän. Käytännössä ammattilaisten osallistumispäätökseen saattoi ymmärryksemme mukaan vaikuttaa se, miten kiinteästi he kokivat olevansa mukana toteuttamassa Taito-kuntoutusta. Kuten tuloksemme kertovat, moniammatillisen tiimin jäsenet eivät välttämättä tehneet kovin vahvaa keskinäistä yhteistyötä, joten satunnaisesti Taito-kuntoutuksen toteutukseen osallistuvat tiimiläiset eivät ehkä kokeneet osallistumisestaan tutkimukseen relevantiksi. Heidän näkökulmansa tutkimuksessa voi siis olla aliedustettu. Toisaalta tämä seikka on linjassa tutkimuksemme tulosten kanssa ja sikäli osaltaan vahvistaa kerättyjen aineistojen pohjalta muodostuvaa kokonaisymmärrystämme.

Ammattilaisten haastatteluissa myös toteutuksen ehdot asettivat rajoituksia aineistolle. Joissakin haastatteluissa syntyi vaikutelma, että haastateltavat kertoivat omasta ja organisaationsa toiminnasta toisilleen korostuneen myönteiseen sävyyn. Olimme olettaneet, että eri palveluntuottajaorganisaatioissa työskentelevien ammattilaisten ryhmähaastatteluissa voisi syntyä hyvä mahdollisuus myös vertailla eri toimintatapoja ja sitä kautta päästä refleктоivaan keskusteluun. Osittain tämä toteutuikin, mutta osittain asetelma tuntui tuottavan niin sanottua mainospuhetta. Toinen ryhmähaastatteluiden ehtoihin liittyvä haaste oli se, että haastatteluteemoja oli paljon ja erityisesti isommissa ryhmissä tämä johti siihen, että haastatteluissa ei ehditty mennä kovin syvälliseen keskusteluun. Tämän haasteen vaikutusta aineiston laatuun pyrittiin vähentämään toisella haastattelukierroksella tekemällä priorisointeja haastatteluteemoissa, kun tiedettiin jo alustavasti, mistä seikoista ensimmäiset haastattelut sekä kyselyt ovat tuottaneet jokseenkin kattavan kuvan ja mihin teemoihin tulisi vielä syventyä.

Haastatteluaineistojen refleksiiviseen temaattiseen analyysiin on väistämättä vaikuttanut se, että aineistoja analysoi neljä tutkijaa ja että eri menetelmin ja eri näkökulmista tuotetut analyysit pyrittiin lopuksi myös integroimaan keskenään. Refleksiivisessä temaattisessa analyysissä ei aseteta eri tutkijoiden osallistumiselle rajoituksia eikä sen nähdä olevan analyysien luotettavuuteen suuntaan tai toiseen automaattisesti vaikuttava tekijä. Menetelmälle luonteenomaista kuitenkin on se, että tutkijan oman tulkinnan väistämätön merkitys otetaan vakavasti ja sille annetaan näin ollen myös tilaa. (Braun & Clarke, 2019, 2022.) Tämä tulkinnallinen tila pyrittiin varmistamaan jokaiselle haastatteluita analysoineelle tutkijalle siten, että he analysoivat aineistoista selkeästi eri osia. Kunkin tutkijan oma tulkinnallinen tapa jäsentää aineistoa oli tutkimuksessa yhtäältä rikkaus, mutta toisaalta analyysien integrointivaiheessa myös yhteensovittamista vaatinut seikka.

Kyselyiden ja haastatteluiden lisäksi tutkimuksessa käytettiin aineistoina myös vuorovaikutustilanteiden havainnointimuistiinpanoja ja tallenteita. Kun tutkitaan vuorovaikutusta, laadukkaimpina aineistona voidaan pitää tutkittavien tilanteiden videotallenteita – äänitallenteelta puuttuu ei-sanallinen vuorovaikutus ja tutkijan kyky kirjoittaa yksityiskohtaisia havainnointimuistiinpanoja on väistämättä

