

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Maiju Kumpula

”KUN NE YMMÄRTÄS, SIELLÄ PITÄS OLLA VARMAAN
MEIÄNLAISIA TÖISSÄ” –nuorten kokemuksia Joensuun sosiaali-
toimen palveluista

Opinnäytetyö
Marraskuu 2015



OPINNÄYTETYÖ
Lokakuu 2015
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
p. (013) 260 600 p. (013) 260 6906

Tekijä(t)
Maiju Kumpula

Nimeke

”Kun ne ymmärtäs, siellä pitäs olla varmaan meidänlaisia töissä”
–nuorten kokemuksia Joensuun sosiaalitoimen palveluista

Toimeksiantaja: Joensuun kaupunki, Aikuissosiaalityö, Nuorten tiimi

Tiivistelmä

Opinnäytetyö kohdennettiin Joensuun kaupungin aikuissosiaalityön eteläisen alueen nuorisolain mukaisesti 18–28-vuotiaisiin tulottomiin ja työttömiin nuoriin, joilla ei ole ammatillista koulutusta. Opinnäytetyön kautta nuorille annettiin mahdollisuus kertoa kokemuksistaan Joensuun sosiaalitoimen palveluista. Opinnäytetyöllä tehtiin näkyväksi myös nuorten näkemyksiä ja kokemuksia koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle syrjäytymisestä sekä heidän kokemastaan sosiaalisesta todellisuudesta. Opinnäytetyöllä tavoiteltiin ymmärryksen luomista nuoria pudokkaita, heidän tilannettaan ja asiakkuuttaan kohtaan. Aineiston kautta hahmotettiin nuorten asiantuntijanäkökulmasta sosiaalitoimen palveluiden tarvetta ja nuorten kokemaa sosiaalista todellisuutta.

Tutkimusote oli laadullinen. Aineisto kerättiin haastattelemalla neljää nuorta. Haastattelutyypinä oli teemahaastattelu. Haastattelut toteutettiin syyskuussa 2015. Aineisto analysoitiin aineisto- sekä teoriasidonnaisella analyysillä.

Tulokset kertovat nuorten tarvitsevan konkreettisemmän etenemissuunnitelman. Suunnitelman tekemiseen tarvittaisiin enemmän aikaa sekä asiakasymmärrystä. Suunnitelmaa tulisi myös arvioida nykyistä tiiviimmin. Kaiken kaikkiaan nuoret toivoivat tukea, tapamisia ja yhteydenpitoa nykyisiä resursseja enemmän. Asiantuntijuuden toiveena Joensuun sosiaalitoimen palveluille oli konkreettisempi ohjaustyö sekä jalkautuva sosiaalityö.

Kieli
suomi

Sivuja 58
Liitteet 6
Liitesivumäärä 6

Asiasanat

nuoret pudokkaat, sosiaalialan työ, toimeentulotuki, dialogisuus



THESIS
October 2015
Degree Programme in Social Services
Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358–13- 260 600

Author(s)
Maiju Kumpula

Title
"If only they understood, they should probably have people like us working there" – experiences of young people of social welfare services in Joensuu

Commissioner: The City of Joensuu, Social work for adults, Nuorten tiimi team for young people

Abstract

This thesis was focused on the 18–28-year-old youths with no income, job or vocational training in the southern regions of adult social work in the city of Joensuu in accordance with the Youth Act. The thesis provided an opportunity for the young people to share their experiences of the social welfare services in Joensuu. The thesis also made visible the views and experiences of young people in relation to being excluded from education and the labour market as well as the social reality faced by them. The thesis aimed at creating an understanding on young drop-outs, their situation and customership. The material was used to get an expert viewpoint of the need of the young people for social welfare services and the social reality faced by the young people.

The qualitative research method was used. The material was collected by interviewing four young people. The interviews were theme interviews and they were carried out in September 2015. The material was analysed using materials analysis and theory analysis.

The results indicate that young people need a more concrete plan for proceeding. In order to formulate the plan, more time and understanding of the client would be needed. The plan should also be evaluated more frequently than currently. All in all, the young people wish for more support, meetings and contacting than the current resources allow. The wish of the expertise was for the social welfare services in Joensuu to involve more concrete guidance and outreaching social work.

Language

Finnish

Pages 58
Appendices 6
Pages of Appendices 6

Keywords

young dropouts, social work, social assistance, dialogue

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	5
2	Heikkotuloisuuden ja työttömyyden synkät näkymät.....	5
2.1	Toimeentulotuki	5
2.2	Toimeentulotukea saa suuri osa suomalaisista	7
2.3	Työttömyys ja kouluttautumattomuus ovat lisääntyneet.....	8
2.4	Nuorten kouluttautumisen merkitys.....	9
2.5	Nuorisopalvelutakuu ja nuorisotakuu	10
3	Sosiaalialan työn prosessi, haasteet sekä arviointi	11
3.1	Ohjausprosessi	11
3.2	Vuorovaikutuksen haasteet sosiaalialan työssä.....	13
3.3	Sosiaalialan työn arviointi	14
4	Keskeiset menetelmät aikuissosiaalityön ohjausprosessissa	15
4.1	Sosiaalinen talousneuvonta ja ohjaus Joensuun sosiaalitoimessa	15
4.2	Dialogisuus	16
4.3	Dialoginen verkostotyö sekä palveluohjaus	16
4.4	Työvoiman palvelukeskus esimerkkinä dialogisesta verkosto-työstä.	19
5	Nuorten tiimi on osa aikuissosiaalityön sosiaalipalveluita	19
5.1	Joensuun Kaupungin sosiaalitoimi: sosiaalipalveluita meille kaikille..	19
5.2	Nuorten tiimi.....	20
6	Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt	21
7	Opinnäytetyön toteuttaminen	23
7.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävät	23
7.2	Opinnäytetyö on toteutettu laadullisella tutkimusmenetelmällä.....	24
7.3	Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu	25
7.4	Analyysipolkuna aineistolähtöinen sekä teoriasidonnainen analyysi .	28
8	Nuorten kokemuksia Joensuun sosiaalitoimen palveluista	30
8.1	Ohjautuminen, suunnitelma ja toimeentulotuki	30
8.2	Asunnottomuuteen ja asumiseen liittyvät kokemukset.....	32
8.3	Taloudellinen tilanne: velat, rikollisuus sekä sosiaalinen talousneuvonta ja ohjaus	35
8.4	Nuorten näkökulmia kouluttautumisesta ja työllistymisestä	36
8.5	Vuorovaikutus nuorten kokemana	38
9	Pohdinta.....	41
9.1	Johtopäätökset	41
9.2	Toteutuksen ja menetelmien arviointi	44
9.3	Luotettavuus ja eettisyys	45
9.4	Kehittäminen ja jatkotutkimukset	46
	Lähteet.....	49

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelurunko

Liite 2 Toimeksiantosopimus

Liite 3 Tutkimuslupa

Liite 4 Suostumuslomake

Liite 5 Analyysipolku

Liite 6 Esimerkki analyysistä

1 Johdanto

Julkisuudessa puhutaan paljon nuorista työttömistä ja heihin kohdennetaan erilaisia toimia kuten nuorisotakuu. Nuorten työttömien määrä on kuitenkin kasvusuuntainen. Sosiaalitoimen toimeentulotuki sekä sosiaaliohjaus ovat menetelmiä, joilla tulottomia, työttömiä tai kouluttautumattomia henkilöitä tuetaan työ- tai koulutuspoluille. Koulutus- ja työllistymispoluilta syrjäytyneisiin nuoriin kohdennettavan opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Joensuun kaupungin aikuissosiaalityö. Tilaaja on tarkemmin nuorten tiimi. Opinnäytetyön lähtökohtana oli antaa nuorille mahdollisuus kertoa kokemuksistaan Joensuun sosiaalitoimen palveluista.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, ja aineisto on kerätty teemahaastatteluilla. Teemahaastatteluihin osallistui neljä nuorta. Otanta on kohdennettu 18–28-vuotiaisiin nuoriin, jotka eivät ole työn tai koulutuksen piirissä, eikä heillä ole ammatillista tutkintoa. Kaikilla heillä on voimassa oleva asiakkuus Joensuun kaupungin sosiaalitoimeen. Opinnäytetyö käsittelee nuorten kokemuksia koulutuksen ja työllistymisen esteistä ja mahdollisuuksista sekä nuorten kokemuksia ja mielipiteitä Joensuun kaupungilta saamistaan sosiaalipalveluista. Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat nuoret pudokkaat, nuorten työttömyys, kouluttautumattomuus, sosiaalialan työ, sosiaaliohjaus, dialoginen työote sekä toimeentulotuki.

2 Heikkotuloisuuden ja työttömyyden synkät näkymät

2.1 Toimeentulotuki

Sosiaaliturvan viimesijainen tukimuoto, toimeentulotuki, on kansalaisen oikeus sellaisessa elämäntilanteessa, jossa tarvitaan tilapäistä taloudellista tukea. Toimeentulotuki haetaan siitä kunnasta, jossa hakija on kirjoilla. (Ihalainen & Kettunen 2011, 113.)

Toimeentulotuen maksamisen valossa nuorten tilanne on synkkenemään päin. Kaikista väestöryhmistä eniten toimeentulotukiasiakkaita on 20–24-vuotiaissa. Viimesijaiseksi tueksi tarkoitettu toimeentulotuki on nuorten kohdalla muuttunut ensisijaiseksi tulomuodoksi. Tähän on vaikuttanut 1990-luvulla toteutetut työmarkkinalainsäädännön aktivointitoimet, jolloin työmarkkinatuki evättiin alle 25-vuotiailta nuorilta, joilla ei ole työhistoriaa tai ammattitutkintoa. Toimeentulotuen piiriin nuoria ajavat myös pienet etuudet, kuten sairauspäiväraha, vanhempainraha, äitiyspäiväraha sekä mahdolliset eläkkeet, jotka sellaisenaan eivät riitä turvaamaan nuorten taloudellista tilannetta. (Myllyniemi & Gissler 2012, 63–73.)

Toimeentulotuen käsittelyssä korostuvat asiakkaan sekä työntekijän lakisääteiset oikeudet ja velvollisuudet. Toimeentulotuen tarkoitus on turvata vähintään perustuslaissa määritelty välttämätön toimeentulo sekä edistää yksilön ja perheen selviytymistä. Ehkäisevällä toimeentulotuella edistetään sosiaalista turvallisuutta, omatoimista suoriutumista sekä ehkäistään syrjäytymistä ja pidempiaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Toimeentulotukea myöntävällä viranhaltijalla on toimeentulotukilain mukaan velvollisuus aina järjestää asiakkaalle mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. Suunnitelma asiakkaalle tulee tehdä aina, kun asiakas hakee toimeentulotukea ensimmäistä kertaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 3–4.)

Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämistä on nostettu viime vuosina korostetusti esille. Tavoitteena on, että saavutettaisiin ymmärrys siitä, että ehkäisevä toimeentulotuki on osa laajempaa kuntien ennaltaehkäisevää toimintaa. Nuorten parissa tulisi korostaa ennaltaehkäisevällä ja täydentävällä toimeentulotuella harrastusten mahdollistaminen. Pohdintaan tulisi ottaa myös perusosan alentaminen. Kun perusosaa alennetaan, tulee nuorelle aina tehdä asiakassuunnitelma, jossa pohditaan alentamisen merkitystä nuoren syrjäytymisen ehkäisylle sekä osallisuuden ja itsenäisen selviytymisen edistämiseksi. Sosiaalitoimi voi alentaa toimeentulotukiasiakkaiden perusosaa (20 % tai 40 %) aktiivitoimenpiteistä, koulutuksesta tai työstä kieltäytymisen tai keskeyttämisen takia. Tavoitteena on taloudellisen uhan avulla saada nuoria koulutukseen ja sitä kautta työhön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 3–4; Määttä & Määttä 2015, 12.)

Perusosan alentamisen (20 % tai 40 %) tarkoitus on aktivoida nuoria toimenpiteisiin, mutta myös käyttämään sosiaalitoimen sosiaaliohjauksen palveluita. Mikäli asiakas jättää saapumatta sosiaalityönsuunnitelman ja/tai aktivointisuunnitelman tekoon, voidaan paikalle saapumattomuus katsoa kieltäytymisenä toimenpiteestä. Tätä voidaan käyttää perusteena yksipuolisen sosiaalityön suunnitelman laatimiseksi sekä toimeentulotuen perusosan alentamiseksi. (Joensuun kaupunki 2015a.)

2.2 Toimeentulotukea saa suuri osa suomalaisista

Vuonna 2013 koko Suomessa toimeentulotukea myönnettiin 381 851 henkilölle, jotka muodostivat 245 765 kotitaloutta. Tukea maksettiin yhteensä noin 736 miljoonaa euroa. Noin joka seitsemäs sadasta suomalaisesta sai toimeentulotukea. Toimeentulotuen kokonaismenot ovat lisääntyneet 2000-luvulla miltei 40 prosenttia, vaikka tukea saavien kotitalouksien määrä on samaan aikaan vähentynyt noin kymmenellä prosentilla. Kokonaismenojen kasvu verraten vähentyneeseen hakijamäärään selittyy kasvavilla asumiskustannuksilla sekä työttömyydellä. (THL 2014.)

Pohjois-Karjalassa myönnettiin toimeentulotukea vuonna 2015 yhteensä 14 808 henkilölle, jotka kuuluivat 10 030 kotitalouteen. (Toimeentulotuki.fi 2015). Vuonna 2014 Joensuussa 5 636 ruokakuntaa sai toimeentulotukea, eli noin 13 % kaikista joensuulaisista. Joensuun sosiaalitoimessa tehdään kuukausittain noin 3 400 toimeentulotukipäätöstä. (Joensuu 2015b; Koskiluoma 2015, 18–20.)

Vuoden 2015 alussa Joensuussa oli asukkaita 75 041. Vuoden 2014 tilastojen mukaan heistä 19–29-vuotiaita nuoria oli 14 437 henkilöä. (Joensuu 2015b.) Yle-uutisten tekemän selvityksen mukaan nuorten toimeentuloasiakkaiden osuus on useimmissa kunnissa vähintään 20 %. Näin on myös Joensuussa. Valtaosa heistä on kokonaan opiskelun ja työelämän ulkopuolella. (Talousviesti 2012.)

2.3 Työttömyys ja kouluttautumattomuus ovat lisääntyneet

Vuoden 2015 heinäkuussa Suomessa oli työttömiä työnhakijoita 381 596, joista Pohjois-Karjalassa 13 773 työtöntä henkilöä. Viimevuotiseen verraten työttömien määrä lisääntyi noin kymmenellä prosentilla koko Suomessa ja näin myös Pohjois-Karjalassa. Alueellisesti Joensuussa työttöminä oli vuoden 2015 heinäkuussa 7 080 henkilöä. Tilastot osoittavat nuorten työttömien osuuden olevan noususuuntainen. Nuoria 15–29-vuotiaita työnhakijoita oli koko maassa vuoden 2015 heinäkuussa 99 478. Vastaava luku oli vuonna 2014 lähes kymmenen tuhatta nuorta pienempi. Pohjois-Karjalassa nuoria työnhakijoita oli vuoden 2015 heinäkuussa 3 642, joka on 466 nuorta enemmän kuin 2014. Alueellisesti Joensuussa nuoria työnhakijoita oli vuoden 2015 heinäkuussa 2 362 henkilöä. Vuoden 2014 heinäkuussa joensuulaisten työttömien nuorten määrä oli kolmen sadan nuoren verran pienempi. (Pohjois-Karjalan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2015, 1, 2, 6. 2015; Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Työ- ja elinkeinoministeriö tarkastelee nuorten kohtaamia esteitä ja vaikeuksia työllistyä. Työttömillä tai työvoiman ulkopuolella olevilla nuorilla ei ole usein lainkaan työkokemusta. Taustalla on yleensä pelkkä peruskoulu. Ammatilliset opinnot ovat keskeytyneet, tai peruskoulun jälkeen ei ole lähdetty opiskelemaan ammatillisia opintoja lainkaan. Näitä nuoria olisi erityisen tärkeää ohjata takaisin koulupoluille varhaisen puuttumisen keinoin. Nuorten kouluttautuminen toisi merkittäviä yhteiskunnallisia säästöjä ja sosiaalisia säästöjä nuorille. Koulupudokkaat ovat yliedustettuina monissa ongelmissa, kuten rikollisuutta, kuvaavissa tilastoissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 38–43; Pohjois-Karjalan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2015, 2, 6.)

Kaksi vuotta sitten, vuonna 2013, 16–29-vuotiaita koulutuksesta ja työelämästä syrjäytyneitä nuoria oli koko Suomessa noin 45 000. (Myrskylä 2015, 22). Alueellisesti Joensuussa 17–29-vuotiaita nuoria työttömiä työnhakijoita, joilla ei ollut ammatillista tutkintoa, oli TE-toimistoon ilmoittautuneena vuoden 2015 heinäkuussa 696 henkilöä. Ilmoittautuneiden määrä oli vuoden 2014 heinäkuuhun verraten 125 nuorta enemmän. Suurin kasvu oli tapahtunut 17–24-vuotiaiden ikäryhmässä. Kaiken kaikkiaan nuorten ammattikouluttautumattomien osuus jo-

ensuulaisten työttömien nuorten osuudesta oli 36 %. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.) Vertailupohjana Joensuussa vuoden 2013 tilaston mukaan ammatillisen tutkinnon oli suorittanut yli 15-vuotiaasta väestöstä 74 %. Heistä 45 % oli suorittanut keskiasteen tutkinnon ja 25 % korkea-asteen tutkinnon. Toisin sanoen 26 % Joensuun väestöstä oli vuonna 2013 vailla ammatillista tutkintoa. Vertailu todentaa ammattikouluttautumattomien joukon suurentumista. (Joensuu 2015b.)

