KERKKÄ

TOIMINTAMALLIOPAS



VERSO RY

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus

LAPINLAHTI

1. Esipuhe

Siirtyminen koulutukseen, työelämään tai muuhun merkitykselliseen toimintaan on merkittävä elämänvaihe. Erityisesti silloin, kun taustalla on pitkäaikaistyöttömyyttä, opintojen keskeytymisiä, rikostaustaa, mielenterveyden haasteita, päihteiden käyttöä tai muita elämänhallintaa kuormittavia tekijöitä, muutos edellyttää yksilöllistä tukea, aikaa ja toimivaa yhteistyötä eri palveluiden välillä.

Euroopan unionin osarahoittaman sekä Lapinlahden kunnan kuntarahoittaman *Kerkkä – Uuden kasvua: Nivelvaiheen tuki koulutus- ja työelämään siirtymiseen sekä re-integroitumiseen yhteiskuntaan* -hankkeessa kehitettiin toimintamalli, jonka tavoitteena oli tukea asiakkaiden kestävää siirtymistä esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta koulutukseen, työelämään tai muihin tarkoituksenmukaisiin palveluihin sekä vahvistaa rikostaustaisten osallisuutta ja kiinnittymistä yhteiskuntaan. Työskentelyn aikana kehitettiin asiakaslähtöisiä toimintatapoja, vahvistettiin verkostoyhteistyötä ja koottiin käytännössä toimiviksi osoittautuneita menetelmiä.

Hankkeen kokemusten perusteella onnistunut siirtymä rakentuu vaiheittain. Keskeisiä tekijöitä ovat luottamuksellinen asiakassuhde, asiakkaan voimavarojen vahvistaminen, tavoitteellinen yksilövalmennus sekä tiivis yhteistyö oppilaitosten, työnantajien, työllisyyspalveluiden, kuntien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Tämän oppaan tarkoituksena on koota hankkeessa toimiviksi todetut toimintaperiaatteet ja menetelmät käytännönläheiseksi työvälineeksi. Opas on suunnattu työllisyyden, koulutuksen, sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä järjestöjen ammattilaisille, jotka tukevat asiakkaiden siirtymiä kohti opintoja, työelämää tai muuta tarkoituksenmukaista toimintaa.

Opas ei tarjoa yhtä valmista toimintamallia kaikkiin tilanteisiin, vaan kokoaa yhteen periaatteita ja menetelmiä, joita voidaan soveltaa erilaisissa toimintaympäristöissä. Toimintamallin perustana ovat asiakaslähtöisyys, rinnalla kulkeminen, tavoitteellinen työskentely ja luottamukseen perustuva yhteistyö.

Kerkkä-hankkeen keskeinen oppi on, että onnistunut siirtymä ei tarkoita vain uuden opiskelu- tai työpaikan löytymistä. Se on prosessi, jossa asiakas vahvistaa omia valmiuksiaan, rakentaa uskoa tulevaisuuteensa ja tietää saavansa tukea myös muutostilanteissa. Tämä opas kuvaa, miten tällaisia siirtymiä voidaan tukea käytännön asiakastyössä.

2. Miksi siirtymävaihe tarvitsee tukea?

Siirtymä on enemmän kuin uusi alku

Opiskelu- tai työpaikan saaminen on tärkeä askel, mutta ei vielä tavoitteen päätepiste. Uuteen ympäristöön siirtyminen tuo mukanaan uusia odotuksia, vastuuta ja toimintatapoja, joihin sopeutuminen vie aikaa. Usein positiivinen ja odotettu asiakin voi muodostua pelottavaksi, kun usko omiin kykyihin on vähäinen. Siksi valmistautuminen alkaa jo ennen varsinaista siirtymää.

Kokonaisvaltainen näkökulma

Koulutukseen tai työelämään siirtymiseen vaikuttavat monet asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvät tekijät. Työskentelyssä tarkastellaan kokonaisuutta: vahvuuksia, voimavaroja ja niitä asioita, jotka voivat hidastaa etenemistä. Samalla etsitään ratkaisuja, joilla asiakkaan valmiuksia voidaan vahvistaa ennen siirtymää.