rajallinen (Heritage, 1984). Tässä suhteessa tutkimuksessa tehtiin kuitenkin kompromisseja, joissa etusijalle asetettiin ylipäättään aineiston saaminen sekä aineistonkeruun miellyttävyys osallistujille: Ensinnäkin havainnointimenetelmän käyttäminen mahdollisti aineiston keräämisen kohtuullisessa ajassa useammasta ryhmästä, kun osallistujat saattoivat antaa tutkijalle luvan vain läsnäoloon, mutteivät heitä koskevien muistiinpanojen tekemiseen. Toiseksi osallistujat saivat itse valita ääni- ja videotallentamisen välillä. Toisin sanoen aineiston laadusta tingittiin hieman, jotta aineistoja saatiin määrällisesti enemmän. Aineistoja voidaan kuitenkin pitää kokonaisuutena tämän tutkimuksen tarpeisiin vastaavina: ne tarjoavat näkymän aitoihin vuorovaikutustilanteisiin, ja niiden avulla olemme pystyneet tuottamaan syvempää ymmärrystä muissa aineistoissa havaituista ilmiöistä, esimerkiksi vertaistukea enemmän tai vähemmän optimaalisesti mahdollistavista vuorovaikutuskäytännöistä. Yksilökäyntien tallenteet tarjoavat erittäin rikkaan aineiston, ja sen analyysija tullessa raportoimaan jatkossa myös muissa julkaisuissa.

# Lähteet

Ala-Kauhaluoma, M., Pietilä, P., Puumalainen, J., & Vilhunen, T. (2023). *Arviointitutkimus ammatillisen KILLA-kuntoutuksen nykytilasta ja kehittämistarpeista: Loppuraportti*. Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023031331324>

Andersson, J., Ahgren, B., Axelsson, S. B., Eriksson, A., & Axelsson, R. (2011). Organizational approaches to collaboration in vocational rehabilitation: An international literature review. *International Journal of Integrated Care*, 11, artikkeli e137. <https://doi.org/10.5334/ijic.670>

Antaki, C. (toim.). (2011). *Applied conversation analysis*. Palgrave Macmillan.

Antaki, C., & Crompton, R. J. (2015). Conversational practices promoting a discourse of agency for adults with intellectual disabilities. *Discourse & Society*, 26(6), 645–661. <https://doi.org/10.1177/0957926515592774>

Arminen, I. (1996). The construction of topic in the turns of talk at the meetings of Alcoholics Anonymous. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 16(5/6), 88–130. <https://doi.org/10.1108/eb013258>

Arminen, I. (2004). Second stories: The salience of interpersonal communication for mutual help in Alcoholics Anonymous. *Journal of Pragmatics*, 36(2), 319–347. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2003.07.001>

Autti-Rämö, I. (2021). Kuntoutuksen vaikuttavuuden arviointi. *Duodecim*, 137(13), 1369–1374. <https://www.duodecimlehti.fi/duo16318>

Baldwin, C., & Brusco, N. K. (2011). The effect of vocational rehabilitation on return-to-work rates post stroke: A systematic review. *Topics*

*in Stroke Rehabilitation*, 18(5), 562–572. <https://doi.org/10.1310/tsr1805-562>

Bhattacharyya, O., Reeves, S., & Zwarenstein, M. (2009). What is implementation research? Rationale, concepts, and practices. *Research on Social Work Practice*, 19(5), 491–502. <https://doi.org/10.1177/1049731509335528>

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>

Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589–597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>

Braun, V., & Clarke, V. (2022). Conceptual and design thinking for thematic analysis. *Qualitative Psychology*, 9(1), 3–26. <https://doi.org/10.1037/qp0000196>

Buchert, U. (2018). Vertaisuus, vertaisryhmä ja vertaistuki Kela järjestämällä sopeutumisvalmennuskursseilla: Toteutuminen kuntoutujien ja heidän läheistensä kokemana. *Kuntoutus*, 41(2), 34–45.