Työttömiksi työnhakijoiksi ilmoittautuneet nuoret ovat taloudellisesti vakaamassa asemassa, ja heillä on mahdollisuus työvoimapalveluihin ja -koulutuksiin. Haastavin kohderyhmä ovat nuoret, jotka eivät ole minkään palvelun piirissä. Heidän syrjäytymisriskinsä on suuri. He eivät hakeudu työttömiksi työnhakijoiksi TE-toimistoihin, eivätkä ole koulujen kirjoilla. Työttömiksi työnhakijoiksi nuoret eivät hakeudu etenkään, jos he tietävät, ettei heillä ole oikeutta työmarkkinatukeen. Tähän riskiryhmään kuuluvat myös sairauksien tai muiden vaikeiden elämäntilanteiden vuoksi syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Työnhakijoiksi ilmoittautumattomien nuorten osuus on suuri, noin 60 % kaikista syrjään jääneistä nuorista. Haastavin kohderyhmä ovat nuoret, jotka eivät ole minkään palvelun piirissä. Näiden nuorten kohdalla sosiaalitoimen palvelut ovat ensisijaisen tärkeässä ja merkityksessä asemassa. (Myrskylä 2015, 20; Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 11; Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 36, 39.)

2.4 Nuorten kouluttautumisen merkitys

1990-luvun alun lama lisäsi nuorisotyöttömyyttä. Näihin päiviin tullessa työllisyyden luvut eivät ole kohonneet lamaa edeltäneelle tasolle. Tätä voidaan osittain selittää vähäistä koulutusta vaativien työpaikkojen vähentymisellä. (Myllyniemi 2009, 50.) Koulutuksella on tutkitusti yhteys elinajanodotteeseen, terveydentilaan sekä siihen, kuinka tyytyväiseksi elämänsä kokee. Elinajanodote kouluttautumattomilla on jopa 13 vuotta pienempi kuin ammatillisen koulutuksen suorittaneilla. Kouluttautumattomuus lisää riskiä terveys- ja päihdeongelmiin sekä epäterveellisiin elämäntapoihin, kuten tupakointiin. (THL 2015a.) Kolmasosalla toimeentulotukea hakevista nuorista on terveydellisiä ongelmia. (Määttä & Määttä 2015, 13).

Vaikka koulutustaso Suomessa nousee jatkuvasti, noin kymmenen prosenttia nuorista jää siitä huolimatta pelkän peruskoulutuksen varaan. Ilman ammatillista tutkintoa työelämään kiinnittyminen voi olla vaikeaa, ja nuorten työllistyminen iän karttuessa muuttuu yhä epävarmemmaksi. Näitä nuoria voidaan pitää kohonneen syrjäytymisriskin ryhmänä. (Myllyniemi 2009, 50; THL 2015a.) Tilanteessa, jossa työttömän osaamistaso on heikko tai työmarkkinoiden kysyntä on sopimaton, työttömyyden pitkittyminen lisääntyy. Haastavinta on saada kaikkein heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevat työnhakijat avoimille työmarkkinoille. (Ala-Kauhaluoma 2007, 8.)

Nuorten siirtyminen sosiaalietuuksien saajista niiden maksajiksi on tutkimuksien mukaan kiinni vaikean työllistymistilanteen lisäksi nuorten asenteista työtä kohtaan. Nuoret arvostavat työtä, mutta yhä harvempi nuori ajattelee koulutuksen parantavan työnsaantimahdollisuuksia. Nuoret eivät enenevässä määrin myöskään ajattele jatkuvan kouluttautumisen edistävän työelämässä pysymistä. (Myllyniemi 2009, 50.)

2.5 Nuorisopalvelutakuu ja nuorisotakuu

Kevät 2015 toi uuden sosiaalihuoltolain, joka on tuonut vahvuutta ja selkeyttä sosiaalityöhön. Uutena tuulena on omatyöntekijän nimeäminen sekä nuorisopalvelutakuu. Nuorisopalvelutakuun tavoitteena on, että nuori saa yhdeltä luukulta moniammatillista palvelua niin kauan kuin hän sosiaalipalveluja tarvitsee. Laki turvaa myös sosiaaliohjauksen, palveluohjauksen, palveluneuvonnan, sosiaalisen kuntoutuksen sekä tilapäisen asumisen järjestämisen. Sosiaalityön tueksi on laadittu myös asiakasprosessimallit. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä tuo tarkennusta dokumentointiin. Uuden sosiaalihuoltolain tavoitteena on vahvistaa peruspalveluita, vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta, parantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä tiivistää viranomaisyhteistyötä. Tavoitteena on siis tarjota matalan kynnyksen palveluita ja mahdollisimman varhainen lyhytaikainen tuki. (Jaakkola 2015, 13–16.)

Nuorisotakuu tuli voimaan vuonna 2013. Nuorisotakuun tavoitteena on edistää nuorten työllistymistä ja koulutusmahdollisuuksia. Nuorisotakuun kautta jokaiselle peruskoulun päättävälle taataan koulutuspaikka. Alle 30-vuotiaille nuorille, jotka eivät ole suorittaneet muita tutkintoja kuin peruskoulun, avataan nuorisotakuun kautta mahdollisuus suorittaa ammatillinen tutkinto. (Nuorisotakuu 2015.) Nuorisotakuun tutkimukset todentavat, että avun saamista vaikeuttavat työntekijöiden ajanpuute sekä nuorten tietämättömyys eri palveluiden tarjoamista tukimahdollisuuksista. (Määttä & Määttä 2015, 16).

3 Sosiaalialan työn prosessi, haasteet sekä arviointi

3.1 Ohjausprosessi

Sosiaalialan työ painottuu asiakkaan tosiasiallisen tilanteen ja sen kulttuurillisten ja yhteiskunnallisten yhteyksien ymmärtämiseen. Asiakastyön kohteena on juuri ihmisten toiminnallinen suhde yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Sosiaalitoimen työntekijöiden toiminta kohdistuu elämänmuutostilanteisiin, elinympäristössä selviämiseen ja vaikuttamiseen sekä ihmisten vuorovaikutussuhteisiin. Nämä ovat elinympäristössä selviämisen ehdot. Työn keskiössä on yksilön ja ympäristön vastavuoroinen suhde tai elämisen ongelmat, jotka nousevat tästä vuorovaikutussuhteesta. Asiakkaan subjektiutta, subjektivoitumista, toimijuutta omassa elämässään ja yhteiskunnallista osallisuutta tulee korostaa. Osallisuuden näkeminen ehkäisee asiakkaan näkemistä kohteena. Työn kohteena ovat siis asiat, tapahtumat ja elämäntilanteet, ei ihminen. Lähtökohtana on tilanteen kokonaisvaltainen selvittäminen ja sen kautta tavoitteena ihmisen oman elämäntilanteen saavuttaminen. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen käyttöönotto ongelmien ratkaisuyrityksissä. (Karvinen 1999, 135–139, 148, 149.)

Pedagogiset taidot korostuvat ohjausosaamisessa. Muutos tulee nähdä prosessina, jonka vaiheissa asiakkaan tuen tarve vaihtelee. Yksilön ja yhteisön muutosprosessin alussa on tärkeä antaa aikaa perustuksien rakentamiseen. Työssä tulee hämmästellä ja määritellä kysymykset ja tarpeet. Ihmisen täytyy kokea

asiat ensin itselleen tärkeiksi. Uusia ennalta määrittelemättömiä asioita voidaan keksiä yhdessä avoimen vuoropuhelun, dialogisuuden, uskalluksen sekä avoimuuden kautta. Strategian kautta luodaan tavoitteellinen suunnitelma päämäärien saavuttamiseksi. Arviointia tehdään vaiheittain. Alkuun asiakkaan kanssa tehdään konkreettinen etenemissuunnitelma ja sopimus, jotka tukevat asiakkaan muutosprosessia. Molempien sitoutuminen suunnitelmaan ja sopimukseen on yhteistoiminnallisuutta. Prosessiosaamisen keskeinen ajatus on oikea-aikainen tukeminen ja dialogisen ymmärryksen rakentaminen. Prosessiosaaminen on työntekijän kykyä johdattaa prosessia oppimisen kannalta mielekkäästi, vaiheittaista kokonaisuuden hallintaa sekä taitoa arvioida muutoksen etenemistä. Prosessiosaava työntekijä pystyy työskentelemään läpinäkyvästi asettaen tavoitteita ja arvioiden niitä suullisesti sekä kirjallisesti. (Mönkkönen 2007, 23–26, 31.)

Työntekijän rooli on helpottaa ja tukea asiakasta elämää muuttavassa kokemuksessa, jossa asiakkaasta tulee itsenäinen toimija. Työntekijä käyttää heijastavaa kuuntelua ja epävirallista keskustelua toimiessaan asiakkaan rinnalla. Työntekijän positiivisella huomiolla, kunnioituksella ja lämmöllä asiakas saavuttaa suuremman ymmärryksen ja hyväksynnän, jota avoin vuoropuhelu tukee. Asiakas aktivoituu näin parantavaan prosessiin ja kartoittaa omia parannuspolkujaan. Asiakas nähdäänkin erillisenä, ainutlaatuisena yksilönä. Empatia edistää asiakasprosessia. Empatian kautta saavutetaan myös tunne asiakkaan subjektiivisesta kokemuksesta. Työntekijä saa kognitiivista ymmärrystä asiakkaastaan. Asiakkaiden aistiessa työntekijän empaattisen huolen vuorovaikeus paranee. Työntekijä heijastaa asiakkaalle oivalluksia takaisin. Työntekijän tulee arvostaa asiakkaan subjektiivisia kokemuksia ja niistä nivoutunutta maailmankuvaa. Jatkuvassa prosessissa empatia ja heijastava vastaaminen antavat äänen niille asiakkaan asioille, joita hän ei muutoin kenties saisi sanottua. Heijastava suhde vaatii työntekijältä kärsivällisyyttä ja tarkkaavaisuutta, mutta on tehokas monien asiakkaiden kanssa. Työntekijän asiakasta tukeva työ on positiivisen huomion hyödyntämistä. Näin kunnioitetaan ja vaalitaan asiakkaan ihmisarvoa sekä itsemääräämisoikeutta. (Holosko, Skinner & Patterson 2012, 249–255.)

Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma edellyttää, että kuntien mielenterveys- ja päihdetyön strategioihin sisältyy myös mielenterveysongelmia ja päihdehaittoja ehkäisevä työ. Ehkäisevän päihdetyön tavoitteena on edistää terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Nämä tavoitteet pyritään saavuttamaan edistämällä päihteettömiä elämäntapoja, ehkäisemällä päihdehaittoja, vähentämällä päihteidenkäyttöä sekä lisäämällä ymmärrystä päihdeongelmasta ja sen hallinnasta. Korjaava, eli kuntouttava ja hoitava työ, sisältää myös ehkäisevän päihdetyön elementtejä. Korjaavalla päihdetyöllä pyritään ehkäisemään lisähaittoja ja auttamaan päihdeongelmaisen läheisiä. (Lappalainen-Lehto, Romu & Taskinen 2008, 145; Laajasalo & Pirkola 2012, 30–33, 40–42, 51, 70.)

Useiden fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten ongelmien taustalta löytyy päihdeiden käyttöä. Siksi puheeksi ottaminen on ensiarvoisen tärkeää. (THL 2015b.) Asiakas ei aina itse uskalla ottaa päihdeasiaa puheeksi, mutta voi toivoa, että se tulisi esiin. Myös omaiset toivovat sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön puuttuvan päihdeongelmaan. Puheeksi ottaminen on sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön perusosaamista. Työntekijän vastuulla on ottaa asia puheeksi ja motivoida asiakasta muutokseen. Puheeksi ottaminen osoittaa välittämistä ja ammattitaitoa. Puheeksi ottamisen tulisi olla osa työskentelyä ja se tulisi tehdä luonnollisesti. Päihteiden käytön puheeksi ottamisessa voidaan keskustelun lisäksi käyttää apuna erilaisia testejä ja kaavakkeita. Huomioitavaa on kuitenkin se, että testi on väline, jonka avulla asia otetaan puheeksi. Yleisesti ihmiset usein mieluummin vähättelevät kuin liioittelevat päihteidenkäyttöään, joten testituloksia ei pidä pitää absoluuttisena totuutena. (Lappalainen-Lehto ym. 2008, 151–154.)

3.2 Vuorovaikutuksen haasteet sosiaalialan työssä

Vuorovaikutustilanteiden haastavuutta lisää tilanteiden vaihtuvuus sekä metodien ennakoimaton vaikuttavuus ihmissuhdetilanteissa. Asiakas voi aluksi olla myös haluton keskusteluun ja kohdistaa työntekijään negaatioita. Asiantuntijavalta voidaan nähdä myös asiakastyön rutiininomaisuutena ja ymmärtämättömyytenä josta puuttuu luovuus ja herkkyyys muiden näkemyksille sekä ajan an-

taminen suhteen muodostumiselle. Työntekijä voi nähdä asiakkaan elämän liian yksitoikkoisesti. Asiakas kokee turhauttavana, ettei työntekijä pysty asettumaan asiakkaan asemaan eikä siksi osallistu asiakassuhteeseen avoimesti. (Mönkkönen 2007, 16, 28–29, 59–60.)

Haasteina ovat myös virastot ja järjestelmät, jotka asettavat ehtoja asiakkaan dialogisemmalle kohtaamiselle. Instituutiota kritisoidaan asiakkaiden riittämättömästä huomioimisesta ja niitä kuvataan virkakoneistoksi, jossa asiakasta juoksetetaan toimenpiteestä toiseen. Luukuttamisessa ja kyykyttämisessä ei ole kyse työntekijöiden ammattitaidottomuudesta tai kyvyttömyydestä kohdata asiakas vaan järjestelmäkeskeisyydestä, jota ohjaavat tietyt normit ja koneiston ehdot. Haasteena on työntekijöiden asettautuminen näissä tilanteissa virkailijoiksi tai instituutioiden edustajiksi, jotka suorittavat ohjeiden mukaan toimenpiteitä asiakkaalle. (Mönkkönen 2007, 16, 19, 28–29, 44–60.)

Työyhteisön vuorovaikutuskulttuuria voidaan arvioida käytettävien käsitteiden sekä työntekijöiden puhetavan kautta. Asiantuntijakeskeisyys on kätkeytynyt asioihin, joista asiakkaille puhutaan tai kuinka asiakkaista puhutaan työtovereille. (Mönkkönen 2007, 45.)

Sosiaalialan työssä käytetään ammattikieltä. Asiakkaan haasteena on oppia uusi asiakkaan arkikielestä eroava monimutkainen virastokieli ymmärtääkseen virastojärjestelmien sääntöjä. Ymmärtämättömyyden vuoksi asiakas voi jäädä vaille etuuksia. Vuorovaikutuksessa tärkeää olisikin huomioida, että asiakas ymmärtää. Lähtökohtaisesti asiakkaalta ei tulisi vaatia kielellistä lahjakkuutta selviytyäkseen prosessista. Kommunikoinnissa huomiota tulee kiinnittää siihen, että käytettäisiin mahdollisimman vähän virkakieltä, jota nuoret eivät ymmärrä. (Pohjola 1999, 79–82.)

3.3 Sosiaalialan työn arviointi

Sosiaalialan työn perustehtävä on yksilöivä henkilökohtainen prosessi, jossa jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtaiset tavoitteet ja suunnitelmat niiden

saavuttamiseksi. Sosiaalialan työntekijät hyödyntävät käsitekehäksi ohjaamaan prosessien arviointia, sosiaalista väliintuloa, kritiikkiä sekä tiedon soveltamista yksilöön ja hänen ympäristöönsä. Sosiaalialan työ hyödyntää teoriaa etsien selityksen malleja asiakkaan ongelmiin ja ohjaa sen pohjalta ratkaisujen etsimistä yhdessä asiakkaan kanssa. (Stone, Anyon, Berzin, Taylor & Austin, 2012, 40; Carney & Young 2012, 165; Mattaini & Huffman-Gottschling, 2012, 299.)

Sosiaalialan työn arviointi on monimutkainen prosessi, jossa pyritään ymmärtämään nykytila ja tavoitetila sekä mitä vaaditaan, jotta tavoitteet saavutettaisiin. Arviointi työvaiheena on asiakkaan ongelmien ja tilanteen arviointia sekä tutkimista. Selville saatujen elementtien pohjalta arvioidaan tulevaa toimintaa. Sosiaalisen väliintulon tarkoituksena on tukea asiakasta saamaan käsitys haasteista ja mahdollisuuksista. Tavoitteena on kehittää asiakkaan omaa näkemystä ja kykyä sopeutua ympäristöönsä. (Greene 2012, 212–214; Mattaini ym. 313.)