Jokaisen asiakkaan eteneminen on yksilöllistä. Yhdelle ensimmäinen askel voi olla päivärytmin vakiinnuttaminen, toiselle opintoihin hakeutuminen ja kolmannelle koevapaus, kuntouttava työtoiminta tai työkokeilu. Myös pienet onnistumiset ovat merkityksellisiä, sillä ne vahvistavat motivaatiota ja uskoa omiin kykyihin.

3. Kerkkä-toimintamallin periaatteet ja kestävän siirtymän rakentaminen

Toimintamallin lähtökohtana on ajatus siitä, että onnistunut siirtymä ei synny yksittäisestä palvelusta tai päätöksestä, vaan vaiheittaisesta prosessista, jossa asiakas toimii itse aktiivisena toimijana.

Toimintamalli etenee kuuden toisiaan täydentävän vaiheen kautta. Työskentely alkaa luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentamisesta, jonka aikana tutustutaan asiakkaan tilanteeseen ja luodaan turvallinen perusta yhteistyölle. Tämän jälkeen muodostetaan kokonaiskuva asiakkaan elämäntilanteesta, voimavaroista ja tuen tarpeista sekä asetetaan yhdessä realistiset tavoitteet etenemiselle.

Seuraavassa vaiheessa vahvistetaan niitä valmiuksia, joita asiakas tarvitsee seuraavaan elämänvaiheeseen siirtymisessä. Työskentelyn sisältö voi liittyä esimerkiksi arjenhallintaan, työ- ja opiskelutaitoihin, hyvinvoinnin tukemiseen, taloudenhallintaan tai viranomaisasiointiin. Samanaikaisesti tehdään tiivistä verkostoyhteistyötä, jotta eri toimijoiden tarjoama tuki muodostaa asiakkaalle selkeän ja yhtenäisen palvelupolun.

Siirtymän alkuvaiheessa asiakkaalle tarjotaan tarvittaessa rinnalla kulkevaa tukea, jonka tavoitteena on vahvistaa turvallisuuden tunnetta, ehkäistä keskeytyksiä sekä auttaa käsittelemään muutokseen liittyviä käytännön kysymyksiä ja tunteita.

Prosessin päättyessä arvioidaan yhdessä tavoitteiden toteutumista, tunnistetaan asiakkaan vahvistuneet valmiudet ja varmistetaan, että vastuu tuesta siirtyy hallitusti seuraavalle toimijalle.

Vaihe 1. Kohtaaminen ja luottamuksen rakentaminen

Työskentely alkaa turvallisen ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentamisella. Ensimmäisissä tapaamisissa tutustutaan asiakkaan tilanteeseen, vahvuuksiin ja tavoitteisiin sekä sovitaan yhteistyön käytännöistä. Luottamus syntyy johdonmukaisesta kohtaamisesta ja luo perustan koko asiakasprosessille.



Menetelmäkortti: Kohtaaminen ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentaminen

Vaihe 2. Tilannekartoitus ja tavoitteiden asettaminen

Asiakkaan elämäntilanne, voimavarat ja tuen tarpeet arvioidaan yhdessä. Työskentely suunnitellaan asiakkaan omien tavoitteiden pohjalta, ja pitkän aikavälin tavoitteet pilkotaan konkreettisiksi välitavoitteiksi. Näin eteneminen pysyy tavoitteellisena ja saavutukset tulevat näkyviksi.



Menetelmäkortit: Tilannekartoitus sekä tavoitteiden asettaminen

Vaihe 3. Valmiuksien vahvistaminen

Työskentelyssä vahvistetaan asiakkaan arjenhallintaa, toimintakykyä, työ- ja opiskelutaitoja sekä uskoa omiin mahdollisuuksiinsa. Työntekijä kannustaa asiakasta ottamaan vähitellen enemmän vastuuta omasta etenemisestään.