Bülow, P. H. (2004). Sharing experiences of contested illness by storytelling. *Discourse & Society*, 15(1), 33–53. <https://www.jstor.org/stable/42888614>

Cameron, A., Lart, R., Bostock, L., & Coomber, C. (2014). Factors that promote and hinder joint and integrated working between health and social care services: A review of research literature. *Health & Social Care in the Community*, 22(3), 225–233. <https://doi.org/10.1111/hsc.12057>

Carlier, B. E., Schuring, M., & Burdorf, A. (2018). Influence of an interdisciplinary re-employment programme among unemployed persons with

mental health problems on health, social participation and paid employment. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 28(1), 147–157. <https://doi.org/10.1007/s10926-017-9704-3>

de Buck, P. D., Schoones, J. W., Allaire, S. H., & Vlieland, T. P. V. (2002). Vocational rehabilitation in patients with chronic rheumatic diseases: A systematic literature review. *Seminars in Arthritis and Rheumatism*, 32(3), 196–203. <https://doi.org/10.1053/sarh.2002.34609>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. [https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104\\_01](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01)

Embuldeniya, G., Veinot, P., Bell, E., Bell, M., Nyhof-Young, J., Sale, J. E., & Britten, N. (2013). The experience and impact of chronic disease peer support interventions: A qualitative synthesis. *Patient Education and Counseling*, 92(1), 3–12. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2013.02.002>

Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.

Farholm, A., Halvari, H., Niemiec, C. P., Williams, G. C., & Deci, E. L. (2017). Changes in return to work among patients in vocational rehabilitation: A self-determination theory perspective. *Disability and Rehabilitation*, 39(20), 2039–2046. <https://doi.org/10.1080/09638288.2016.1215559>

Fetters, M. D., Curry, L. A., & Creswell, J. W. (2013). Achieving integration in mixed methods designs-principles and practices. *Health Services Research*, 48(6 Pt 2), 2134–2156. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12117>

Francis, D., & Hester, S. (2004). *Invitation to ethnomethodology: Language, society and interaction*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781849208567>

Gagné, M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in prosocial behavior engagement. *Motivation and Emotion*, 27(3), 199–223. <https://doi.org/10.1023/A:1025007614869>

Garfinkel, H. (1984). *Studies in ethnomethodology*. Polity Press.

Grönlund, R. (2010). *Pitkään kotona-kuntoutuksen avullako? Tutkimus ryhmämuotoisesta vanhuskuntoutuksesta*. Kela. <http://hdl.handle.net/10138/17480>

Gussenhoven, A. H., Jansma, E. P., Goverts, S. T., Festen, J. M., Anema, J. R., & Kramer, S. E. (2013). Vocational rehabilitation services for people with hearing difficulties: A systematic review of the literature. *Work*, 46(2), 151–164. <https://doi.org/10.3233/WOR-131743>

Haapakoski, K., Åkerblad, L., Tolvanen, A., & Mäntysaari, M. (2020). *Kelan työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus: Palvelun toimivuuden edellytykset*. Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202003198564>

Haapakoski, K., Åkerblad, L., Tolvanen, A., Mäntysaari, M., Ylistö, S., & Kannasoja, S. (2018). *Kelan ammatillisen kuntoutuksen lakiuudistus: Ihanteet, toimeenpano ja harkintavalta*. Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018112749301>

Haber, M. G., Cohen, J. L., Lucas, T., & Baltes, B. B. (2007). The relationship between self-reported received and perceived social support: A meta-analytic review. *American Journal of Community Psychology*, 39(1–2), 133–144. <https://doi.org/10.1007/s10464-007-9100-9>