4 Keskeiset menetelmät aikuissosiaalityön ohjausproses- sissa

4.1 Sosiaalinen talousneuvonta ja ohjaus Joensuun sosiaalitoimessa

Tavoitteena Joensuun sosiaalitoimen tarjoamassa sosiaalisen talousneuvonnan ja ohjauksen palvelussa on, että asiakkaan taloustilannetta työstetään yhdessä asiakkaan kanssa selkeämmäksi. Tavoitteena on, että asiakas alkaa ymmärtämään omia toimintamallejaan. Ohjauksen avulla pyritään välttämään, että asiakas ei velkaantuisi jatkossa. Tavoitteena on, että asiakas kykenee arvioimaan omaa taloudellista tilannettaan ennen hankintapäätöksen tekemistä. Yhdessä tekemisen kautta tavoitellaan asioiden saamista järjestykseen ja tuetaan asiakasta oman talouden hallintaan. (Joensuu 2015c.)

Sosiaalinen talousneuvonta ja ohjaus ovat asiakkaalle vapaaehtoista. Palveluun ohjaututaan oman sosiaalityöntekijän kautta. Asiakasta tavataan keskimäärin

kerran kuukaudessa. Tapaamiset ovat kestoiltaan yleensä noin tunnin mittaisia. Asiakasprosessit ovat erilaisia, ja ne rakentuvat asiakkaan tarpeiden mukaisesti asiakkaan omien valintojen ja sitoutumisen avulla. (Joensuu 2015c.)

Vuonna 2013 sosiaalisessa talousneuvonnassa ja ohjauksessa kävi 35 asiakasta. Velkaantuneista kaikki olivat alle 30-vuotiaita. Vuokratien vuoksi ohjauksessa käyneistä puolet oli alle 30-vuotiaita. (Laatikainen 2014, 2–8.)

4.2 Dialogisuus

Vuorovaikutustilanteet ovat aina ainutlaatuisia ja erilaisia. Dialogisen työtavan taustanäkemyks on, että tieto ei ole pysyvää muuttumatonta faktaa. Dialoginen asiakastyö perustuu kahden tasavertaisen henkilön sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Yhteisasantuntijuuden kautta henkilöt määrittelevät tilanteen ja etsivät yhdessä ratkaisua. (Mönkkönen 2007, 15–18, 86–87, 104.)

Dialogisuudella ei tavoitella toisiinsa sulautumista tai yhteisymmärrystä vaan kolmatta näkökulmaa, uuden alueen löytymistä osapuolille. Asiakkaan elämänsuuntaa ei näin ennalta tiedetä tai määritellä. Dialogisuus on enemmän kuin puhetta, toisen kuuntelua tai keskustelua. Parhaimmillaan molemmat oppivat ja saavat mahdollisuuden muuttaa mielipiteitään tai asenteitaan. Dialoginen suhde voi syntyä vain aikaa antaen, molempien toiseuden hyväksymisen, jaetun ymmärtämisen sekä luottamuksen kautta. (Mönkkönen 2007, 61–62, 88–95.)

4.3 Dialoginen verkostotyö sekä palveluohjaus

Sosiaalialan työtä tehtäessä palveluohjaus on merkittävässä roolissa. Monialaisen yhteistyön toteuttaminen on tärkeää eri hallinnonalojen kanssa mm. lastensuojeluasioissa sekä asiakassuunnitelmien tekemisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 3.)

Palveluohjaus tarkoittaa asiakkaan voimavarojen käyttöönottoa, vahvistumisen tukemista sekä asiakkaan oman vastuun kantamista. Tavoitteena on, että asiakkaasta tulee itsenäinen toimija ja asiakas alkaa toteuttaa omia ratkaisuja voimaantumisen ja vuorovaikutuksen kautta. Asiakas on palveluohjauksessa toimeksiantaja. Palveluohjauksen keskiössä on asiakaslähtöisyys. Työntekijän tehtävä on tukea, kannustaa sekä turvata asiakkaalle tarpeellisten palvelujen saanti. Palveluohjauksella tuetaan lähiverkostoa viranomaisverkoston lisäksi. (Suomen palveluohjausyhdistys 2015.)

Sosiaalialan työ linkittyy vahvasti verkostossa tehtävään työhön, sillä jokainen kansalainen on jossain elämänsä vaiheessa kosketuksissa palvelujärjestelmään. Asiakkaat tuovat myös esiin ne ammattiauttajat, joiden kanssa on ollut tai on tekemisissä. Keskustellessamme asiakkaan kanssa kommunikoimme samalla dialogisesti verkostolle. Verkostosuhde on siten olemassa asiakkaan kanssa käydyssä kahdenkeskisessäkin kontaktissa. (Seikkula & Arnkil, 2005, 7.)

Dialoginen verkostotyö korostaa ihmisten välistä vuorovaikutusta ja yhteisasiantuntijuutta. Toimijoita yhdistää käsiteltävissä oleva asia. Dialogisen verkostotyön avulla lisätään tietoisesti ja suunnitelmallisesti toimijoiden keskinäistä yhteistyötä. Dialogisin menetelmin tuetaan jokaisen osallistujan asiantuntijuuden arvoistamista sekä jokaisen oikeutta tulla kuulluksi. (Karjalainen 2009, 250, 254, 263.)

Palvelujärjestelmämme on sektoroitunut. Yli sektoreiden yhteistyössä tehtävä dialoginen työ tukee asiakasta kokonaisvaltaisemmin. Syrjäytyneiden ja heikossa taloudellisessa olevien ihmisten tilanne ei etene, jos sitä tarkastellaan vain yhdestä näkökulmasta. Asiakkaalla voi olla monenlaisia pulmia, joihin hän koettaa löytää apua eri sektoreista. Dialoginen verkostotyö kokoaa asiaa pirstaleista palvelujärjestelmää paremmin. Asiakas saa kohdennetumpaa tukea asiantuntijuutta yhdistelevän työryhmän palveluista. (Karjalainen 2009, 251–252.)

Dialoginen verkostotyö antaa työntekijöille mahdollisuuden myös oman asiantuntijuuden reflektioon. Asiakas saa verkostoituneelta moniammatilliselta työryhmältä enemmän aikaa, kuin kulkiessaan yksin sektoroituneessa, yksittäisiä, toisiinsa linkittymättömiä palveluita tarjoavissa lokeroiduissa palveluissa. Dialo-

ginen verkostotyö avaa ymmärtämisen väylän niin asiakkaille kuin toimijoille. Lopputulemana on yhteinen asiakkaan kanssa jaettu asiantuntijuus. (Karjalainen 2009, 260–261, 265.)

Perinteisesti arvostettua on ollut ammattialan tietämys ja tunteminen eli substanssiosaaminen. Sosiaali-, terveys- ja kasvatusalalla tämä tarkoittaa tietoja lainsäädännöstä, toimintaperiaatteista, työmenetelmistä, käsitteistä ja teoriasta. Substanssiosaaminen on myös tiedon jalostamis- ja sovellustaitoja. Vuorovaikutusosaaminen on tiiviissä yhteydessä substanssi- ja prosessiosaamiseen. Laaja-alaisuus ja moniammatillisuus nähdään osana ammattitaitoa sen maksimoidessa asiakkaiden saama tuloshyöty. Osaamisen kehittäminen on nykyisin tärkeä tavoite. Työntekijän tulee kyetä hahmottamaan eri asiantuntija-alueita sekä hyödyntää tarpeen mukaista erityisosaamista. Dialogisen asiakastyön näkökulmia voi hyödyntää myös työyhteisöjen toiminnan kehittämiseen. (Mönkkönen 2007, 15–30.)

Dialogisesta verkostotyöstä hyötyvät etenkin asiakkaat, joilla on asiakkuus useaan eri tahoon. Asiakkaiden ympärillä olevan verkoston tulee muuttua tarpeiden mukaan. Parhaimmillaan verkoston toimijat täydentävät toisiaan. Dialogisuus verkostotyössä edistää asiakkaiden kuulluksi tulemistä sekä yhdessä ajattelemista. Työntekijöiden pyrkiessä muuttamaan omaa toimintaansa urautuneista työtavoista asiakas voi päästä osalliseksi elämässään uusin ennalta määrittelemättömin keinoin. Työn tavoitteena tulisi olla pyrkimys, ei vain muuttaa asiakkaiden käyttäytymistä, vaan myös arvioida työyhteisön ja verkoston toimintaa. (Seikkula ym. 2005, 9–11, 16, 24.)

Asiakaslähtöisyys sosiaalisena tuo vuorovaikutustilanteeseen asiakkaan ja työntekijän lisäksi yhteiskunnalliset, kulttuuriset sekä ajallis-paikalliset tekijät. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus yhdistää laajempia vaikutussuhteita. Sosiaalialan työssä on pyritty pitämään asiakkaiden kokonaistilanne hallinnassa työntekijöiden joutuessa sektoroituneen järjestelmän ehdoille. Asiakkaiden asiointit ovat pitkittyneet sekä määräytyneet systeemin ehdoilla. Vastaanottomallista tulisi siirtyä asiakkaiden aktiiviseen kohtaamiseen, jolloin mahdollistuisi asiakkaiden elämäntilanteesta lähtevä vuorovaikutusprosessi. Asiakkaiden asi-

aan tulisi ottautua siellä, missä asiat tulevat esille. Tiukat työnjakorajat tulisi murtaa ja uskaltautua moniammatilliseen yhteistyöhön. Asiakkaista tulisi ottaa vastuu kokonaisuutena, jossa työntekijät ja asiakas toimivat yhdessä. Sosiaalialan työn asiakassuhde on aina vuorovaikutussuhde. Asiakkaiden voimavarojen käyttöönotto on sosiaalialan työn resurssi. (Pohjola 1999, 83–86.)

4.4 Työvoiman palvelukeskus esimerkkinä dialogisesta verkostotyöstä

Vuonna 2011 laaditun lain mukaan sosiaali- ja työvoimaviranomaisilla on velvoite keskinäiseen yhteistyöhön. Yhteistyön tavoitteena on asiakkaan työllistymisen ja kuntoutuskartoituksen onnistumisen tukeminen. (Ihalainen ym. 2011, 105; Metteri 2003, 55.)

Asiakaslähtöisen työvoiman palvelukeskuksen tausta on lukuisissa ESR-projekteissa, joista se on siirtynyt hallituksen työllisyysohjelmaan. Taustalla oli yhteinen ymmärrys siitä, että työvoimatoimistojen ja sosiaalitoimistojen asiakaskunta on pitkälti sama, eivätkä asiakkaiden polut etene yksittäisten toimijoiden voimin. Työttömyys ja syrjäytyminen ovat ilmiönä senkaltaisia, ettei niitä tule erotella eri hallinnonalojen kesken. Työvoiman palvelukeskuksissa asiakkaan rinnalla toimivat työhallinnon, sosiaalitoimen, terveydenhuollon, Kelan sekä muiden eri organisaatioiden toimijat kuten yksilö- tai työhönvalmentajat. Asiakasta tavataan yhdessä ja tarvittaessa erikseen. (Karjalainen 2009, 254–264.)

5 Nuorten tiimi on osa aikuissosiaalityön sosiaalipalveluita

5.1 Joensuun Kaupungin sosiaalitoimi: sosiaalipalveluita meille kaikille

Sosiaalipalvelut ovat osa Joensuun kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen palvelualueita. Sosiaalipalveluihin kuuluvat muun muassa aikuissosiaalityö,

toimeentulotuki-, lapsiperhe-, vammais-, sekä maahanmuuttajapalvelut. Sosiaalipalveluiden tavoitteena on tukea, neuvoa ja auttaa kuntalaisia elämän erilaisissa sosiaalisissa ja taloudellisissa tilanteissa. Palveluiden kautta edistetään ja ylläpidetään yksittäisen asiakkaan, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta sekä toimintakykyä. (Joensuun Kaupunki 2015d.)

Aikuissosiaalityö on aikuisille suunnattua, suunnitelmallista ja tavoitteellista sosiaalityötä, jossa usein hyödynnetään muita sosiaalihuollon palveluja, kuten päihdehuoltoa ja toimeentulotukea. Tavoitteena on asiakkaan kuntoutumisen ja elämänhallinnan edistäminen. Aikuissosiaalityö keskittyy aikuisväestön ongelmatilanteisiin, erityisesti työttömyyteen, talouteen, päihteisiin, mielenterveyteen sekä laajemmin elämänhallintaan liittyviin kysymyksiin. Aikuissosiaalityön alueelle katsotaan yleisesti kuuluviksi yli 18-vuotiaille asiakkaille tarjotut palvelut kuten toimeentulotuki, sosiaaliturvatyö, päihdepalvelut, sosiaalinen kuntoutus, kumppanuustyö, asumispalvelut, kotouttamistyö ja työllistämispalvelut. Aikuisuuden alueelle voidaan katsoa kuuluviksi myös vammaispalvelu ja vanhusten palvelut, jotka ovat useimmissa kunnissa omina palveluinaan. (Suomen Kuntaliitto 2015.)

5.2 Nuorten tiimi

Nuorten tiimi on osa aikuissosiaalityötä. Joensuun kaupungin eteläisen osan, Pyhäselän sekä Kiihtelysvaaran 18–28-vuotiaisiin kohdennetuissa sosiaalipalveluissa toimii 7-henkinen tiimi, joiden esimiehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Työntekijöiden työ jakautuu asiakkaiden sukunimen mukaan. Nuorten tiimissä toimii sosionomeja sosiaaliohjaajina. Heidän työpareinaan toimivat sosiaalityöntekijät. (Joensuun Kaupunki 2015e.)

Nuorten tiimin kehitysrunkona ja ajatuksena on ollut kehittää nuorille omaa kohdennettua ohjausprosessia helmikuusta 2015 alkaen. Toimeksiantajan mukaan työn kehittäminen palvelee oman työalueen sisällön johtamista. Opinnäytetyö mahdollistaa asiakkaan kokemuksellisen äänen kuulemisen luoden työntekijöille mahdollisuuden työn kehittämiseen nuorilta saadun kokemustiedon pohjalta. Näin palvelua voidaan suunnata edelleen.

6 Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

Tutkimuksia nuorten kokemuksista sosiaalitoimen palveluista on tehty vähän. Tehdyt tutkimukset sijoittuvat Etelä-Suomeen sekä kohdentuvat sosiaalitoimen lastensuojeluasiakkuudessa olevien nuorten kokemuksiin. Nuoria pudokkaita on tutkittu yhteiskunnallisesta, hallinnollisesta sekä poliittisesta näkökulmasta. (Muuri 2007, 22, 25, 32.)

Stakes tekee joka toinen vuosi Suomen väestön 18–79-vuotiaisiin otantana kohdentuvaa Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut –kyselyä. Kyselytutkimuksessa käytetään ja yhdistellään erilaisia tiedonkeruumenetelmiä, kuten puhelin- ja käyntihaastatteluja, postikyselyjä sekä rekisteriaineistoja. Tutkimusaineisto antaa tietoa suomalaisten hyvinvoinnista ja hyvinvointipalveluiden käytöstä. (Moisio 2006, 3–8, 11.)

Hyvinvointi ja palvelut –kyselyä on käytetty aineistona mm. Anu Muurin tutkimuksessa: sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää. Tutkimus kuvantaa suomalaisten mielipiteitä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhdetta legitimeettiin eli järjestelmän hyväksymisenarvoisuuteen kansalaisten silmissä. Tutkimuksen mukaan nuoret luottavat sosiaalipalveluihin. Nuoret suhtautuvat palveluiden saatavuuteen luottavaisemmin verraten muihin ikäryhmiin. Pitkäaikaiseksi toimeentulotuen saajaksi ajautuvat kaikista ikäryhmistä etenkin työttömät henkilöt. Ikäryhmästä riippumatta asiakkaat haluavat olla mukana vaikuttamassa asiakasprosesseihinsa. Liki kolmasosa vastaajista koki, ettei heidän ehdotuksiaan ja kokemuksiaan huomioitu riittävästi. Kritiikkiä saivat myös toimeentulotuen käsittelyajat, joita 42 % kaikista tutkimukseen osallistuneista piti liian pitkinä. Sosiaalipalvelujen kehittämiseen kaikista ikäryhmissä vähiten kiinnostusta oli alle 25-vuotiailla. (Muuri 2007, 5, 48, 55–58.)

Nuorten syrjäytymistä työmarkkinoilta on tutkittu eri näkökulmista. Tutkimuksien mukaan syrjäytymisriskit ovat kasvusuuntaiset. Yhtenä selittävänä tekijänä on useiden tutkimusten mukaan tietoyhteiskunnan korkeat koulutus- sekä vuoro-vaikutus vaatimukset. Nykytyöelämä vaatii paljon sosiaalista pääomaa. Tutki-

muksien mukaan nuorilta uupuu perinteiden luoma työn ja elämän uran luomisen taito. Elämönhallinnasta on tullut kokonaisuudessa monimutkaisempaa. (Helne, Julkunen, Kajanoja, Laitinen-Kuikka, Silvasti & Simpura 2003, 198–200.)

Useat tutkimukset osoittavat, että nuorten heikoilla sosiaalisilla oloilla on yhteys heikompaan koulumenestykseen ja työmarkkinoille kiinnittymiseen. Vailla koulutusta olevien ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten terveys on myös koulutuksessa ja työelämässä olevia nuoria heikompi. Nuoruuden työttömyydellä on taipumusta jatkaa pitkäkestoisena aikuisiän työttömyytenä. Työn löytyessä palkkataso jää usein nuorena työllistyneitä matalammaksi. Heikko koulutustasoa nostaa nuorten riskiä jäädä pitkäaikaistyöttömäksi. Työnhakuaktiivisuus riippuu tutkimuksien mukaan työttömän perheellistymisestä, kotitalouden koosta ja kumppanin koulutuksesta ja tulotasosta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 44–46, 158.)