Menetelmäkortti: Valmiuksien vahvistaminen

Vaihe 4. Verkostoyhteistyö

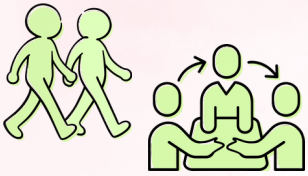
Tavoitteiden saavuttamiseksi verkostossa sovitaan yhteisistä tavoitteista, työnjaosta ja tiedonkulusta asiakkaan suostumuksella, jotta palvelupolku etenee katkeamatta.



Menetelmäkortti: Verkostoyhteistyö

Vaihe 5. Siirtymän valmistelu ja tukeminen

Siirtymää valmistellaan hyvissä ajoin tutustumalla uuteen ympäristöön sekä suunnittelemalla käytännön järjestelyt. Huolellinen valmistelu lisää turvallisuuden tunnetta ja vähentää keskeyttämisen riskiä. Asiakkaalle tarjotaan tukea yhdessä uuden toimijan kanssa, joka vahvistaa siirtymää. Asiakasta tuetaan käsittelemään muutoksen tuomia tunteita.



Menetelmäkortit: Siirtymän valmistelu sekä siirtymävaiheen rinnalla kulkeminen ja tunnetyöskentely

Vaihe 6. Arviointi ja jatkopolun varmistaminen

Prosessin lopuksi arvioidaan tavoitteiden toteutuminen, tunnistetaan ja sanoitetaan asiakkaan vahvistuneet valmiudet ja varmistetaan, että vastuu tuesta siirtyy hallitusti seuraavalle toimijalle. Tavoitteena on, että asiakas tietää, mistä hän saa tarvittaessa tukea myös jatkossa.



Menetelmäkortti: Prosessin arviointi ja jatkopolun varmistaminen

4. Toimintamallin muistilista ammattilaiselle

Kerkkä-hankkeen kokemusten perusteella vaikuttava nivelvaiheen tuki rakentuu suunnitelmallisesta työskentelystä, asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimisesta sekä eri toimijoiden välisestä yhteistyöstä. Seuraava muistilista kokoaa oppaan keskeiset käytännöt päivittäisen asiakastyön tueksi.

Ennen työskentelyn aloittamista

□ Varmista, että asiakas tietää, mitä palvelu tarjoaa ja mitä työskentelyltä voidaan odottaa.

□ Varaa riittävästi aikaa ensimmäisille tapaamisille ja keskity asiakkaan kuuntelemiseen.

□ Tutustu asiakkaan elämäntilanteeseen avoimesti ja ilman ennakko-oletuksia.

□ Rakenna yhteistyö asiakkaan omien tavoitteiden ympärille.

□ Muista, että luottamus syntyy vähitellen johdonmukaisen työskentelyn kautta.

Asiakasprosessin aikana

□ Muodosta kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta.

□ Tunnista sekä voimavarat että tuen tarpeet.

□ Pilko pitkän aikavälin tavoitteet konkreettisiksi välitavoitteiksi.

□ Tee edistyminen näkyväksi ja huomioi pienetkin onnistumiset.

□ Hyödynnä erilaisia menetelmiä asiakkaan tarpeiden mukaan.

□ Peilaa tavoitteita säännöllisesti ja päivitä suunnitelmaa tarvittaessa.

Verkostoyhteistyössä

□ Tunnista asiakkaan kannalta keskeiset yhteistyötahot.

□ Huolehdi aktiivisesta yhteydenpidosta eri toimijoiden välillä.

□ Varmista asiakkaan suostumuksella, että tarpeellinen tieto siirtyy oikeille toimijoille.

□ Tee yhteistyö näkyväksi myös asiakkaalle.

□ Sopikaa eri toimijoiden vastuut selkeästi.

Siirtymävaiheessa

□ Aloita siirtymän suunnittelu riittävän ajoissa.

□ Tutustuta asiakas tulevaan opiskelu- tai työympäristöön.

□ Järjestä tarvittaessa yhteinen tapaaminen uuden toimijan kanssa.

□ Keskustele asiakkaan odotuksista, vahvuuksista ja mahdollisista huolista.