- Harkko, J., Villa, T., Korkeamäki, J., Vaalasranta, L., & Poutiainen, E. (2019). *Kuntoutus opintojen tukena: OPI-kuntoutuskurssien toteutuminen*. Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019092429671>
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and ethnomethodology*. Polity Press.
- Heritage, J. (2008). Conversation analysis as social theory. Teoksessa B. Turner (toim.). *The new Blackwell companion to social theory* (s. 300–320). Blackwell.
- Heritage, J., & Clayman, S. (2010). *Talk in action: Interactions, identities, and institutions*. Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444318135>
- Jakobsson, B., Ekholm, J., Bergroth, A., & Ekholm, K. S. (2010). Improved employment rates after multiprofessional cross-sector cooperation in vocational rehabilitation: A 6-year follow-up with comparison groups. *International Journal of Rehabilitation Research*, 33(1), 72–80. <https://doi.org/10.1097/MRR.0b013e32832fea0a>
- Jefferson, G. (1988). On the sequential organization of troubles talk in ordinary conversation. *Social Problems*, 35(4), 418–441. <https://doi.org/10.2307/800595>
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. Teoksessa G. H. Lerner (toim.). *Conversation analysis: Studies from the first generation* (s. 13–31). John Benjamins.
- Juvonen-Posti, P., Lamminpää, A., Rajavaara, M., & Tötterman, P. (2022). Työikäisten työkyvyn tuki ja kuntoutuminen eri osajärjestelmissä. Teoksessa I. Autti-Rämö, A.-L. Salminen, M. Rajavaara, & S. Melkas (toim.). *Kuntoutuminen*. Duodecim. <https://www.oppiportti.fi/oppikirjat/ktm00392>
- Karhula, M., Heiskanen, T., & Seppänen-Järvelä, R. (2019). *Kelan tuki- ja liikuntaelinsairauksien kuntoutus: Kuntoutujien ja kuntoutuksen palveluntuottajien kokemuksia*. Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061119961>
- Kayes, N. M., & Papadimitriou, C. (2023). Reflecting on challenges and opportunities for the practice of person-centred rehabilitation. *Clinical Rehabilitation*, 37(8), 1026–1040. <https://doi.org/10.1177/02692155231152970>
- Kela. (2018). *Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus. Ammatillinen kuntoutuskurssi. Avomuotoinen Taitokurssi*.
- Kela. (5.11.2021). *Kela on kilpailuttanut vuoden 2021 aikana Taito-kuntoutuspalvelun* [Ajankohtaista].
- Kela. (2022). *Taito-kuntoutus: Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus, ammatillinen kuntoutus*. <https://www.kela.fi/documents/20124/915177/ammattillinen-taito-kuntoutus.pdf>
- Kela. (2024a). *Kelan kuntoutuspalvelujen saajat ja kustannukset* [tilasto]. [https://raportit.kela.fi/ibi\\_apps/WFServlet?IBIF\\_ex=NIT099AL](https://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NIT099AL). Viitattu 5.4.2024.
- Kela. (16.1.2024b). *Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus*. <https://www.kela.fi/tyollistymista-edistava-kuntoutus>
- Kela. (17.1.2024c). *NUOTTI-valmennus*. <https://www.kela.fi/nuotti-valmennus>
- Kela. (17.1.2024d). *Muutos III -hanke*. <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-kuntoutuksen-kehittaminen-kelan-hankkeet-muutos-iii-hanke>
- Kela. (4.3.2024e). *Ammatillinen Kiila-kuntoutus työssä oleville*. <https://www.kela.fi/kiila-kuntoutus>
- Kela. (5.3.2024f). *Ammatillinen Taito-kuntoutus*. <https://www.kela.fi/taito-kuntoutus>