Matilaisen vuonna 2013 tekemä opinnäytetyö tarkastelee 63 nuoren kokemuksia tieto-osallisuudesta Jyväskylän sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä näkyväksi nuorten kokemuksia tieto-osallisuudesta ja osallisuuden kokemuksista eri virastoissa ja palveluissa. Opinnäytetyön tulos oli, että nuoret kokivat pettymystä sosiaali- ja työvoimapalveluihin. Useat nuoret kokivat, että he eivät saaneet tietoa palveluista, eivätkä ymmärtäneet mitkä olivat heidän oikeutensa ja velvollisuutensa eri palveluiden piirissä. Nuoret kokivat, etteivät saaneet apua ja tukea viranomaisilta. Nuoret kaipaivat moniammatillista työtettä, jotta palveluohjaus olisi parempaa. (Matilainen 2013, 3–4, 35, 58–59.)

Matilaisen mukaan nuoret tietävät oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sosiaalipalveluissa heikommin verraten Kelan tai TE-toimiston palveluihin. Suurimpana syynä on se, ettei nuorilla ole yhtä paljon kokemusta sosiaalipalveluista. Toisena selittävänä tekijänä on sähköinen haku. Toimeentulotukea haetaan kohtamatta. Näin henkilökohtainen ohjeistus jää puuttumaan. Toimeentulotukilomaketta nuoret pitivät selkeänä. Haastateltavista vain puolet tiesi, että toimeentulotukipäätöksestä voi valittaa ja hakea siihen näin muutosta. Muutok-

senhakuohje saatetaan tiedoksi toimeentulotukipäätöksen liitteenä. Nuoret eivät joko lue tai ymmärrä kirjeen sisältöä. Nuorten tietämys oli heikkoa suunnitelman tekemisestä sekä siitä mitä asioita heistä oli tietojärjestelmään kirjattu. Opinnäytetyön mukaan sosiaalitoimen virkailijoiden antama palvelu on ollut pääosin laadukasta ja hyvää. (Matilainen 2013, 32–33, 40.)

Syyskuussa 2015 julkaistiin Yhteiskunnan syrjällä -hankkeen loppuraportti. Hanke kartoitti keinoja 16–29-vuotiaiden koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten tukemiseksi. Hankkeessa analysoitiin nuorten määrää ja elämäntilanteita, heille suunnattujen palveluiden nykytilaa sekä kehittämistarpeita. Hankkeen tutkimuksen politiikkasuositukset olivat nuorten matalan kynnyksen palvelun tarve jokaiseen kuntaan, nuorille tulee saada luottotyöntekijä ja yksi suunnitelma, nivelvaiheansoista on päästävä tuen jatkuvuuteen, toimeentulotuen sijaan tarvitaan tulevaisuustuki sekä se, että nuorten tukijärjestelmää on johdettava kokonaisuutena. (Määttä & Määttä, 2015, 5–17.)

7 Opinnäytetyön toteuttaminen

7.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää nuorten kokemuksia Joensuun kaupungin sosiaalitoimen palveluista. Opinnäytetyön toteutin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmällä. Aineiston keräsin teemahaastatteluilla.

Opinnäytetyön tutkimustehtävät ovat:

1. Mikä on sosiaaliohjauksen merkitys ja toteutuminen nuoren asiakkaan näkökulmasta?
2. Miten sosiaaliohjaus edesauttaa nuoren kouluttautumista tai työllistymistä?
3. Millaisia kehittämisajatuksia nuoret nostavat esille sosiaalipalveluista?

7.2 Opinnäytetyö on toteutettu laadullisella tutkimusmenetelmällä

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä pyrkii aineiston muodon kuvaukseen. Laadullisella tutkimusmenetelmällä saadaan kuvattua mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja moninaisesti todellista elämää. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 152.)

Laadullinen tutkimus edellyttää tiukkaa teorian kanssa käytävää vuoropuhelua. Teoria luo tutkimukselle viitekehysten. Viitekehys muodostuu käsitteistä ja sen kautta avautuvista merkityssuhteista. Viitekehys ohjaa tutkimusta sekä konkretisoi sitä mitä tutkittavasta ilmiöstä tiedetään. Tutkimusongelman määrittelyvaiheessa teoria on kiinteässä yhteydessä asetettaviin kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18–21, 68.)

Laadullinen tutkimus kohdistuu yleensä suhteellisen pieneen tapausmäärään, jota analysoidaan tarkasti. Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan aineiston harkinnanvaraisesta, teoreettisesta tai tarkoituksenmukaisesta poiminnasta tai harkinnanvaraisesta näytteestä. (Eskola & Suoranta 2005, 18, 61.)

Laadullinen tutkimus ei pyri tilastollisiin yleistyksiin. Laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään, selittämään ja kuvaamaan ilmiöitä tai tapahtumia. Laadullinen tutkimus hyväksyy subjektin mukaan tuomisen kielen ja todellisuuden tarkastelussa. Tämän vuoksi on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa tutkimukseen kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Aineiston kokoa olennaisempaa on tulkintojen kestävyys ja syvyys. (Tuomi ym. 2009, 67–85.)

Opinnäytetyö selvittää laadullisen tutkimuksen keinoin nuorten subjektiivisia kokemuksia sosiaalitoimen palveluista. Keskiössä on millaisia kokemuksia palvelu on tuottanut osallistujille. Laadullisen tutkimuksen keinoin pystytään selvittämään myös, miten palvelua voitaisiin kehittää nuorten kokemusten pohjalta. Otannaksi kohdentui neljän nuoren joukko, joiden kokemuksiin aineisto syvenyy teemahaastattelulla.

Laadullinen tutkimus analysoi merkityksiä. Laadullisuus korostaa erityisesti ihmistä elämismaailmansa kokijana, havainnoijana ja toimijana. Kokemukset, havainnot ja toimijuus ovat aina suhteessa aikaan, paikkaan sekä kulttuuriin. Laadullisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää ja paljastaa tosiasioita, ei niinkään todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 80–82; Hirsjärvi ym. 2000, 152.)

7.3 Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu

Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan kerätä hyvin erilaisin menetelmin. Yleisimmät aineistonkeruumenetelmät laadullisessa tutkimuksessa ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Aineistoa voidaan kerätä myös yksityisistä dokumenteista tai joukkotiedotuksen tuotteista. Aineisto on useimmiten tutkijasta riippuen tai riippumatta syntyvää tekstiä, jota analysoidessa tulkitaan. Teksti on voinut syntyä esimerkiksi haastatteluista, havainnoinneista tai päiväkirjoista. (Eskola ym. 2005, 15; Tuomi ym. 2009, 71, 84–85.)

Teemahaastatteluille on ominaista, ettei haastattelutilanteessa ole valmiita kysymyksiä, eikä vastausvaihtoehtoja. Teemahaastatteluissa aihepiirit eli teema-alueet on etukäteen määrätty. Vastaaja saa kuitenkin kertoa aihepiiristä varsin vapaamuotoisesti. Haastattelijan tehtävänä on varmentaa, että kaikki etukäteen määritetyt teema-alueet tulevat käytyä läpi. Haastattelija käytössä on tukilista käsiteltävistä asioista, mutta ei valmiita kysymyksiä. Haastattelijan tehtävä on motivoida haastateltavia kertomaan dialogisesti käsiteltävästä ilmiöstä eli kokemuksistaan. (Eskola & Vastamäki 2001, 26–27; Eskola ym. 2005, 87–88; Yli-Luoma P. 2001, 34–35.)

Teemahaastatteluihin laadin haastattelurungon (liite 1). Haastattelulomaketta testasin heinäkuun aikana kahden sosiaalitoimessa asiakkaana olevan nuoren kanssa. Näiden testihaastattelujen välissä muokkasinkin lomaketta haastattelua avaavampaan suuntaan. Haastattelurungon sisältöön vaikuttivat osaltaan omat kokemukseni, toimeksiantajan toiveet, testihaastatteluun osallistuneiden nuor-

ten palaute sekä opinnäytetyön lukupiirin kehittämisehdotukset. Kaikki haastattelussa esiin tulevat asiat ovat subjektiivisia. Haastattelurunko korostaa subjektiivisuutta nimenomaan kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa. Siksi subjektiivisuus sanana on ainoastaan tarkentavien kokemusteemojen otsikon kohdalla. Haastattelut sisälsivät teemoja liittyen nuorten omaan mielipiteeseen työllistymisen tai kouluttautumisen esteistä, sosiaalitoimeen ohjautumisesta, kokemuksista asiakkaana sekä ajatuksia palvelun kehittämisestä. Haastatteluihin osallistuneet nuoret olivat sosiaalitoimen asiakkaita, joilla ei ollut ammatillista koulutusta. Otanta kohdentui joukkoon nuoria, jotka olivat pitkäaikaisia, vuosia toimeentulotukea saaneita asiakkaita.

Toimeksiantajan kanssa kartoitimme verkostoa nuorten tavoittamiseksi. Lähes tyin sähköpostilla kolmeatoista Joensuun alueen nuorisotoimijaa, joista kahdeksan vastasi. Sähköpostissa esittelin opinnäytetyön suunnitelmaa sekä lähetin osalle toimijoista liitetiedostona nuorille jaettavan flyerin haastattelusta yhteystiedoillani. Sähköpostien kautta haastatteluihin ohjautui verkostosta kaksi nuorta. Heidän lisäksi kaksi nuorta ohjautui haastatteluun osallistuneiden nuorten kautta.

Haastattelut toteutin syyskuun aikana. Jokaiselle haastattelulle varasin oman päivän. Haastattelut olivat kestoiltaan noin tunnin mittaisia. Haastatteluajan ja -paikan sovin jokaisen nuoren kanssa yksilöllisesti. Haastattelua edeltävänä päivänä laitoin kolmelle nuorelle muistutuksen tekstiviestinä sekä etukäteiskiitokset tulevasta haastattelusta. Haastattelut toteutin neutraalissa ympäristössä, kuten Karelia-ammattikorkeakoulun tiloissa. Eskolan ym. (2005, 91–92). mukaan toimeentulotuen saajan kutsuminen tutkimusta varten haastatteluun sosiaalitoimeen voi tuntua nuoresta kontrolloivalta ja vastaukset voivat vääristyä nuoren pelätessä menettävänsä sosiaalietuutensa.

Neutraalin haastattelupaikan valinnan lisäksi korostin haastatteluihin osallistuville nuorille vaihtoehtoisuuttani sekä sitä, että aineisto käsitellään opinnäytetyössä anonyyminä. Nuorista osan haastattelin yksilöinä ja osan ryhmähaastatteluna. Teemahaastattelu tuki dialogista keskustelua, joka tukee laadulliselle tutkimukselle ominaista prosessimaista, ennalta arvaamatonta etenemistä.

Haastattelun aluksi kävimme nuoren kanssa läpi tutkimussuunnitelman, toimeksiantosopimuksen (liite 2) sekä tutkimusluvat (liite 3). Tämän jälkeen nuori antoi suostumuslomakkeella (liite 4) suostumuksensa aineiston keruuta varten. Suostumuslomaketta olin työstänyt opinnäytetyön lukupiirissä saamani palautteen pohjalta. Suostumuslomakkeen kävin jokaisen nuoren kanssa yksityiskohtaisesti läpi. Nuorilta kysyin luvan myös tallennetun äänen käyttämiseen opinnäytetyön seminaaria varten. Lähtökohtana oli ajatus siitä, että nuoren kokemuksellinen ääni tulisi konkreettisesti esille. Ajatus oli käyttää sitaatteina esityksessä nuorten äänellä kerrottuja kokemuksia tukemassa esityksen todentuntuisuutta ja luotettavuutta. Kaikki aineiston nuoret antoivat suostumuksensa äänen käyttämiseksi. Nuoret valitsivat tässä vaiheessa itsellensä nimimerkin. Haastattelutilanteissa käytin äänitallenninta. Tämä mahdollisti keskittymisen dialogiseen keskusteluun.

Haastattelujen nauhoittaminen tuki myös litteroinnin eli sanatarkan puhtaaksi kirjoittamisen luotettavuutta. Haastattelujen jälkeen litteroin nauhoitteet tekstitiedostoon. Kirjoitettuna haastattelut muodostivat aineiston opinnäytetyöhön. Litteroituun aineistoon koodasin nuoret nimimerkeillä. Yhteensä aineistoa muodostui 46 sivua. Aineisto oli kirjoitettu rivivälillä 1,5. Fonttina oli Arial ja fonttikokona 12. Tekstitiedostossa oli käytössä automaattiset marginaalit. Tämän jälkeen järjestelin aineiston teemoittain. Teemahaastattelun teemat muodostivat yhdenlaisen jäsenystavan, josta lähdin liikkeelle.

Teemahaastattelun runko muodostaa välineen aineiston purkamiseen. Myös aineisto voi nostaa esiin teemoja. Tematisoinnin avulla voidaan vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Teemakortiston avulla aineisto pilkotaan teemojen alle. (Eskola ym. 2005, 151–175.)

Teemakortiston laadin sähköisesti. Aineistosta kopioin tekstit sopivien teemakorttien alle eli etsin aineistosta yhdenmukaisuuksia. Teemoja muodostui tässä vaiheessa kaksikymmentäkaksi. Osa teemoista muodostui teemahaastattelurungosta, mutta myös aineisto loi uusia teemoja kuten verkkopankkitunnuksien puuttumiseen liittyvät asioiden haasteet palvelujärjestelmässä.

7.4 Analyysipolkuna aineistolähtöinen sekä teoriasidonnainen analyysi

Analysointia sekä johtopäätöksiä kirjoitin lukiessani teemakorttien sisältöä useaan kertaan. Teemakorttien sisälle muodostui tiivistelmiä litteroidusta aineistosta. Analyysivaiheessa yhdistelin teemoja tutkimuskysymyksiä vastaaviksi. Osa teemoista jäi tutkimuskysymyksiin peilaavan rajauksen vuoksi kokonaan pois, kuten esimerkiksi vapaa-aikaan ja työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin sijoittuvat ja kohdentuvat monikulttuurisuuden kokemukset.

Loppujen lopuksi teemat yhdentyivät viideksi teemaksi. Ensimmäiseksi teemaksi muodostui: ohjautuminen, suunnitelma sekä toimeentulotuki. Toinen teema on: asunnottomuus, asunnon hankinta ja asuminen. Kolmanneksi taloudellinen tilanne, joka sisälsi alateemoina velat, rikollisuuden sekä sosiaalisen talousneuvonnan ja -ohjauksen. Neljännen teeman yläteema on kouluttautuminen sekä työllistyminen ja viidennen vuorovaikutus. Aineisto oli riittävä ja kattava analyysin tekemiseen. Aineisto tuotti realistisen ja syvällisen koosteen nuorten kokemuksellisesta sosiaalisesta todellisuudesta sekä kokemuksista Joensuun sosiaalitoimen palveluista. Analyysipolku on liitteenä 5 ja esimerkki analyysistä liitteenä 6. Analyysissä hyödynsin tekstin elävöittämiseksi aineistosta poimittuja tekstikatkelmia. Eskolan ym. (2005, 175–180). mukaan tekstikatkelmat analyysissä paitsi elävöittävät myös perustelevat tulkintoja sekä kuvaavat aineistoa.

Analyysin kautta tuotetaan laadulliseen aineistoon selkeyttä. Analyysi myös tuottaa tutkittavaan asiaan uutta tietoa. Analyysissä keskitytään aineiston eroihin sekä moninaisuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa analyysin kautta voidaan todentaa haastateltavien sosiaalista elämää ja todellisuutta. Aineiston analyysissä selviävät ja tarkentuvat tutkimustehtävän vastaukset. Laadullisen aineiston analysointi edellyttää valintojen tekemistä. Aineiston avulla on mahdollista löytää uusia näkökulmia ja saada uusia ideoita käsiteltävästä asiasta. (Eskola ym. 2001, 136–140; Hirsjärvi ym. 2000, 207.)

Analyysiä voidaan käyttää inhimillisen vuorovaikutuksen tutkimukseen, ihmisten kokemusten, käsityksien tai elämäntapojen kuvaamiseen. (Tuomi ym. 2009,

14–15.) Sosiaalinen todellisuus muodostuu ihmisen omassa mielessä ja on riipuvainen tulkinnoista sekä merkityksistä. Sosiaalinen todellisuus on siten yksi laadullisen tutkimuksen kohde. (Tuomi ym. 2009, 62–63.)

Laadullisen tutkimuksen analyysitapoja on tutkittu laajasti. Analyysitapojen käyttöön ei voida vetää selkeää rajaa, vaan useimmiten sovelletaan useampaa analysointitapaa samanaikaiseksi. Laadullisen aineiston rikkaus on erilaisten analysointitapojen avaamat uudet mahdollisuudet. (Eskola ym. 2005, 160–163.)

Laadullinen tutkimus on kokonaisuus, jossa aineiston keruu ja analyysi yhdenyvät toisiinsa. Nykyisin laadullinen tutkimusote mielletään ensisijaisesti aineiston analyysin, ei niinkään aineiston keruun kautta. Aineiston keruussa tutkija ymmärtää haastateltavaa tai muuta kautta tietoa antavaa ihmistä. Analyysin kautta tavoitellaan, että tutkimusraportin lukija saavuttaisi ymmärryksen aineistoon. Analyysissä tulisi kirjoittaa mahdollisimman hyvin auki aineiston tutkimuskysymysten kannalta keskeiset seikat. Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi ym. 2009, 68–69, 112).