□ Varmista, että asiakas tietää, mistä hän saa tukea siirtymän jälkeen.

Siirtymän jälkeen

□ Sovi asiakkaan kanssa yhteydenpidosta ensimmäisten viikkojen ja kuukausien aikana.

□ Pidä tarvittaessa yhteyttä oppilaitokseen, työnantajaan tai muuhun vastaanottavaan toimijaan asiakkaan suostumuksella.

□ Tue asiakasta uuden arjen rakentamisessa, kuten päivärytmin, jaksamisen ja voimavarojen ylläpitämisessä.

□ Hyödynnä tunnetyöskentelyä. Käsitelkää yhdessä epäonnistumisen pelkoa, jännitystä, kuormitusta ja muuttuvan elämäntilanteen herättämiä tunteita.

□ Vahvista asiakkaan minäpystyvyyttä sanoittamalla onnistumisia ja auttamalla häntä tunnistamaan omaa osaamistaan ja edistymistään.

□ Tue asiakasta vastaanottamaan ja käsittelemään palautetta rakentavasti. Muista, että myös myönteinen palaute voi herättää epävarmuutta tai johtaa liian suuriin vaatimuksiin itseä kohtaan.

□ Toimi tarvittaessa tulkkina asiakkaan ja työnantajan, oppilaitoksen tai muun yhteistyötahon välillä. Auta selventämään odotuksia, ehkäisemään väärinymmärryksiä ja löytämään ratkaisuja mahdollisiin haasteisiin.

□ Reagoi varhain, jos ilmenee merkkejä kuormittumisesta, poissaoloista, motivaation laskusta tai keskeyttämisen riskistä.

□ Varmista, että asiakas tietää, mistä hän saa tukea myös jatkossa, vaikka varsinainen asiakasprosessi päättyisi.

Asiakasprosessin päättyessä

□ Arvioikaa yhdessä asetettujen tavoitteiden toteutuminen.

□ Tunnistakaa asiakkaan vahvistuneet valmiudet ja seuraavat kehittämiskohteet.

□ Huolehdi siitä, että vastuu asiakkaan tukemisesta siirtyy hallitusti seuraavalle toimijalle.

□ Anna asiakkaalle selkeät yhteystiedot ja toimintaohjeet mahdollisia myöhempiä tarpeita varten.

□ Päätä asiakasprosessi kannustavasti ja vahvista asiakkaan uskoa omiin mahdollisuuksiinsa.

Esimerkki asiakasprosessista 1.

Asiakkaalla oli ammatillinen koulutus, mutta ei työkokemusta. Hän oli ollut pitkään kuntouttavassa työtoiminnassa, jossa toimintakyky oli asteittain vahvistunut. Työkokeilun tullessa ajankohtaisemmaksi seuraavana askeleena, hän ohjautui Kerkkä-hankkeeseen.

Asiakas suhtautui aluksi epäilevästi työkokeiluun, joten työskentelyssä keskityttiin luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentamiseen, vaihtoehtojen pohtimiseen ja asiakkaan omien tavoitteiden selkiyttämiseen.

Sopivia työkokeilupaikkoja etsittiin yhdessä, ja asiakkaalle järjestettiin tutustumiskäynti työpaikkaan, jossa oli aiempaa kokemusta työkokeilijoiden ohjaamisesta. Työnantajan tarjoama mahdollisuus ottaa vastuuta työtehtävistä lisäsi hänen motivaatiotaan, ja kuukauden mittainen työkokeilu käynnistettiin kahdella työpäivällä viikossa.

Työkokeilu eteni suunnitellusti. Asiakas viihtyi työssä ja työnantaja oli tyytyväinen hänen työpanokseensa. Työkokeilua jatkettiin kahdella kuukaudella ja työpäivien määrää lisättiin asteittain. Samalla asiakas haki opiskelemaan alalle, mutta piti avoimena myös mahdollisuuden työllistyä.