- Khan, F., Ng, L., & Turner-Stokes, L. (2009). Effectiveness of vocational rehabilitation intervention on the return to work and employment of persons with multiple sclerosis. *The Cochrane Database of Systematic Reviews*, (1), artikkeli CD007256. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD007256.pub2>
- Koivisto, A., & Sorjonen, M.-L. (2021). OKAY as a response to informings in Finnish. Teoksessa E. Betz, A. Deppermann, L. Mondada, & M.-L. Sorjonen (toim.). *OKAY across languages: Toward a comparative approach to its use in talk-in-interaction* (s. 206–233). John Benjamins.
- Koivisto, J. (2006). Sosiaalialan näyttökeskustelu: Miten sosiaalisten interventoiden vaikuttavuus osoitetaan? *Janus*, 14(1), 53–60. <https://journal.fi/janus/article/view/50356>
- Koivisto, J. M., Välimaa, O., Hakala, P., Koskinen, R., & Naakka, H. (2023). *NUOTTI-valmennuksella kouluun ja työhön: Monimenetelmällinen tutkimus NUOTTI-valmennukseen ohjautumisesta ja valmennuksen toteutumisesta ja vaikutuksista*. Kela. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20230925136633>
- Laulainen, S., Taskinen, H., Rajaniemi, J., Rappe, E., Topo, P., & Rissanen, S. (2017). *Kumppanuudella kuntoon: Kuntien ja järjestöjen yhteistyö iäkkäiden terveyden edistämiseksi*. Kunnallisan kehittämissäätiö.
- Leinonen, T., Solovieva, S., Laaksonen, M., & Viikari-Juntura, E. (2020). Työeläkekuntoutukseen osallistumisen vaikutus työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymiseen. *Duodecim*, 136, 2173–2182. <https://www.duodecimlehti.fi/duo15801>
- Leinonen, T., Viikari-Juntura, E., Husgafvel-Pursiainen, K., Juvonen-Posti, P., Laaksonen, M., & Solovieva, S. (2019). The effectiveness of vocational rehabilitation on work participation. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 45(6), 651–660. <https://www.jstor.org/stable/26844874>
- Lindh, J. (2009). Kuntoutus verkostotyönä. Teoksessa M. Kinnunen, & J. Autto (toim.). *Tänään töissä: Sosiologia näkökulmia työhön* (s. 174–196). Lapin yliopistokustannus.
- Lindh, J. (2013). *Kuntoutus työn muutoksessa: Yksilön vajavuuden arvioinnista toimintaverkostojen rakenteistumiseen* [väitöskirja, Lapin yliopisto]. Lauda. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-644-8>
- Liukko, J. (2020). *Työeläkekuntoutuksen ratkaisukäytännöt sekä kuntoutuksen toimivuus ja vaikuttavuus: Asiantuntijahaastatteluihin ja kirjallisuuteen perustuva selvitys*. Eläketurvakeskus. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-691-307-3>
- Liukko, J., & Kuuva, N. (2015). *Toimijoiden yhteistyö työkykyongelmien hallinnassa: Ammattilaisten haastatteluihin perustuva tutkimus*. Eläketurvakeskus. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-691-218-2>
- Ma, Z., Dhir, P., Perrier, L., Bayley, M., & Munce, S. (2020). The impact of vocational interventions on vocational outcomes, quality of life, and community integration in adults with childhood onset disabilities: A systematic review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 30, 1–21. <https://doi.org/10.1007/s10926-019-09854-1>
- Martin, A. K., Green, T. L., McCarthy, A. L., Sowa, P. M., & Laakso, E. L. (2022). Healthcare teams: Terminology, confusion, and ramifications. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 15, 765–772. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S342197>
- Melkas, S., Peltonen, R., & Suomela-Markkanen, T. (2022). Ammatillinen kuntoutus työnteon ja opiskelun tueksi. Teoksessa I. Autti-Rämö, A.-L. Salminen, M. Rajavaara, &

S. Melkas (toim.). *Kuntoutuminen*. Duodecim.  
<https://www.oppiportti.fi/oppikirjat/ktm00468>

Metsämuuronen, J. (2009). *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä* (tutkijalaitos, 4. laitos). International Methelp.

Moilanen, J., Malinen, K., Paltamaa, J., & Lautamo, T. (2021). Ryhmämuotoisuuden merkitys kuntoutuksessa nuorten aikuisten kuvaamana. *Nuorisotutkimus*, 39(3), 4–20.  
<https://journal.fi/nuorisotutkimus/issue/view/8458>

Moran-Ellis, J., Alexander, V. D., Cronin, A., Dickinson, M., Fielding, J., Slaney, J., & Thomas, H. (2006). Triangulation and integration: Processes, claims and implications. *Qualitative Research*, 6(1), 45–59. <https://doi.org/10.1177/1468794106058870>

Moseholm, E., & Fetters, M. D. (2017). Conceptual models to guide integration during analysis in convergent mixed methods studies. *Methodological Innovations*, 10(2).  
<https://doi.org/10.1177/2059799117703118>

Murdoch, J., Salter, C., Ford, J., Lenaghan, E., Shiner, A., & Steel, N. (2020). The “unknown territory” of goal-setting: Negotiating a novel interactional activity within primary care doctor-patient consultations for patients with multiple chronic conditions. *Social Science & Medicine*, 256, artikkeli 113040.  
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113040>

Määttä, S., Palmu, I., Hankonen, N., Huhtiniemi, M., Lehtivuori, A., Martela, F., Polet, J., Sjöblom, K., Stenius, M., & Vasalampi, K. (2024). Itsemääräämisteoria ymmärrettäväksi: Pääteesit, suomennokset ja väärinkäsitysten oikaisua. *Psykologia*, 58(4–6), 305–323.