Abduktiivinen päättely eli teoriasidonnainen lähestymistapa alkaa empiriasta, eli kokemusmaailmasta, muttei poissulje teorian taustalla oloa. Teoria ohjaa johdattelevaa ajatusta aineiston analysoinnissa. Teoriasidonnaisen lähestymistavan keskiössä on ajattelu. Analyysin tukena käytetään teoriaa. Teoria ei sinällään luo tuloksia, vaan se toimii analyysin tekijälle inspiraation ja ideoiden lähteenä. Teoriasidonnaisessa tutkimuksessa teoriaan on yhteys, mutta se ei suoraan määrittele analyysin etenemistä. Teorian merkitys analyysissä on antaa tukea, selityksiä ja vahvistusta aineistosta esille nousseisiin löydöksiin. (Anttila 1998; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Analyysipolku seurailee aineistolähtöistä sekä teoriasidonnaista lähestymistapaa limittäytyen toisiinsa. Pohjalla oli teorian hahmottaminen, jota peilasin analyysin aikana tiettyihin teemoihin. Teoria tuki aineiston löydöksiä rajaamista.

8 Nuorten kokemuksia Joensuun sosiaalitoimen palveluis- ta

8.1 Ohjautuminen, suunnitelma ja toimeentulotuki

Nuoret olivat ohjautuneet sosiaalitoimen asiakkuuteen nuorisotyöntekijän, TE-toimiston sekä lastensuojelulaitoksien ohjaamina. Ohjautumisen jälkeen sekä asiakkuuden aikana tehty suunnitelma näyttäytyi nuorten kokemuksissa epä-määräisenä. Valtaosa arvuutteli sitä, milloin se oli tehty: kenties kaksi tai kahdeksan vuotta sitten. Yhdellä nuorella suunnitelman tekemisestä oli vain muutamia kuukausia aikaa. Suunnitelman kaikki nuoret kokivat hyödyttömäksi ja liian pitkäkestoiseksi prosessiksi.

Miusta se on kyllä aika läppä silleen. Se käynti on ihan turha. Ei siitä oo mitään hyötyä. (Jussi)

Soskun pitäs tehdä se tapaaminen. Niinku se juttuhetki, että miten menee elämä ja muuta. Mulle ei oo mitään aikoja varattu kahteen vuoteen ollenkaan. Mie oon ite joutunu siellä käymään valittamassa. Miun mielestä ne ois voinu varata ees kerran vuodessa sen ajan. Niinku kysyy et miten menee! Kuttuu vaikka paikan päälle. Onko laskut mitenkä, miten on menny, onko asuminen mitenkä. Että onko ongelmia ja onko rahat riittäny ja kaikkee mitä yleensä pitäs kysyy. Niin ei. Ei mitään kysymyksiä. (Sakari)

Ne on ihan hyviä ne aktivointisuunnitelmat, mutta ei oo hirveesti mitään sen jälkeen tapahtunu. Että näin... Mutta on niitä monesti tehty joo. Mut se oli just se, että mie ootin sitä kuntouttavaa työtoimintapaikkaa sillon ku tehtiin se aktivointisuunnitelma. Niin meni kuukausia ja kuukausia ennenku se sosiaalitoimen työntekijä siitä kuntouttavasta työtoiminnasta otti ees yhteyttä. Että sitä sai oottaa niinku iha sika pitkään. Turhautumiseen asti. Että sitten... no ihan sama olkoon. Kun ei sitten tapahu mitään, että sanotaan että otetaan yhteyttä, mut ei oteta yhteyttä tai sit otetaan puolen vuoden päästä yhteyttä tai näin. Et vähän niinku et kuhan se vaan on tehty. Mutta ei sit tapahu mitään. (Cupi)

Toimeentulotuen hakeminen oli nuorista vaikeaa sen käsittelyn eroavaisuuksien vuoksi. Nuorten kokemus oli, että toimeentulotuen käsittelijöissä on eroja. Lomake itsessään oli kaikkien nuorten mukaan helppokäyttöinen ja yksinkertainen täyttää. Ainoana haasteena oli perustelut-osio. Perustelujen laajuus aiheutti

hämmennystä. Riittääkö muutama lause vai kuinka laajasti tilannettaan tulee perusteluissa avata. Osa nuorista pohti, onko koko elämäntarina kirjoitettava erilliselle paperille. Sähköisessä hakemuksessa liitteiden lisäämisessä oli puutteellista osaamista. Sähköinen toimeentulotuki koettiin toimimattomaksi juuri sen vuoksi, että liitteet oli toimitettava kuitenkin sähköisen hakemuksen lisäksi henkilökohtaisesti sosiaalitoimistoon.

Toimeentulotukipäätösten ymmärtäminen oli nuorista hyvin haasteellista. Kehittämistöiveena nuoret nostivat toimeentulotukipäätöksiin liittyvän käsittelyn nopeuttamisen sekä päätösten kirjallisen ulkomuodon selkeyttämisen. Päätös riippui nuorten kokemuksen mukaan työntekijästä ja sen saaminen oli hyvin hidasta. Yleensä aineiston mukaan toimeentulotukipäätöksen saamisessa kului kolme–neljä viikkoa. Kaikki aineiston nuoret olivat tietoisia seitsemän arkipäivän lakivelvoitteesta, jonka aikana päätös tulisi tehdä. Nuorten kokemus oli, että se ei ollut koskaan toteutunut. Nuoret nostivat talouden hallintaa ja suunnittelua hankaloittavana asiana esiin sen, ettei hakemuksen puutteista saanut tietoa käsittelyn aikana, vaan vasta käsittelyn jälkeen, joka edelleen pitkitti toimeentulotuen saamista.

En oo kyllä ollut tyytyväinen heidän nopeuteen. Sehän olis nykysin et sen pitäs se seitsemän päivää olla. En oo vielä kertaakaan saanu siihen mennessä päätöstä. Oon monesti joutunu soittelee, että mättääkö siinä hakemuksessa joku, vai mikä siinä on, että kun ei kuulu eikä näy mitään. Miksei se ihminen voi soittaa, että sulta puuttuu tämä ja tuo, että ei vaan et toinen oottaa sitä päätöstä kun kuuta nousevaa ja sit sieltä tulee kielteinen. Jonkun ihan pikkuasian takia. Niin kyllä se ottaa niinku aivoon. Ja jos se on vaikka ainut mistä saa rahaa, se toimeentulotuki, et et saa mistään muualta. Ja sitä oikeesti ootat. Nii voi hyvä ihme kyllä sentään. Niinku sieppaa. Ja sitten taas vie uuestaan ne lippu laput sinne ku nyt joku sitten sattu vaikka puuttumaan. Sitten taas tulee se uus käsittelyaika siihen. Niin se on vähä et joo. (Cupi)

Kaikilla nuorilla toimeentulotukea oli alennettu jossain vaiheessa. Alennuksen myötä osa nuorista oli osallistunut kursseille. Yksi nuori kuvasi, että aktivoituminen oli tapahtunut pakon edessä. Alentamisen vaikutuksia nuoret kuvasivat yön kiristämisenä. Alentaminen vaikutti nuorten kokemusten mukaan siten, ettei heillä ollut mahdollisuutta ostaa ruokaa.

Sitten joutuu nöyrytymään siihen mitä ite inhoo yli kaiken. Niin lainaamaan. (Pablo)

Alentamisen osa nuorista koki epäoikeudenmukaisena. Osa nuorista koki, ettei heidän elämäntilannettaan oltu huomioitu alentamisvaiheessa kokonaisvaltaisesti.

On alennettu kun en oo työvoimatoimistoon ilmoittautunu. Kyllähän se otti aivoon ja sitten kun ei auttanut mitkään selitykset, että no nyt vaikka, että kun minä ryypäsin. Että en ole kyennyt yksinkertaisesti. Niin sitä ei niinku otettu huomioon millään tavalla. Se nyt vaan oli et voi voi. Ei se kyllä mieltä ylentäny silleen, että ois tehny mieli lähtee millekään kurssille. Tuli vähän semmonen olo, että no empä viitsi tehdä mitään sitte. Että ei ees niinku sosiaalitoimi kysyny tosissaan syitä tai tämmösiä tälleen, että miks et oo ja mikä sulla on tai onko sulla joku ongelma tai hätä tai miten siun elämässä mennee. Että ois voinu ehkä ottaa vähän niinkun kantaa. Tai ees kyssyy. Et silleen. Mutta ei. Ei kukaan kysyny. Ei niitä kiinnosta. (Cupi)

Aineiston nuorista osa tiesi, että hautajaisia ja häitä varten on mahdollista saada harkinnanvaraista toimeentulotukea vaatekuluihin. Osa nuorista nosti esiin kehittämisehdotuksena, että nuoret saisivat kerran vuodessa vaaterahan.

Et sais vaatteet ostaa sossun piikkiin. Kun miettii jos sä lähet ostaa vaatteita. Siis nykysin ne on oikeesti kalliita. Se on miun mielestä kyllä jännä, että vaatteisiin ei pysty saamaan ikinä missään vaiheessa jonkun näköstä tukea. (Jussi)

8.2 Asunnottomuuteen ja asumiseen liittyvät kokemukset

Suurin osa haastateltavista sekä heidän ystävistään olivat olleet asunnottomina yli vuoden kestäviä jaksoja. Aineiston kaikki nuoret olivat olleet asunnottomina useampaan otteeseen. Nuoret kokivat, että työntekijöillä oli erilaisia suhtautumistapoja asunnottomuuteen. Osa työntekijöistä ei ottanut nuorten kokemusten mukaan asunnottomuuteen. Nuoret kokivat, että tuki asunnon hankkimisessa oli ollut puutteellista, vaikka he omasta mielestään olivat koettaneet kysyä apua useaan kertaan.

Oon käyny monta kertaa ja se ei oo hoitanu mitään asioita. Ei oo auttanu kämpän haussa. Ei yhtään mitään. Ja sitten kysyin siltä monta kertaa sitä kämpppää ja se sano et joo, on tuolla se mikä se on, se kodittomien joku ihmeläjä. Joku yömaja minne voi mennä nukkumaan. Semmoseen yritti sitten pistää minnuu. (Sakari)

Nuorten kokemus oli, että asiakastietoihin ei dokumentoitu niitä kertoja, joina nuori oli käynyt paikan päällä kysymässä apua asunnon hankkimiseen. Nuorten mukaan asiakirjoihin ei tallennettu joko lainkaan asiointeja tai ne kirjattiin liian suppeasti. Asiakastiedoista ei nuorten kokemuksen mukaan löydy asiakkaan sanoma, toiveet tai tahto. Nuorten kokemus oli, että työntekijät vain ihmettelivät ja kyselivät.

Nuorten kokemukset asunnon saamisen mahdollisuuksista henkilöityvät osaan työntekijöistä. Nuoret kokivat, että vain osa työntekijöistä pystyi vaikuttamaan tilanteeseen ja auttamaan asunnon saamisessa jopa muutamissa vuorokausissa. Nuoret arvostivat työntekijöitä, jotka pystyivät hoitamaan prosessin alusta loppuun.

Ku kodittomien ihmisten pittää kaikki hommata alusta. Niin on sosiaalityö tullu ihan hyvin vastaan. Että ei niinku ihan jätä puille paljaille. (Cupi)

Asunnottoman on nuorten kokemusten mukaan täysin mahdotonta saada asuntoa yksityisiltä vuokranantajilta vailla luottotietoja. Joensuun Kodeilta asuntoa ei myöskään voi nuorten kokemusten mukaan saada ilman sosiaalitoimen työntekijän tukea, sillä taustalla on usein vuokratästejä.

No mie niinku kaikille selitin Joensuun Kodeilla, et mie asun lehtiroskiksessä. Että tässä pitää varmaan ruveta lamppuja virittelemään ja lämmitystä tässä syksyllä keksimään. Niin ne vaan tyyliin naurovat mulle. (Pablo)

Osa nuorista koki, että toisille sosiaalitoimen asiakkaille löytyi asunto nopeassa ajanjaksossa. Nuoret toivoivat sosiaalitoimelta tukea ja konkreettista apua asunnon hakemiseen. Asuntohakemuslomakkeet olivat nuorten mukaan monimutkaisia ja vaikeita täyttää. Asunnon hakemisen lisäksi nuoret toivoivat tukea myös asumiseen. Itsenäistyville omilleen muuttaville nuorille tulisi nuorten mu-

kaan kohdentaa jalkautuvaa sosiaalityötä. 17–18-vuotiaana omaan asuntoon muuttaminen nousi useimpien nuorten kokemuksissa esiin ratkaisevana tuen tarpeen vaiheena.

Ja sit se oli huono niinkun sosiaalitoimen kautta kun mie muutin. Niitten pitäis auttaa miun elämisessä. Et enhän mie seittemäntoistavuotiaana suurin piirtein tiiä miten asutaan ja ollaan. (Sakari)

Varmaan varsinkin se, kun täytät kaheksantoista ja muutat ekaan asuntoon ja kaikki on ihan uutta ja outoo niin oishan se hyvä, että ois ollu joku ihminen tukemassa siinä. Ei ois ollu paha. No vois olla enemmän tukkee nuorille, jotka just vaikka itsenäistyy, muuttaa omiilleen. Joku tuki semmonen, että kävis sosiaalitoimen työntekijä ihan siellä vaikka tai ois joku erillinen tämmönen nuorten juttu. Siis joku itsenäistymisjuttu. Ihan hyvä juttu ois semmonen. (Cupi)

Nuoret pohtivat sitä, miksi asunnottomana toimeentulotuki on pienempi kuin asunnon omaavalla. Näkökulmina nuoret nostivat esiin sen, että asunnottomana rahaa kuluu enemmän, kun joutuu ”majailemaan” eri paikoissa. Nuoret kertoivat kuinka asunnottomana ei pysty perustamaan kiinteään kohteeseen pikkuhiljaa perustarvikevarastoa.

Ei oo mitään kiinteetä. Sie et voi tehdä niinku kämppää, et sie ostaat sinne kuivamuonat, eväät pakastimeen, dödöt ja kaikki niinku tämmöset ja sit sulla on siellä kaikki. Eli pikkuhiljaa hamstraat kaikki. Mut sit jos sie oot asunnottomana. Et sie voi alkaa keräämään minnekkään. (Pablo)

Nuorten puheista nousi huoli nuorten asunnottomien suuresta määrästä Joensuuassa. Nuoret kokivat, että asunnottomuuteen liittyvä tuki oli riittämätöntä. Suurin tarve liittyi konkreettiseen tukeen asunnon etsimiseen, asuntohakemusten tekemiseen sekä niiden lähettämiseen. Nuoret kokivat, että vaikka he olivat pyytäneet apua, he eivät olleet saaneet haluamaansa ja tarvitsemaansa tukea.

Itsekin olen ollut asunnoton hyvin monta kertaa ja sitten kun en ole saanut kaupungilta asuntoa olen mennyt sosiaalitoimeen, että tarvitsen apua että saisin katon pään päälle. Ne on vaan sanoneet, että katso lehti-ilmoituksia. Että emme voi muuten auttaa. Niin sillon kyllä aattelin, että voi hyvänen aika, että onko tää ihan oikeesti totta, että ihmiset saapi niinku oikeesti assuu kadulla? Sillon kyllä oli semmonen olo, että nyt on kyllä heitetty tosissaan oman onnen nojaan. Että ei tuu niinku mitään apuja mistään. Oli aika ikävä tunne. Että näin... Vähän vois ehkä sitäkin kehittää niitten asunnottomien suhteen, kun niitä on oik-

keesti aika paljon. Täälläkii. Että se yömaja joka on nii okei sinne pääset ilta yheksältä. Sitte oot ja lähet aamukaheksalta. Nii ehkä vähän enemmän jotain asunnottomille. (Cupi)

8.3 Taloudellinen tilanne: velat, rikollisuus sekä sosiaalinen talousneuvonta ja ohjaus

Kaikilla haastateltavilla nuorilla oli osallisuutta rikollisuuteen. Nuoret selittivät asiaa sillä, että rikoksia oli pakko tehdä, koska ei ollut rahaa elää. Nuoret lainailivat rahaa myös tuttaviltaan sekä pikavippifirmoista. Tilannettaan osa nuorista kuvasi ikuiseksi kierteeksi. Toimeentulotuella maksetaan velkoja ja pian sen jälkeen ajaututaan ottamaan taas uutta velkaa, jotta olisi rahaa elää. Velkaantumista oli aiheuttanut myös päihteidenkäyttö.

Ne meni sitten tuota niihin pikavippien maksuun ja minähän otin sitten niitä lisää kun ne oli kato maksettu. Niin minä aattelin, että nythän se on hyvä mällätä sitten ja otin lissää että. Ihan ommaa hölmöyttään. Et ihan juhlimisrahaa. (Cupi)

Pohdinnan alle aineisto nostaa korvausten huomioimisen toimeentulotuessa tuloina. Useilla haastateltavilla oli taustalla pahoinpidellyn uhrin asema. Pahoinpitelystä, kivusta, särystä ja tilapäisestä tai pysyvästä haitasta saatu korvaus huomioidaan tulona toimeentulotuessa. Aineiston mukaan käytäntö tuntui epäoikeudenmukaiselta.