Työkokeilun aikana työnantaja ilmaisi halunsa palkata asiakkaan palkkatuella. Asiakasta tuettiin tarvittavien selvitysten hankkimisessa, ja työnantajaa ohjattiin palkkatukihakemuksen tekemisessä. Prosessin tuloksena asiakas solmi 10 kuukauden palkkatuetun työsuhteen kokoaikaiseen työhön.

Prosessin aikana asiakkaan ammatillinen itsevarmuus, motivaatio ja usko omiin mahdollisuuksiinsa vahvistuivat merkittävästi. Onnistunutta siirtymää tukivat erityisesti luottamuksellinen työskentely, tavoitteiden vaiheittainen eteneminen, työnantajan kanssa tehty tiivis yhteistyö sekä asiakkaan rinnalla kulkeminen koko siirtymäprosessin ajan.

Esimerkki asiakasprosessista 2.

Asiakas oli vapautumassa pitkästä vankeusrangaistuksesta koevapauteen, ja Kerkkä-hankkeeseen osallistuminen oli osa hänen vapautumissuunnitelmaansa. Työskentely käynnistyi jo vankeusaikana, jolloin luottamussuhteen rakentaminen aloitettiin puhelimitse ja järjestettiin tutustumiskäynti.

Koevapauden alettua kartoitettiin asiakkaan elämäntilanne, tukiverkosto ja jatkopolku sekä kannustettiin häntä ylläpitämään harrastuksia ja muita arkea tukevia rutiineja.

Asiakas aloitti kuntouttavan työtoiminnan, jossa hän osoitti vahvaa motivaatiota ja sitoutumista. Hän omaksui työtehtävät nopeasti ja toimi luontevasti myös muiden asiakkaiden tukena. Työskentelyn edetessä asiakkaan tavoitteeksi nousi siirtyminen avoimille työmarkkinoille, jonka myötä järjestettiin työkokeilu paikallisessa yrityksessä.

Siirtymävaiheessa käsiteltiin avoimesti rikostaustaan liittyviä ennakkoluuloja ja huolia. Samalla työnantajan kanssa käytiin keskustelua rikostaustaan liittyvistä stigmoista, koevapauden käytännöistä sekä siitä, millaista tukea asiakkaalla oli siirtymävaiheessa.

Avoin vuoropuhelu lisäsi luottamusta ja auttoi purkamaan ennakkokäsityksiä, jolloin huomio voitiin suunnata asiakkaan osaamiseen, motivaatioon ja työkykyyn.

Työkokeilu sujui hyvin, ja asiakkaan osaaminen sekä työmotivaatio vakuuttivat työnantajan. Työkokeilun jälkeen asiakas työllistyi samaan yritykseen.

Siirtymän aikana tehtiin tiivistä yhteistyötä Rikosseuraamuslaitoksen, työllisyyspalveluiden, hyvinvointialueen, Kelan ja työnantajan kanssa, mikä varmisti sujuvan tiedonkulun ja asiakkaan tarvitseman tuen koko prosessin ajan.

Prosessin onnistumista tukivat varhain aloitettu valmistautuminen vapautumiseen, luottamuksellinen yhteistyösuhde, asiakkaan omien tavoitteiden huomioiminen, rikostaustaan liittyvien ennakkoluulojen avoin käsittely sekä vahva verkostoyhteistyö. Työllistymisen lisäksi asiakkaan arki vakiintui, läheisverkosto pysyi tukena ja asiakas jatkoi yhteydenpitoa myös asiakasprosessin päättymisen jälkeen.

Esimerkki asiakasprosessista 3.

Asiakas osallistui kuntouttavaan työtoimintaan ja kertoi haaveestaan suorittaa loppuun aiemmin keskeytyneet ammatilliset opinnot. Työskentelyssä vahvistettiin asiakkaan uskoa omiin mahdollisuuksiinsa ja kannustettiin häntä hakemaan opiskelemaan. Asiakkaan kanssa tehtiin yhteishaku keväällä ja hän sai opiskelupaikan.