Mönkkönen, K., & Kekoni, T. (2020). Monitoimijaisuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Teoksessa

A. Hujala, & L. Taskinen (toim.). *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (s. 215–240). Tampere University Press.

Ng, J. Y. Y., Ntoumanis, N., Thøgersen-Ntoumani, C., Deci, E. L., Ryan, R. M., Duda, J. L., & Williams, G. C. (2012). Self-determination theory applied to health contexts: A meta-analysis. *Perspectives on Psychological Science*, 7(4), 325–340.  
<https://doi.org/10.1177/1745691612447309>

Paavonen, A.-M., & Seppänen-Järvelä, R. (2021). *Kelan ammatillisen kuntoutuksen koulutuskokeilu: Toteutuminen, kohderyhmä ja koetut hyödyt*. Kela.  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021041910899>

Parry, R. H. (2004). Communication during goal-setting in physiotherapy treatment sessions. *Clinical Rehabilitation*, 18(6), 668–682.  
<https://doi.org/10.1191/0269215504cr745oa>

Peters, D. H., Adam, T., Alonge, O., Agyepong, I. A., & Tran, N. (2013). Implementation research: What it is and how to do it. *BMJ*, 347, artikkeli f6753.  
<https://doi.org/10.1136/bmj.f6753>

Pomery, A., Schofield, P., Xhilaraga, M., & Gough, K. (2016). Skills, knowledge and attributes of support group leaders: A systematic review. *Patient Education and Counseling*, 99(5), 672–688.  
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2015.11.017>

Powell, C., & Dépelteau, F. (2013). Introduction. Teoksessa C. Powell, & F. Dépelteau (toim.). *Conceptualizing relational sociology: Ontological and theoretical issues* (s. 1–12). Palgrave.

Reed, K., Fadyl, J. K., Anstiss, D., & Levack, W. M. M. (2022). Experiences of vocational rehabilitation and support services for people living with a long term condition: Qualitative systematic review. *Disability and Rehabilitation*, 44(26), 8213–8221.  
<https://doi.org/10.1080/09638288.2021.2022779>