Verohommat kun katotaan niinku tulona. Ihan ymmärrettävää, mut korvaus kivusta ja särystä! (Pablo)

Osa nuorista nosti esiin, että toimeentulotuesta käteen jäävä osa pitäisi nostaa 700 euroon, jolloin se riittäisi elämiseen. Tuolla summalla pärjäisi hyvin ja pystyisi elämäänkin vähän.

Ei jäis velkaa. Et ei menis siihen, et kun sie saat seuraavat rahat niin sie maksat siitä eka puolet velkoja kavereille, et saat kuitattuu ne pois. (Pablo)

No nytkin maksoin velkoja poikkeen, kun ei ollu niinku mitään rahaa. Niin en mie saanu ruokaa ja muuta, vaan mie jouvuin lainailemaan. Sit-

ten, kun tulee tuet niin mulla menee puolet niistä tuista siihen et mie maksan velat. Sitten loppuosa menee siihen, että mie maksan jotain laskuja. (Sakari)

Kaikilla nuorilla oli velkaa. Suurimmalla osalla ulosotossa oli 100 000–200 000 euron verran. Yksi nuori toi esiin sen, että korkojen osuus velan pääomasta oli niin suuri, ettei velka pääse koskaan lyhenemään maksusuorituksista huolimatta.

Siis esim kun miullakin oli tää et kaheksantoista täytin ja no eihän silloin vielä rahan arvo ymmärrä yhtään. Nii heti tuli lainattuu. Pikavippejä otettuu ja muuta. Juhlittua ja pelattua liikaa. (Sakari)

Suurimmalle osalle nuorista sosiaalinen talousneuvonta ja ohjaus oli tuntematon sosiaalitoimen tarjoama palvelu. Yksi palvelua käyttänyt nuori koki saaneensa palvelun kautta positiivista tukea asioiden selvittelyyn. Nuoren pettymys oli kuitenkin suuri, kun hänelle selvisi, ettei rikosoikeudellisista korvauksista johduttu velkoihin voinut saada velkajärjestelystä tukea.

Alussa se oli sillä tavalla, et joo ei tässä mitään. Tuot ne laput ja ruvetaan selvittämään. No mie sitten tilailin ne laput. Ihan hirvee nippu oli se saatanan pinkka minkä mie vein sinne ja löin siihen pöytään. Sit se vaan et no joo. Siun kohalla tää velkajärjestely ei tuu kysymykseen. Mie olin et niinku anteeks. (Jussi)

8.4 Nuorten näkökulmia kouluttautumisesta ja työllistymisestä

Miulla on ehkä ollu niinku oma valinta, että en oo vielä käyny kouluja. Mutta ei siis. Ei mulle oo sosiaalitoimesta silleen sanottu, että mitä sie halluisit tai mikä sinnuu kiinnostas tai voitasko myö auttaa. Että ei ne oo silleen. Että en oo silleen saanu niinku semmosta infoo. (Cupi)

Nuorilla ei ollut selkeää kuvaa mistä alasta he olisivat kiinnostuneita. Nuoret kaipasivat keskustelua alavalinnan selkiyttämiseksi. Työllistymisen esteeksi aiheistosta nousi 100 000–200 000 euron ulosottovelat. Osa nuorista ei kyennyt päihteiden käytön vuoksi opiskelemaan. Nimimerkki Pablo pohti realistisesti sitä, minne ammattikouluttautumaton nuori edes pääsisi töihin. Nimimerkki Sakari nosti esiin toiveikkaan ajatuksen:

Ootan periaatteessa sitä, että se velka kerkee vähän vanhentua ja sitten miulla ois hyvät koulutukset valmiina ja mie pääsisin hyviin töihin suoraan. Kiertäisin kouluja ja opiskelisi ammatteja odotellen velkojen vanhentumista. (Sakari)

Osalla nuorista ei ollut kuin muutaman kuukauden työkokeilukokemus työ- ja koulutushistoriassaan. Aineiston nuorista osa oli hakeutunut kursseille toimeentulotuen alentamisen seurauksena. Valtaosalla kurssit olivat kuitenkin keskeytyneet. Koulutukseen hakeutumisen tai koulutuksessa olemisen tuen nuoret yhdistivät työntekijäkohtaiseksi. Osa nuorista koki, ettei ollut saanut sosiaalitoimesta tukea työllistymisensä tai kouluttautumisensa tueksi.

Oon käyny kuntouttavan työtoiminnan tiimoilta sosiaalitoimessa, mut kesti monta kuukautta ennenkun hyö ottivat sieltä minnuun yhteyttä. Mie kerkesin silloin hakeutuu aikuiskoulutukseen. Että kun hyö otti yhteyttä niin mie olin hakenu jo sinne kouluun. Että meni vähän ristiin sitten. Ja sit alotinkin sen koulun, mut se jäi kyllä kesken. (Cupi)

Osa nuorista vastaavasti kertoi saaneensa tukea esimerkiksi koulutuksessa tarvittavien materiaalien, kuten työkalujen hankintaan. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuutta osa nuorista korosti paremmaksi ja toimivammaksi verraten pelkkään TE-toimiston asiakkuuteen. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden aikana nuoret kokivat asioidensa sujuvan helpommin ja selkeämmin, ilman jähkailuja. Myös toimeentulotuen hakeminen ja päätöksien saaminen oli ollut tuolloin toimivampaa.

Kaikki aineiston nuoret nostivat esiin eritasoisia oppimisen ja keskittymisen ongelmia. Osa kertoi ADHD-diagnoosista. Osa nosti esiin ylivilkkauteen ja lukivaikeuksiin liittyviä ongelmia. Valtaosa nuorista koki oppivansa paremmin tekemisen kautta verraten teoreettiseen oppimiseen. Osalla koulunkäyntiin liittyi sosiaalisten tilanteiden pelkoa.

Ja voin sanoo, et ei niinku pysty menemään bussilla. Siis jos menee sinne bussiin niin se on vitun ahistavaa. (Jussi)

Nuorten mielestä koulutus on tärkeää ja kouluja kannattaa käydä. Osa nuorista pohti keskeytyneen koulutuksen loppuun saattamista. Kaikkien aineiston nuorten toiveena oli saada jossain vaiheessa mahdollisuus mielekkääseen työhön

tai kouluttautumiseen. Kaikki aineiston nuoret siis haaveilivat koulutuksesta, mutta kritisoivat nykyistä kurssitarjontaa heikoksi. Nuoret kertoivat, että osallistuisivat mielellään kursseille, jos niiden sisältö vastaisi nuorten tarpeita.

Nykysin on oikeestaan lähinnä suomenkielen alkeet maahanmuuttajille. (Jussi)

Pitäs olla maahanmuuttaja, että pääset kurssille. (Pablo)

Jos niillä ois ees tarjota jotakin, niin silloin vois mennä. (Jussi)

Osa aineiston nuorista oli käynyt työelämään ja koulutukseen valmentavilla kursseilla eli TYKO-kursseilla. Nuoret nostivat esiin toivettaan vastaavien kursien olemassaololle. Osa nuorista oli ollut myös paikallisten nuorisotoimijoiden hankkeissa mukana, mutta joutunut lopettamaan ”päivien tultua täyteen”.

Sielläkkään en voinu sitten jatkaa, kun tuli niinku ne päivät täyteen. Kun niillä oikeesti ois tarjota edes jotain, kun meet siihen palaveriin. Että et vaan mee siihen kuuntelemaan oikeesti taas sitä miten perseestä sie voit olla ja miks sie et oo tehny mitään. Et sie oot vaan lusmuilla ja vittu peukaloita pyöritelly. Vittu. Ois ees jotain tekemistä. (Pablo)

8.5 Vuorovaikutus nuorten kokemana

No kyllä myö on ihan samaa kieltä puhuttu. Et ei ne käytä niinkään virkakieltä. Ihan ollaan saatu tolkkua toistemme puheesta. (Cupi)

Sosiaalitoimen työntekijöiden käyttämä kieli oli nuorten mukaan hyvää ja ymmärrettävää sosiaalitoimen palveluissa. Samat asiat vain selitettiin nuorten mukaan kierrellen aina uudelleen ja uudelleen ja samoilla vastauksilla. Ihan kaikkeen nuoret eivät kokeneet saaneensa selviä vastauksia tai vastausta lainkaan. Usein nuorille oli jäänyt epäselväksi mitä työntekijä oli viimekädessä tarkoittanut. Eräs nuori kuvasi kuinka päätöksen tullessa siinä lukikin asiat aivan eri tavalla.

Nuorilla oli miellyttäviä sekä epämieluisia kokemuksia vuorovaikutuksesta sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa. Mielekkyys kohtaamisiin nousi sellaisista ko-

kemuksista, joissa nuorelle oli syntynyt tunne, että sosiaalitoimen työntekijä oli ymmärtänyt ja kuunnellut nuorta. Ymmärtäminen ja luotettavuus nousivat keskiöön nuorille hyvin tärkeinä kokemuksina vuorovaikutuksesta.

No kyllä minä silleen pystyn aika hyvin puhumaan asioistani siellä. Ja niinku pystyn luottamaan ja näin. (Cupi)

Hyvä työntekijä oli nuorten kokemusten mukaan rento, eikä liian virkaintoinen. Positiivinen kokemus oli syntynyt nuorille siitä, että työntekijä kyseli asioita, oli kiinnostunut ja otti asiat järjestääkseen ja hoiti sen, kuten asunnon hankinta tai laskun maksu.

Enemmän pitäis nuorille olla tapaamisia. Ja jos oikeesti tarvii missä vaan apua, niin oikeesti sitten sais sitä apua eikä, et joo joo katotaan muutaman kuukauden päästä tai otetaan yhteyttä silloin ja tällöin. (Cupi)

Asioiden hoitaminen oli nuorten kokemusten mukaan hyvin vaihtelevaa. Nuoret kokivat, että sosiaalitoimen palveluissa ei ole yhtenäistä linjaa. Nuorten kokemus oli, että toimeentulotukipäätöksiä yritettiin tehdä mahdollisimman paljon kielteisinä, ettei kaupungin tarvitsisi maksaa nuorille mitään.

Opettelisivat kattomaan vähän tilanteen mukaan. Jotkut saapi sieltä oikeesti uusiin pesukoneisiin ja kaikkiin rahat. Mut sitten toinen ihminen esimerkiks niinku minä vastaan joku muu, jolla on paremmat taustat ja ajautunu toimeentulotuelle ja ei oo niin tälleen. Ja sit meikäläinen hakee niin ei. Toinen saapi monen saan euron uuet pesukoneet kotiin kuletetuna. (Pablo)

Työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja nuorten asioiden tuntemattomuus siivitti nuorten kokemuksia läpi palvelujärjestelmän. Nuorten kokemus oli, että asioiden hoitamiseen käytetty aika oli työntekijäsidonnaista. Nuoret hämmästelivät kuinka osa työntekijöistä ei saanut asioita tapahtumaan. Toisilla työntekijöillä asioiden hoitaminen sujui taas hyvinkin nopeasti. Kokonaisuutena nuorten kokemus oli, että sosiaalitoimen työntekijät olivat hyvin erilaisia.

Siellon niinku monta kättä ja sitten työntekijät vaihtuu aina välissä. Joka kerta se sama homma vittu. Niinku, käy uuestaan läpi jokaiselle erikseen. (Jussi)

Typissä oli kaikki sossut ja kelat ja kaikki. No olihan se kätevä kun kaikki oli samassa, mutta sitten siellä vaihtu kokoajan työntekijät. Siel oli aina eri työntekijät kun tyyliin vaan meni sinne. Ja miun piti aina selittää miun taustat. Niinku aina alusta koko stroori. Elämäntarina. No mie et sillon oon käyny semmosia kouluja ja tehny tämmösiä hommia. Niin aina plaa plaa plaa. Sit tullee taas uus. Mitä helvettiä? Aina on läjä jotain tuntematonta porukkaa. (Pablo)

Työntekijöiden reagointi nuoren avunpyyntöön vaikutti nuoren kokemukseen vuorovaikutuksen myönteisyydestä. Työntekijät, joiden kanssa sai vitsailla ja ”heittää läppää” tuntuivat mukavilta. Nuoret nostivat esiin myös eleiden ja ilmeiden merkityksen. Nyrpeä ilme sekä pitkin nenänvartta katsominen loivat kohtaamisiin negatiivisen sävyn. Nuoret kokivat, että osa sosiaalitoimen työntekijöistä kuvitteli olevansa parempia ihmisiä. Nuorilla oli kokemus, että työntekijät ajattelivat asiakkuuden olevan heidän oma vikansa. Nuorten kokemus oli, että osa työntekijöistä ei osannut olla työttömän kansalaisen roolissa.

Siis sillee meet sinne niinku haukuttavaks ja se osaa ilmasta siellä miten perseestä sie oot. Siis ne on silleen niinku tyyliin: niin mitä vittua sie teet täällä koko konsernissa. (Pablo)

Ei oo tienny hankään ees mitä tehään ja missä mennään, saati itekkään. (Cupi)

Epämieluisista nuorten mukaan oli asioida työntekijän luona, joka ei muistanut mitä edellisellä kerralla oli puhuttu. Tuolloin nuoret kokivat, että työntekijä ei ollut kuunnellut kiinnostuneena, mitä he olivat aiemmin kertoneet. Epämiellyttäviä kokemuksista nuorilla nousi suurimmaksi kieltävien vastauksien sanominen suoraan, ennen kuin asiaa oli kerennyt edes kertomaan.

Menin hakemaan harkinnanvarasta. Niinku ruokalapun tai jotain. Niin sehän rupes mulle skitsoomaan, että mites sulla on rahat loppu jo tässä vaiheessa kuuta. Mie et kysyt sie tota ihan tosissaan. Nii, et miten sulla on rahat loppu. Että ne on laskettu riittävän. Ja sit vittu laskinta näpytte-li. Että pitäs riittää! Se rupes haukkumaan minuu narkkariks ihan suoraan. Tyyliin: sie oot huumeissa ja oot sie huumeisiin käyttäny nää rahat vai mitä sie teet ja muuta. Mie olin, että mitä vittua! En oikeesti oo käyttäny niinku mihinkään huumeisiin rahoja. Ja se vaan: ei tässä nyt muuta järkevää selitystä ole, että minne sulla menee nää rahat aina. Mie et: hei mitä sie vittu teet sillä alle neljänsadan toimeentulotuella. Et eihän sillä vittu kun kerran pyyhkäset persettä saatana niin se on siinä. (Pablo)

Nuorten kokemuksiin vaikutti se kuinka työntekijä oli tavattavissa. Oman työntekijän saavutettavuus oli nuorille tärkeää. Yksi nuori muistelee alla olevassa sitaatissa aikaa ennen nuorten tiimin asiakkuutta. Nykyisin hän tapaa työntekijää kuukausittain ja kokee tihentyneet kontaktit itselleen merkityksekkäinä ja tärkeinä.

Meillei ollu mitään aikoja. Ja aina, kun mie olin menossa sinne, kun aina sanotaan, että omalta sossulta, omalta työntekijältä pitää kysyä asiat. No aina kun menin sinne, niin lomalla, lomalla, jossain työkkärissä, lomalla. Vaikka menin mihin kellon aikaan, niin se ei ollu ikinä paikalla. Ja kun koitin soitella, ei vastaa. Nii mulla kusi asiat sitten jossain vaiheessa. Vittu tuli just niitä vuokratästejä ja kaikkii mahdollisii. Kun en saanu semmosta niinku selvittelyaikaa sinne. Ja jos mie menin päivystävälle, niin ne sano et omalle työntekijälle. Mie et miten vitussa? Kun se lehmä ei oo ikinä paikalla? Niin miten mie meen sinne? (Pablo)

Puutteelliseksi ohjaukseksi osa nuorista koki neuvonnan, jossa nuoria kehoitettiin täyttämään hakemuksia internetissä itsenäisesti. Sellainen työntekijä, jota nuoret arvostivat, oli ohjannut asioiden hoitamisessa konkreettisesti. Esimerkiksi työntekijä oli ohjannut nuorta tapaamisen aikana lomakkeen täyttämässä.

X on mukava. Sille jos meet puhumaan asioista, niin se ihan kirjan mukaan tekee niinku pitääki tehdä. Jos ei saa, niin sitten se niinku sanoo että joo, että se ei onnistu. Niinku se sanoo sen silleen ihan ystävällisesti. Ei niinku muut sanoo: ei mitään semmosia ja hirveet selitykset. Mutta siltä saa niinku ihan suorat vastaukset sitte heti. Ja sitten vaikka ei saisi, niin se koittaa aina jotenkin muulla tavalla auttaa siinä tilanteessa. (Sakari)

9 Pohdinta

9.1 Johtopäätökset

Nuorten mahdollisuudet kouluttautua ja työllistyä riippuvat perheen ja lähipiirin luomista lähtökohdista, asuinpaikasta, koulutus- ja työelämämahdollisuuksien saavutettavuudesta, sekä yhteiskunnan taloudellisesta tilanteesta. (Määttä & Määttä 2015, 5.) Nuorten erilaiset elämänvaiheet ovat kriittisiä yhteiskuntaan in-

tegroitumisen kannalta. Suurin osa nuorista kouluttautuu, työllistyy ja onnistuu pysymään työelämässä. Osa nuorista jää kuitenkin koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle. Nuoret tarvitsevat ja arvostavat elämänsä eri vaiheissa mahdollisimman varhain aloitettua, yksilöllistä, henkilökohtaista, jatkuvaa ja pitkäkestoista tukea. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 68–70.)