Opintojen valmisteluvaiheessa kartoitettiin asiakkaan kokonaistilanne. Selvisi, että aiemmista opinnoista oli jäänyt opintolainaa, kulutusluottoja ja ulosottovelkaa, jotka aiheuttivat epävarmuutta opintojen aloittamisesta. Yhdessä asiakkaan kanssa selvitettiin velkojen kokonaismäärä, laadittiin maksusuunnitelmia, oltiin yhteydessä velkojiin ja ulosottoon sekä haettiin Kelan valtion takaamaa opintolainaa.

Ensimmäinen pankki ei myöntänyt lainaa, mutta toisesta pankista rahoitus järjestyi, tämä oli myös oiva tilaisuus käydä tunnetyöskentelyä läpi pettymyksen kohdatessa sekä luoda tulevaisuususkoa. Samalla asiakkaan kanssa käytiin läpi taloudenhallintaa ja keinoja ehkäistä uuden velkaantumisen syntymistä.

Asiakas aloitti opinnot suunnitellusti ja eteni opinnoissaan aikataulussa. Hän koki alan omakseen, sai myönteistä palautetta harjoittelujaksoilta ja hänen luottamuksensa omaan osaamiseensa vahvistui opintojen edetessä. Taloudellinen tilanne pysyi hallinnassa eikä uutta velkaa enää syntynyt.

Prosessin onnistumista tukivat asiakkaan tavoitteista lähtevä työskentely, varhainen taloudellisen tilanteen selvittäminen, rinnalla kulkeminen sekä tiivis yhteistyö oppilaitoksen, työllisyyspalveluiden, hyvinvointialueen, Kelan, ulosoton ja pankin kanssa. Hanketyöskentelyn päätyttyä asiakas jatkoi opintojaan itsenäisesti ja on pitänyt yhteyttä kertoen opintojensa etenemisestä.

Lopuksi

Kerkkä-hankkeessa kehitetty toimintamalli osoittaa, että onnistunut siirtymä rakentuu ennen kaikkea ihmisten välisestä yhteistyöstä. Menetelmät ja palvelut ovat tärkeitä, mutta niiden vaikuttavuus syntyy tavasta, jolla niitä käytetään.

Turvallinen ja aito kohtaaminen, asiakkaan vahvuuksien tunnistaminen, tavoitteellinen työskentely ja toimiva verkosto luovat perustan muutokselle, joka kantaa myös hankkeen tai palvelun päättymisen jälkeen.

Toimintamallia voidaan hyödyntää työllisyyspalveluissa, oppilaitoksissa, sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä järjestöissä aina silloin, kun tavoitteena on tukea ihmisiä koulutukseen, työelämään tai muuhun merkitykselliseen toimintaan siirtymisessä.

Malli ei tarjoa yhtä oikeaa tapaa tehdä asiakastyötä, vaan kokoaa yhteen periaatteet ja käytännöt, joiden havaittiin hankkeen aikana tukevan asiakkaiden etenemistä.

Kestävät siirtymät eivät synny sattumalta. Ne rakentuvat suunnitelmallisesta työstä, aidosta kohtaamisesta ja luottamuksesta ja yhteistyöstä sekä siitä, että asiakas tietää, ettei hänen tarvitse kulkea muutostilanteissa yksin.

Kerkkä – Uuden kasvua:
Nivelvaiheen tuki koulutus- ja työelämään siirtymiseen sekä re-integroitumiseen yhteiskuntaan -hanke toteutui Lapinlahdella Verso ry:n toteuttamana 1.2.2025-31.7.2026.

Hankkeen resurssi koostui:
Hanketyöntekijä 1htv
Hankekoordinaattori 0,2htv

Hankkeen tavoitteena oli 28 asiakkuutta, joista:
2 olisi siirtynyt koulutukseen
3 siirtynyt työelämään
2 aloittanut työnhaun

Hankkeeseen asiakkaita osallistui 26, joista:
10 oli aloittanut tai aloittamassa opinnot
5 siirtyi työelämään
5 aloitti työnhaun

VERSO RY

LAPINLAHTI

Euroopan unionin
osarahoittama

Elinvoimakeskus



www.versory.fi/kerkka