- Robinson, J. D. (2016). Accountability in social interaction. Teoksessa J. D. Robinson (toim.). *Accountability in social interaction* (s. 1–46). Oxford University Press.
- Ryan, R., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696–735. <https://dx.doi.org/10.1353/lan.1974.0010>
- Seppänen-Järvelä, R. (2017). Monimuotoinen implementaatiotutkimus. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 54(2), 151–154. <https://doi.org/10.23990/sa.63655>
- Sharp, S. E. (2017). Self-determination theory as a model for vocational rehabilitation engagement for transition-aged young adult consumers [väitöskirja, University of Wisconsin-Madison].
- Sidnell, J. (2013). Basic conversation analytic methods. Teoksessa J. Sidnell, & T. Stivers (toim.). *The handbook of conversation analysis* (s. 77–99). Wiley-Blackwell.
- Sidnell, J., & Stivers, T. (toim.). (2013). *The handbook of conversation analysis*. Wiley-Blackwell.
- Sipari, S. (2014a). Hybridit kuntoutusverkostot. Teoksessa S. Sipari, E. Mäkinen, & P. Paalasmaa (toim.). *Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi* (s. 66–71). Metropolia.
- Sipari, S. (2014b). Tavoitteista rakentuvat toimivat verkosto. Teoksessa S. Sipari, E. Mäkinen, & P. Paalasmaa (toim.). *Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi* (s. 113–119). Metropolia.
- Solberg, J. (2011). Activation encounters: Dilemmas of accountability in constructing clients as ‘knowledgeable’. *Qualitative Social Work*, 10(3), 381–398. <https://doi.org/10.1177/1473325011409478>
- Solberg, J. (2016). Argument in professional-client encounters: Building cases through second-hand assessments. *Pragmatics and Society*, 7(3), 366–390. <https://doi.org/10.1075/ps.7.3.02sol>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (päiväämätön). *Ammatillinen kuntoutus*. <https://stm.fi/ammattillinen-kuntoutus>
- Spradley, J. P. (1980). *Participant observation*. Cengage Learning.
- Stevanovic, M. (2013). Constructing a proposal as a thought: A way to manage problems in the initiation of joint decision-making in Finnish workplace interaction. *Pragmatics*, 23(3), 519–544. <https://doi.org/10.1075/prag.23.3.07ste>
- Suijkerbuijk, Y. B., Schaafsma, F. G., van Mechelen, J. C., Ojajarvi, A., Corbiere, M., & Anema, J. R. (2017). Interventions for obtaining and maintaining employment in adults with severe mental illness, a network meta-analysis. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (9), artikkeli CD011867. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD011867.pub2>
- Suikkanen, A., & Lindh, J. (2012). Kuntoutuksen tulevaisuuden näkymiä. *Kuntoutus*, 35(2), 50–57.
- Svanholm, F., Liedberg, G. M., Löfgren, M., & Björk, M. (2022). Factors of importance for return to work, experienced by patients with chronic pain that have completed a multimodal rehabilitation program: A focus group study. *Disability and Rehabilitation*, 44(5), 736–744. <https://doi.org/10.1080/09638288.2020.1780479>

Tansey, T. N., Iwanaga, K., Bezyak, J., & Ditchman, N. (2017). Testing an integrated self-determined work motivation model for people with disabilities: A path analysis. *Rehabilitation Psychology*, 62(4), 534–544. <https://doi.org/10.1037/rep0000141>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (13.3.2024). *ICF-luokitus*. <https://thl.fi/aiheet/toimintakyky/icf-luokitus>

Tiitinen, S., Nyländen, P., Kankaanperä, S., & Aartolahti, E. (2024) *Vertaistuen rakentuminen kuntoutuksessa: Kartoittava kirjallisuuskatsaus* [käsikirjoitus lähetetty julkaistavaksi].

Tiitinen, S., Weiste, E., Ruusuvoori, J., & Laitinen, J. (2018). Ryhmäohjauksen vuorovaikutusmekanismit vertaistuen kokemusten taustalla. *Psykologia*, 53(5–6), 345–363.

Travers, M. (2011). *Qualitative research through case studies*. Sage. <https://www.doi.org/10.4135/9781849209724>

Tuomala, J. (2012). Vaikuttaako kuntoutus työssä jatkamiseen? Teoksessa R. Gould, K. Härkäpää, & A. Järvikoski (toim.). *Toimiiko työeläkekuntoutus?* (s. 163–192). Eläketurvakeskus. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-691-160-4>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2018). *Ohjaamon perusteet* (TEM esitteet 6). <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet.pdf/6d7700c6-ce24-033a-eead-54d9f8f71a29/Ohjaamotoiminnan+perusteet.pdf>

Ukkola, I., & Seppänen-Järvelä, R. (2023). *Nuorten toimintakyvyn arviointi ja päätöksenteon vaatima harkinta Kelan NUOTTI-valmennuksessa: Tutkimus diagnoosittoman ja suullisen hakemisen toteutumisesta ratkaisutyössä*. Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20231212153385>

Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., & De Witte, H. (2008). Self-determination theory. A theoretical and empirical overview in occupational health psychology. Teoksessa J. Houdmont, & S. Leka (toim.). *Occupational health psychology: European perspectives on research, education, and practice* (3. painos) (s. 63–88). Nottingham University Press.

Vatanen, A. (2016). Keskustelunanalyttinen tutkimusprosessi. Teoksessa M. Stevanovic, & C. Lindholm (toim.). *Keskustelunanalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 312–330). Vastapaino.