Aineisto luo ymmärrystä esillä olleiden nuorten sosiaaliseen todellisuuteen. Aineisto korostaa teorian mukaisesti nuorten tahtotilaa saada sosiaaliohjausta nykyistä enemmän ja intensiivisemmin. Nuorten arkea tulisi tukea laaja-alaisesti ja pitkäjänteisesti. Nuorethan vasta harjoittelevat yhteiskunnallista asiointia. Nuoret tarvitsevat konkreettista, käytännönläheistä palveluissa auttamista sekä palveluihin viemistä eli havainnollistavaa jalkautuvaa sosiaalialan työtä arkisiin tilanteisiinsa. Pelkkä tuloshakuinen työ- tai koulutuspaikan etsintä ei ole riittävää tukea.

Sosiaalitoimessa tehtävän suunnitelman nuoret kokivat tärkeäksi, mutta sen tulisi johtaa kouraantuntuvampiin tapahtumiin nopeammassa aikataulussa. Nuoret elävät hektisesti, ja heille viikkokin on pitkä aika suunnitelman päämääräksi. Suunnitelmaa tulisi rakentaa nuorta kuunnellen ja nuoren asiantuntijuutta hyödyntäen dialogisten keskustelujen kautta.

Aineisto nostaa esiin työntekijöiden erilaisuuden asioiden hoitamistavoissa sekä nuorten kohtaamisessa. Jokainen nuori nosti esiin ymmärtämisen ja kiinnostuksen. Luottamus voi syntyä vain työntekijän ja nuoren vuorovaikutuksen kautta. Nuorelle merkityksestä on voida luottaa siihen, että työntekijän avulla hänen asiansa etenevät. Nuorten epämieluisat kokemukset eivät liittyneet kielteisiin päätöksiin vaan kokemukseen, ettei heitä kuunneltu tai ymmärretty.

Suurimmat kehittämistoiveet liittyivät aineistossa toimeentulotukipäätösten saamiseen lakisääteisen seitsemän arkipäivän aikana. Nuorten asunnottomuuteen sekä asumisen tukemiseen tulisi kohdentaa nykyistä laajempia ja jalkautuvampia tukitoimia. Kaikki aineiston nuoret olivat olleet asunnottomina ja nostivat esiin huolen nuorten suuresta asunnottomien joukosta. Kaikki aineiston nuoret haaveilivat omasta asunnosta, jonne he voisivat rakentaa elämän.

Vuonna 2013 vailla työtä ja koulutusta olevista nuorista lähes 10 prosenttia, eli joka kymmenes, oli asunnottomana. Tutkimukset osoittavat, että yksinasuvat ja asunnottomat nuoret ovat usein hyvin vähäisen sosiaalisen tuen varassa. (Myrskylä 2015, 22.)

Aineiston nuorten toiveissa oli koulutus ja työelämä. Tulevaisuus näyttäytyi kuitenkin ristiriitaisena. Haaveita romuttivat suuret velat, joihin ei ollut mahdollisuutta saada velkasaneerausta. Kurssien ja tarjonnan mitättömyys heijastui aineistossa työvoimapolitiisiin toimiin kiinnittymättömyytenä.

Kokonaisuutena aineisto sekä teoria nostavat esiin dialogisen verkostotyön tärkeyden. Toimivaa moniammatillista työtä haastaa aineiston mukaan työntekijöiden vaihtuvuus, joka nostaa esiin ilmiönä asiakkaan asioihin perehtymättömyyden. Uudet, usein vaihtuvat työntekijät veivät aineiston nuorilta luottamusta työntekijöihin sekä järjestelmään.

Nuoret voivat nykyaikana olla toimenpiteiden kohteina useissa eri palveluissa ja useille eri viranomaisille, jolloin kokonaisuus ei ole kenenkään tiedossa. Tieto nuoren tilanteesta ja palveluista ei liiku verkostoissa. Asiakkuuden pirstaloituminen järjestelmään jättää hyödyntämättä resursseja ja ennen kaikkea vähentää nuoren osallisuuden mahdollisuuksia. Eettinen ja taloudellinen näkökulma eivät näin toteudu. Useat tutkimukset ja selvitykset nostavat esiin tarvetta yhden luukun periaatteella toimiville nuorten matalan kynnyksen palvelupisteille. Pienemmissä kunnissa toimivin malli voisi olla henkilökohtaisilla tapaamisilla konkreettisesti tukeva valmentaja, joka auttaisi nuorta talousasioissa, elämänhallinnassa sekä terveyteen, asumiseen, koulutukseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. (Määttä & Määttä 2015, 7–9.)

Sosiaalialan työtä tehdään hyvin monenlaisin menetelmin ja kokoonpanoin palvelujärjestelmässämme. Verkostotyössä tulisi kehittää toimijoiden välisen vuorovaikutuksen laatua. Useiden tutkimusten perusteella on todettu, että hyvä vuorovaikutussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä on tärkeämpää kuin käytetty menetelmä. (Lappalainen-Lehto ym. 2008, 188–189; Karjalainen 2009, 253.)

9.2 Toteutuksen ja menetelmien arviointi

Opinnäytetyön toteutus sujui kokonaisuutena rytmikkäästi. Etenin opinnäytetyössä vaiheittain. Alun suunnitteluvaiheen jälkeen siirryin toteutusvaiheeseen, jonka jälkeen keskityin raportointiin. Eteneminen osio kerrallaan antoi mahdollisuuden keskittyä ja selkeyttää asioita vaiheittain. Opinnäytetyön lukupiirien merkitys prosessimaisessa työskentelyssä oli merkityksenkäs, samoin toimeksiantajan kanssa pidetty tiivis yhteydenpito. Nämä molemmat tukivat reflektointia, oppimisprosessia sekä kokonaisuuden muotoutumista opinnäytetyön eri vaiheissa.

Opinnäytetyön toimeksiantaja toi yhteyden sosiaalialalla tehtävään työhön. Toimeksiantaja ei rajannut opinnäytetyötä, vaan innovoi kanssani dialogisesti useita erilaisia lähtökohtia. Tämä mahdollisti sen, että sain alkuvaiheessa vapaasti suunnitella ja harhailla opinnäytetyön aiheen sekä tutkimustavan selkiytymiseksi. Oma kiinnostus sosiaalitoimessa tehtävää työtä sekä nuorisotyötä kohtaan auttoi aiheen rajaamisessa. Toteutusvaihe itsessään oli lyhyen ytimekäs. Nuoret halusivat osallistua haastatteluihin mahdollisimman pian ensimmäisen kontaktin jälkeen, useimmiten jo seuraavana päivänä. Haastattelujen litteointi vei useita kymmeniä tunteja, mutta lopputuloksena oli runsas, laajasti, mutta tarkasti kokemuksia kuvaava aineisto. Analysointia ja raportointia tein prosessinomaisesti. Aikataulu raportin tekemisestä toteutui suunnitelman mukaisesti. Suurin luomisen tuska liittyi tutkimusmenetelmän valintaan sekä analyysin työstämiseen. Eskolan ym. (2005, 163–164). mukaan kvalitatiivisen aineiston käsittelyn alkuvaihe on analyysoijalleen hyvin usein epätietoisuuden aikaa.

Teemoittelu analysointimenetelmänä osoittautui työn edetessä kuitenkin hyvin toimivaksi ja tutkimuskysymyksiin vastauksia hyvin laajasti antavaksi. Teemoittelu nosti esiin asioita, joita ei mahdollisesti olisi strukturoidulla valmiilla kyselylomakkeella osannut kohdentaa, tai ainakaan ei olisi saanut yhtä perusteltuja ja kokempohjaisia vastauksia kuin teemahaastattelun kautta. Vapaa dialoginen keskustelu tuotti enemmän kokemustietoa kuin lähtökohtaisesti toivoa edes saattoi. Analyysitavat olivat erottelusta huolimatta sidoksissa toisiinsa.

Opinnäytetyön menetelmälliset osiot opettivat paljon tutkimuksellisesta työskentelystä. Teoria sai käytännön tekemisen kautta vahvempaa ymmärrystä. Suunnitelma, teemahaastattelurunko sekä opinnäytetyö olivat alkuun hyvin laajoja. Suuri oppimisen kokemus on ollut rajaamisen jalon taidon harjaannuttamisessa.

Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Laadullisissa tutkimuksissa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille. Opinnäytetyön aihe on nuorten kokemuksia Joensuun sosiaalitoimen palveluista. Laadullinen tutkimus soveltuu hyvin nuorten kokemuksellista maailmaa avaavan opinnäytetyön tekemiseen.

9.3 Luotettavuus ja eettisyys

Kvalitatiivisten menetelmien käyttö tutkimuksissa on herättänyt epäilyksiä tutkimuksen arvioinnissa sekä tutkimustulosten luotettavuudessa. Laadullisten tutkimustapojen kyseenalaistaminen johtuu muun muassa siitä, että kvalitatiivisen tutkimusaineiston analyysivaihe ja luotettavuuden arviointi eivät ole helposti erotettavissa. (Eskola ym. 2005, 208–210.)

Laadulliseen tutkimukseen kohdentuva kritiikki ei todellisuudessa lähemmin tarkastellen kohdennu koko tutkimukseen, vain ainoastaan johonkin sen vaiheista. Kritiikkiä olisi hyvä avata ja pohtia sitä kautta todellisia perusteita. (Tuomi ym. 2009, 9.)

Luotettavuuden sekä eettisyyden hahmottamiseen tarvitaan teoriaa. Eettisyys ohjaa laadullista tutkimusta koko prosessin ajan. Tutkimusaihe tulee valita eettisen harkinnan valossa. Eettisyyttä voidaan todentaa myös käymällä läpi tutkimuseettisiä määräyksiä. Eettisyys näyttäytyy myös siinä, ettei yksittäistä henkilöä voi tunnistaa. Luotettavuuden eli validiteetin sekä reliabiliteetin kannalta metodit ovat keskeisessä asemassa. Laadullisessa tutkimuksessa tulee kiinnittää huomiota havaintojen luotettavuuteen sekä puolueettomuuteen. Luotettavuuden kriteereiksi voidaan nimetä uskottavuus, vastaavuus, siirrettävyys, lu-

tettavuus, arviointi, varmuus, riippuvuus, vakiintuneisuus, vahvistettavuus sekä vahvistuvuus. (Tuomi ym. 2009, 15–22, 57, 135.)

Tutkimuksen luotettavuus kertoo siitä, kuinka pätevästi ja todenmukaisesti tutkittua kohdetta kuvataan tutkimustekstissä. Tiukka teorian ja aineiston vuoropuhelu lisää luotettavuutta. Aineiston tulkinta on luotettavaa, kun se ei sisällä ristiriitoja. Laadullisessa tutkimuksessa myös tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. (Eskola ym. 2005, 211–213.)

Ennen haastattelujen tekemistä hain tutkimusluvut Joensuun kaupungin sosiaali- ja terveyskeskukselta. Tutkimusluvan myönsi sosiaalipalvelujen johtaja. Haastattelujen aluksi esittelin itseni sekä kerroin opinnäytetyön tarkoituksen. Jokainen haastateltava allekirjoitti suostumuslomakkeen. Tutkimuksen eettisyydessä huomio kiinnittyy siihen, että aineiston tuottamiseen osallistuvat nuoret pysyvät tuntemattomina opinnäytetyön kaikissa vaiheissa. Tuloksista ei voi tunnistaa vastaajia. Tuloksissa havainnollistin nuorten kokemuksia sitaateilla. Sitaaateissa käytetyt nimimerkit ovat nuorten itsensä valitsemissa. Aineiston tuottamiseen osallistui sekä miehiä että naisia. Nimimerkki ei kerro haastateltavan sukupuolta. Tämä tukee haastateltavien anonymiteetin toteutumista. Opinnäytetyössä tulokset esitän rehellisesti sellaisina kuin ne ovat. Tuloksia ei ole kaunisteltu tai muutettu.

9.4 Kehittäminen ja jatkotutkimukset

Aikuisina, töissä, koulussa, vapaaehtoistyössä tai harrastuksissa käyvinä, nuorten kokema sosiaalinen todellisuus voi tuntua kaukaiselta ja jopa epätodelliselta. Kehittämisaajatuksista suurin on nuorten kanssa toimivassa palvelujärjestelmässä dialogisen työotteen lisääminen sekä asiakkaan asiantuntijuuden hyödyntäminen. Aineisto nostaa keskeisimpänä kehittämisaajatuksena ymmärtämisen. Suurin osa haastateltavista nuorista toivoi, että työntekijät kokeilisivat käytännössä miltä työttömän, kouluttautumattoman nuoren elämä tuntuu.

Jatkotutkimuksien ja kehittämisen teemoina aineistosta nousee verkkopankkitunnuksettomien asiointi yhä enenevässä määrin sähköisesti toimivassa palvelujärjestelmässämme. Aineisto nostaa esiin palveluiden hankalaa saavutettavuutta sekä käytettävyyttä johtuen siitä, ettei verkkopankkitunnuksia myönnetä nuorelle esimerkiksi rikollisen taustan takia. Verkkopankkitunnuksettomana asiointi on kalliimpaa esimerkiksi maksullisten liitteiden hankkimisen vuoksi. Sähköisen järjestelmän käytössä oli myös puutteellista osaamista. Palvelujärjestelmäämme kehitetään vahvalla digitaalisella osaamisella. Kehittämisen lähtökohdista uupuu asiakasasiantuntijuus ja valmius järjestelmän teknistä osaamista vaativaan käyttöön.

Kolmantena kehittämis- ja jatkotutkimusteemana nousee aineistosta pintaan nuorten kokemus monikulttuurisuudesta. Suoranaisesti aineiston anti ei kohdennu sosiaalipalveluihin, vaan työvoimapolitiisiin toimiin sekä vapaa-aikaan. Kehittämis- ja jatkotutkimusaiheena voisi olla turvapaikanhakijoiden saapumisen vaikutukset resursseihin toteuttaa sosiaalialan työtä. Aineisto sekä teoria nostavat esiin riittämättömät resurssit nykyisellään. Mikä tilanne on sitten, kun Suomen jo tällä hetkellä ylikuormitettuja sosiaalipalveluita haastavat intensiivisten sosiaalipalveluiden tarpeessa olevat turvapaikanhakijat. Olisi hyödyllistä pohtia, onko maahanmuutolla vaikutusta asunnottomien määrään sekä tarjottavien palvelujen resursseihin sekä kuinka näitä tulisi edelleen kehittää.

Hyödyllistä olisi laatia jatkotutkimus työttömien, kouluttautumattomien nuorten toiveista ja tarpeista työvoimapolitiisista toimenpiteistä. Suurellisena kehittämisajatuksena nousee sosiaalitoimen sekä työvoimatoimen yhteisen työvoimapolitiittisen kurssin kehittäminen ja toteuttaminen. Kurssin sisällön kehittämisessä tulisi huomioida asiakkaiden asiantuntijuutta. Laadullisen tutkimuksen menetelmällä voitaisiin kehitellä kurssin sisältöä sekä arvioida toteutusta.

Määrällisenä jatkotutkimuksena olisi avartavaa kartoittaa nuorten kokemuksia Joensuun sosiaalitoimen palveluista vertailun vuoksi laajempaan otantana. Tutkimuksen voisi kohdentaa noin tuhanteen 18–28-vuotiaaseen työttömään, tulottomaan, vailla ammattikoulutusta olevaan joukkoon joensuulaisia nuoria.

Nuorten koulutus ja työllistymispolun suurimmaksi esteeksi aineisto nosti suuret velat. Velkasaneerauksen kriteereissä on kehitettävää. Tällä hetkellä rikosikeudellisista korvauksista syntyneet velat määritellään sellaisiksi, ettei velkajärjestely ole mahdollinen. Järjestelmä ei anna uutta mahdollisuutta nuorelle. Nuorten työllistymispolku suljetaan sillä, että kriteerit määrittelevät, mikä velka on selviteltävissä ja armahdettavampaa kuin toinen velka. Nuoret eivät ohjaudu valtion talous- ja velkaneuvontaan. Suurin osa nuorista ei ollut tietoinen myöskään sosiaalitoimen tarjoamasta sosiaalisen talousneuvonnan ja ohjauksen palvelusta. Palveluista tiedottamista sekä ohjaamista tulisi vahvistaa nuoria kohtaavassa verkostossa.

Valtaosa nuorista kouluttautuu, työllistyy ja selviytyy arjessaan. Sosiaalitoimi tavoittaa palveluidensa kautta osan nuorista pudokkaista. Verkostoyhteistyötä kehittämällä nuoria voidaan tavoittaa laajemmin. Nuorille on annettava dialogisen verkostotyön tuella mahdollisuuksia vaikuttaa elämäänsä. Jokaisella nuorella on oikeus tulla kuulluksi, rakentaa arkeaan ja haaveilla tulevaisuudesta. Sosiaalialan työntekijöiden tehtävä on luoda toivoa sinne, jossa toivoa ei aina nähdä.