Vayreda, A., & Antaki, C. (2009). Social support and unsolicited advice in a bipolar disorder online forum. *Qualitative Health Research*, 19(7), 931–942. <https://doi.org/10.1177/1049732309338952>

Vehviläinen, S. (2003). Avoiding providing solutions: Orienting to the ideal of students' self-directedness in counselling interaction. *Discourse Studies*, 5(3), 389–414. <https://doi.org/10.1177/14614456030053005>

Voss, M. R., Homa, J. K., Singh, M., Seidl, J. A., & Griffitt, W. E. (2019). Outcomes of an interdisciplinary work rehabilitation program. *Work*, 64(3), 507–514. <https://doi.org/10.3233/WOR-193012>

Watson, E. (2019). The mechanisms underpinning peer support: A literature review. *Journal of Mental Health*, 28(6), 677–688. <https://doi.org/10.1080/09638237.2017.1417559>

Weiste, E., Lindholm, C., Valkeapää, T., & Stevanovic, M. (2021). Interactional use of compliments in mental health rehabilitation. *Journal of Pragmatics*, 177, 224–236.  
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2021.02.019>

Weiste, E., Tiitinen, S., Vehviläinen, S., Ruusuvoori, J., & Laitinen, J. (2020). Counsellors' interactional practices for facilitating group members' affiliative talk about personal experiences in group counselling. *Text & Talk*, 40(4), 537–562.  
<https://doi.org/10.1515/text-2020-2068>

Åkerblad, L., & Seppänen-Järvelä, R. (2024). *Monimenetelmällinen tutkimus: Opas suunnitteluun ja toteutukseen*. Gaudeamus.

Åkerblad, L., Seppänen-Järvelä, R., & Haapakoski, K. (2021). Integrative strategies in mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*, 15(2), 152–170.  
<https://doi.org/10.1177/1558689820957125>

# Liite

## Vuorovaikutusaineistoissa käytettyjen litterointimerkkien selitykset

- (.) alle sekunnin mittainen tauko
- (2) yhtä sekuntia pidempi tauko sekunnin tarkkuudella
- [sana] päällekkäinen puhe
- ? nouseva intonaatio
- , tasainen intonaatio
- . laskeva intonaatio
- £sana£ hymyillen lausuttu puhejakso
- (sana) epäselvästi kuultu kohta
- [[ ]] anonymisoitu kohta
- (( )) litteroijan muu kuvailu tai huomio

Lähde: Jefferson, 2004.

## Sarjan viimeisimmät julkaisut

- 167 Salonen, E., Hiltunen, R., & Mikkola, H.  
Kilpailuedun muodostuminen yksityisissä terveyspalveluissa
- 166 Kippola-Pääkkönen, A., Vesterinen, A., Kinnunen, A., & Maarit Karhula  
Kuntoutus kehitysvammaisen lapsen toimintakyvyn ja osallistumisen mahdollistajana
- 165 Kinnunen, A., Lammi-Taskula, J., Kinnunen, A., Lammi-Taskula, J., Miettinen, A., Närvi, J., & Saarikallio-Torp, M.  
Perhevapaat ja työn ja perheen yhteensovittaminen muuttuvassa työelämässä
- 164 Ukkola, I., & Seppänen-Järvelä, R.  
Nuorten toimintakyvyn arviointi ja päätöksenteon vaatima harkinta Kelan NUOTTI-valmennuksessa: Tutkimus diagnoosittoman ja suullisen hakemisen toteutumisesta ratkaisutyössä
- 163 Tiitinen, S., & Ritvos, E.  
Vuorovaikutus NUOTTI-valmennuksen suullisen hakuprosessin haastattelussa: VUORONUOTTI-projektin loppuraportti
- 162 Räsänen, T.  
Empirical studies on family economics
- 161 Sjögren, T., Rintala, A., Paltamaa, J., & Korpi, H. (toim.).  
Fysioterapian vaikuttavuus ja merkityksellisyys aivoverenkiertohäiriötä ja multipeliskleroosia sairastaville kuntoutujille: Järjestelmälliset kirjallisuuskatsaukset kävelyn ja tasapainon meta-analyyseista ja fysioterapian koetun merkityksellisyyden metasynteeseistä