Lähteet

- Ala-Kauhaluoma, M. 2007. Toimeenpano ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Helsinki: Yliopistonpaino.
- Anttila, P. 1998. Abduktiivinen päättely. Metodix.
http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/07_tutkimuksen_logiikka/7_4_1abduktiivinen_paattely 3.10.2015.
- Eskola, J., Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Eskola, J., Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy. 24–68.
- Greene, R. 2012. Psychosocial Theory. Teoksessa Dulmus, C., Sowers, K. & Thyer, B. (toim.) Human Behavior in the Social Environment: Theories for Social Work Practice. USA: John Wiley & Sons, 193–224.
- Holosko, M., Skinner, J. & Patterson, C. 2012. Person-Centered Theory. Teoksessa Dulmus, C., Sowers, K. & Thyer, B. (toim.) Human Behavior in the Social Environment : Theories for Social Work Practice. USA: John Wiley & Sons, 225–262.
- Helne, T., Julkunen, R., Kajanoja, J., Laitinen-Kuikka, S., Silvasti, T. & Simpura, J. 2003. Sosiaalinen politiikka. Juva: WS Bookwell Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Jaakkola, H. 2015. Sosiaalihuoltolaki. Muutoksia sosiaaliluukulle. Talentia 2015 (2), 13–16.
- Joensuun Kaupunki. 2015a. Kirje asiakkaalle suunnitelman tekoa varten. Joensuun kaupunki.
- Joensuun Kaupunki. 2015b. Joensuu lukuina. <http://www.joensuu.fi/joensuu-lukuina> 28.8.2015.
- Joensuun Kaupunki. 2015c. Talous- ja velkaneuvonta.
<http://www.joensuu.fi/talous-ja-velkaneuvonta> 5.10.2015.
- Joensuun Kaupunki. 2015d. Sosiaalipalvelut.
<http://www.joensuu.fi/sosiaalipalvelut> 4.5.2015.
- Joensuun Kaupunki. 2015e. Ajanvaraus. <http://www.joensuu.fi/yhteystiedot-ja-ajanvaraus> 1.6.2015.
- Karjalainen, V. 2009. Verkostokehittäminen. Palveluparadigman muutosvoima. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.). Kehittämistyön risteyksiä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy, 250–268.
- Karvinen, S. 1999. Metodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana. Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies A. & Pohjola, A. (toim.). Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy, 131–173.
- Koskiluoma, K. 2015. Kela ja toimeentulotuki. Kuka huolehtii palvelua tarvitsevista? Talentia 2015 (3), 18–20.

- Laajasalo, T. & Pirkola S. 2012 Ennen kuin on liian myöhäistä. Ehkäisevän mielen terveystyön toimivia käytäntöjä palvelujärjestelmän kehittäjille. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy.
- Laatikainen, P. 2014. Sosiaalinen talousneuvonta. http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2014/01/Petra_Laatikainen_080114.pdf 5.10.2015.
- Lappalainen-Lehto, R., Romu, M-L. & Taskinen, M. 2008. Haasteena päihteet: Ammatillisen päihdetyön perusteita. Helsinki: WSOY.
- Matilainen, S. 2013. Taidetyöpajanuorten tieto-osallisuuden kokemukset jyväs-kylän sosiaali- ja työvoimapalveluissa. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/69001/MATILAINEN_SARI.pdf?sequence=1 27.8.2015.
- Mattaini, M. & Huffman-Gottschling, K. 2012. Ecosystems Theory. Teoksessa Dulmus, C., Sowers, K. & Thyer, B. (toim.) Human Behavior in the Social Environment : Theories for Social Work Practice. USA: John Wiley & Sons, 297–326.
- Metteri, A. 2003. Syntyykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Moisio, P. 2006. HYPA 2004 aineistokuvaus. Hyvinvointi & Palvelut 2004 - kyselyn aineistokuvaus. Stakes. <https://www.julkari.fi/handle/10024/77715> 31.7.2015.
- Muuri, A. 2007. Vaikuttaako palveluiden käyttö mielipiteisiin sosiaalipalvelujärjestelmästä? Yhteiskuntapolitiikka 72 (1), 22–34.
- Myllyniemi, S. & Gissler, M. 2012. Tilasto-osio. Lapsuuden ja nuoruuden tilastointi. Teoksessa Pekkarinen E., Vehkalahti K. & Myllyniemi S. (toim.) Lapset ja nuoret instituutioiden kehyksissä. Nuorten elinolot - vuosikirja 2012. Nuorisotutkimusverkosto, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Valtion nuorisosiain neuvottelukunta. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 131, 23–88.
- Myllyniemi, S. 2009. Nuorille suunnatut arvo- ja asennekyselyt: nuorten koettu hyvinvointi ja syrjäytyminen. Teoksessa Suurpää L. (toim.) Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Avauksia tietämisen politiikkaan. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura: Verkkojulkaisuja 27, 49–53.
- Myrskylä, P. 2015. Toisen asteen koulutuksesta ja työelämästä syrjään jääneet 2000–2013. Teoksessa Määttä A. & Määttä M. (toim.) Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Valtion selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015. 17–22.
- Määttä A. & Määttä M. 2015. Johdanto ja johtopäätökset, politiikkasuositukset. Teoksessa Määttä A. & Määttä M. (toim.) Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Valtion selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015. 3–16.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Nuorisotakuu. 2015. Nuorisotakuu on nuoren puolella. Nuorisotakuu. http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/tietoa_takuusta 31.7.2015.
- Pohjois-Karjalan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, 2015. Pohjois-Karjalan työllisyyskatsaus 6/2015. Näkymiä/heinäkuu/2015. <http://www.elykeskus.fi/documents/10191/8919131/Kes%C3%A415.pdf/f49975f0-c947-4607-83f7-2515737fcf75> 28.8.2015.

- Pohjola, A. 1999. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies A. & Pohjola, A. (toim.). Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy, 53–95.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Aineisto- ja terialähtöisyys. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html
3.10.2015.
- Seikkula, J. & Arnkil T-E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tammi: Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Juvenes Print Oy - Suomen Yliopistopaino Oy: Tampere.
- Stone, S., Anyon, Y., Berzin, S., Taylor, S. & Austin, M. 2012. Human Behavior and the Social Environment: Exploring Conceptual Foundations. Teoksessa Dulmus, C., Sowers, K. & Thyer, B. (toim.) Human Behavior in the Social Environment: Theories for Social Work Practice. USA: John Wiley & Sons, 1–46.
- Suomen Kuntaliitto. 2015. Sosiaalityö.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/sosiaalityo/Sivut/default.aspx> 5.10.2015.
- Suomen palveluohjausyhdistys. 2015. Palveluohjauksen määritelmiä.
<http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on> 2.11.2015.
- Talousviesti. 2012. Yle: Toimeentulotuensaajista nuoria yli viidennes.
<http://www.talousviesti.fi/oma-talous/yle-toimeentulotuen-saajista-nuoria-yli-viidennes/> 28.8.2015.
- THL. 2014. Toimeentulotuki 2013. <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/aikuisten-sosiaalipalvelut/toimeentulotuki/toimeentulotuki> 28.8.2015.
- THL. 2015a. Hyvinvointi ja terveyserot. Työikäiset. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elamankulku/tyoikaiset> 31.7.2015.
- THL. 2015b. Alkoholinkäytön puheeksiotto ja mini-interventio. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihdeyto/ehkaisevan-paihdeyton-menetelmat/alkoholinkayton-puheeksiotto-ja-mini-interventio> 24.4.2015.
- Toimeentulotuki.fi. 2015. Toimeentulotuki Joensuussa vuonna 2015.
<http://toimeentulotuki.info/joensuu> 28.8.2015.
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Tuomi J., Sarajärvi A. & Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. TEM Työnvälitystilasto / Työ- ja elinkeinoministeriö. Työnvälitystilasto. Joensuun TE-palveluiden sähköpostitse liitetiedostona tiedonanto. 4.9.2015.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. TEM julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 22/2014. Onko Työmarkkinoilla tilaa kaikille? Katsaus erityisryhmiin kohdistetun politiikan tuloksiin ja haasteisiin. Työ- ja elinkeinoministeriö: Edita Publishing.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2012. TEM raportteja 8/2012 Nuorten yhteiskuntata-
kuu 2013. Työ- ja elinkeinoministeriö.
http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf 23.7.2015.
Yliluoma P., 2001. Ohjeita opinnäytetyön tekemiseen. Sipoo: IMDL Oy Ltd.

Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelurunko

Itseni ja opinnäytetyön esittely

Kirjallinen lupa

Perustiedot

- ikä
- sukupuoli
- oma mielipide työllistymisen/kouluttautumisen esteistä

Kokemuksia sosiaalitoimen palveluista

- milloin ja miksi hakeuduit sosiaalitoimen asiakkaaksi
- mistä tiesit ohjautua sosiaalitoimeen (kaverit, perhe, muu ohjaava taho)
- elinolosuhteet: perhesuhteet, asuminen, toimeentulo
- sosiaaliset suhteet
- elämäntilanne
- onko perusosaa alennettu (vaikutus)
- miten sosiaalitoimen palvelut ovat tukeneet kouluttautumisen tai työllistymisen edistymistä (palveluohjaus, verkostoyhteistyö)

Subjektiiiviset kokemukset

- kuinka kohdeltu asiakkaana (miten puhuteltu, virkakieli, lomakkeiden, päätösten yms. ymmärtäminen)
- palvelun saatavuus, nopeus
- palveluiden eettisyys (oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, luottamuksellisuus)
- palvelun onnistuminen (mitä olet saanut sosiaalitoimesta)
- palvelun epäonnistuminen (mitä olisit halunnut tai tarvinnut, mutta et ole saanut)
- miten palvelua tulisi kehittää

Haluatko vielä sanoa tai kertoa jotakin

Kiitos

Toimeksiantosopimus



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	Joensuun kaupunki
Toimeksiantajan edustaja:	
Osoite:	
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1401248 Maiju Kumpula
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	maiju.kumpula@edu.karelia.fi



Toimeksiannon kuvaus	
Aihe	Nuorten kokemuksia Joensuun sosiaalitoimen palveluista
Toteutusmuoto	Tutkimuksellinen. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja aineisto kerätään teemahaastatteluilla. Teemahaastatteluun tavoitellaan osallistuvaksi kolmea-viittä nuorta. Otanta on rajattu kohderyhmänä nuoriin, jotka eivät ole työn tai koulutuksen piirissä, eikä heillä ole ammatillista tutkintoa. Koulutus on joko keskeytynyt tai sitä ei ole lainkaan. Haastattelujen kautta tavoitellaan nuorten ajatuksia ja kokemuksia koulutuksen ja työllistymisen esteistä sekä mahdollisuuksista sekä nuorten kokemuksia ja mielipiteitä Joensuun kaupungin sosiaalitoimen palveluista.
Aikataulu	Opinnäytetyön on tavoitteena valmistua joulukuuhun 2015 mennessä
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	Ei kustannuksia.

Toimeksiantajan sitoumukset	

Opiskelijan sitoumukset	
-Opiskelija sitoutuu tekemään työtä opinnäytetyön ohjeiden ja eettisten periaatteiden mukaisesti.	
-Opiskelija hakee tarvittavat tutkimusluvut ennen aineiston hankintaa.	
-Opiskelija sitoutuu tekemään yhteistyötä toimeksiantajan kanssa.	

Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa	
Ohjaaja(t):	
Miia Pasanen, opettaja, sosiaaliala	miia.pasanen@karelia.fi p. 0504412861
Heli Makkonen opettaja, sosiaaliala	heli.makkonen@karelia.fi p. 0505686378
	Karelia-Ammattikorkeakoulu, Tikkarinne Tikkarinne 9, 80200 Joensuu

Tutkimuslupa

JOENSUUN KAUPUNKI	Viranhaltijapäätös	1
Sosiaali- ja terveyskeskus Sosiaalipalvelujen johtaja	25.8.2015 § 16	189/00.01.03/2013
Hakija/asianosainen	Kumpula Maiju	
Asia	Tutkimuslupa / Kumpula Maiju / Karelia AMK	
Päätöksen perustelut	<p>Karelia-ammattikorkeakoulun Sosiaalialan koulutusohjelmassa opiskeleva Maiju Kumpula hakee tutkimuslupaa opinnäytetyöhönsä. Opinnäytetyön nimi on Nuorten kokemuksia Joensuun sosiaalitoimen palveluista. Opinnäytetyön tutkimustehtävinä ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sosiaalialan työn merkitys ja toteutuminen nuoren asiakkaan näkökulmasta - Miten sosiaalitoimen palvelut ovat nuoren kokemuksesta tukeneet kouluttautumisen tai työllistymisen edistymistä - Nuorten esille nostamat kehittämisajatukset sosiaalitoimen palveluista <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on saada nuorten kokemuksellinen ja näkemyksellinen ääni kuuluvaksi käyttämistään sosiaalitoimen palveluista.</p> <p>Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jolla pyritään aineiston muodon kuvaukseen. Aineisto kerätään teemahaastatteluilla. Tutkimuksen ajankohta on syys-lokakuu 2015.</p> <p>Haastatteluissa kerätty aineisto on ainoastaan hakijan käytössä. Tutkimuksessa on huolehdittava tietojen asianmukaisesta salassapidosta ja ettei vastauksista ole yksilöitävissä henkilöitä.</p>	
Päätös	<p>Myönnän tutkimusluvan Maiju Kumpulalle sosiaalialan koulutusohjelmassa ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvaan opinnäytetyöhön Nuorten kokemuksia Joensuun sosiaalitoimen palveluista.</p> <p>Opinnäytetyö tulee toimittaa Joensuun kaupungin sosiaalipalvelujen käyttöön.</p>	
Toimivallan perusteet	<p>Hallintosääntö 46 § ja 2 § Sosiaali- ja terveysjohtajan delegointipäätös 8.6.2015 § 30</p>	
Nähtävänäpito	<p>Päätös asetetaan yleisesti nähtäväksi sosiaali- ja terveyskeskuksessa ennakolta ilmoitettuna aikana 28.8.2015</p>	
Allekirjoitus	Sosiaalipalvelujen johtaja	 Leena Korhonen
Tiedoksianto	<p>Päätöksen olen tänään antanut tiedoksi : STLTk, Tuuli Ollila, johtavat sosiaalityöntekijät Arja Pöntinen-Heinonen ja Marika Jääskeläinen</p> <p>Päiväys: 25.8.2015</p> <p>Toimistos sihteeri  Mika Tukiainen</p> <p>Lisätietoja: sosiaalipalvelujen johtaja Leena Korhonen p. 050 566 1633</p>	

Suostumuslomake**SUOSTUMUS****syyskuu 2015**

Allekirjoituksellani annan Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelija Maiju Kumpulalle (1401248) suostumukseni siihen, että haastatteluani saa käyttää opinnäytetyön aineiston keräämistä varten.

Haastattelujen kautta tavoitellaan nuorten ajatuksia ja kokemuksia koulutuksen ja työllistymisen esteistä ja mahdollisuuksista sekä nuorten kokemuksia, mielipiteitä ja kehittämisajatuksia Joensuun kaupungin sosiaalitoimen palveluista.

Haastattelut toteutetaan anonymisti. Haastateltavat pysyvät tuntemattomina opinnäytetyön kaikissa vaiheissa. Sosiaalitoimen työntekijät eivät saa tietoonsa haastateltavien henkilötietoja. Yksityisyyden turvaamiseksi opinnäytetyössä käytetään nimimerkkiä.

Haastattelut taltioidaan nauhurilla aineiston analysointia varten.

Ääntäni saa käyttää ei saa käyttää opinnäytetyön esitysseminaarissa.

Päivämäärä

Paikka

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Nimimerkki

Ikä

Sähköpostiosoite

Sinun kokemuksesi on tärkeä.

Kiitos, kun annat sen kuulemiselle mahdollisuuden.

Analyysipolku

1	Aineiston litterointi sanatarkasti tekstinkäsittelyohjelmaan nimimerkeillä koodaamalla (46 sivua)
2	Ilmaisujen yhdisteleminen ja järjestely aineiston sekä teorian muodostamien teemojen alle (teemoja muodostui 22)
3	Teemojen rajaaminen tutkimuskysymyksiä vastaavaksi; analysointi ja tiivistäminen (5 teemaa)
4	Analysointi ja tiivistäminen tuloksien käsittelyssä
5	Merkityksellisten sitaattien valinta
6	Johtopäätöksien kirjaaminen tuloksista

Esimerkki analyysistä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokat	Yläluokat
Siis ensinnäkin se tota, että miten sie niinku omana sosiaalityöntekijänä oot paikallakin. Ja miten sie niinku reagoit sitten siihen jos sie tarviit niinku jeessii jossain niinku laskun maksussa.	Työntekijän paikalla oleminen	Vuorovaikutus nuorten kokemana	Sosiaaliohjauksen merkitys ja toteutuminen nuoren asiakkaan näkökulmasta
Meillei ollu mitään aikojä. Ja aina, kun mie olin menossa sinne, kun aina sanotaan, että omalta sossulta, omalta työntekijältä pitää kysyä asiat. No aina kun menin sinne, niin lomalla, lomalla, jossain työkkärissä, lomalla. Vaikka menin mihin kellon aikaan, niin se ei ollu ikinä paikalla. Ja kun koitin soitella, ei vastaa. Nii mulla kusi asiat sitten jossain vaiheessa. Vittu tuli just niitä vuokratyöntekijä ja kaikkii mahdollisii. Kun en saanu semmosta niinku selvittelyaika sinne. Ja jos mie menin päivystävälle, niin ne sano et omalle työntekijälle. Mie et miten vitussa? Kun se lehmä ei oo ikinä paikalla? Niin miten mie meen sinne?	Työntekijä ei ole tavoitettavissa	Vuorovaikutus nuorten kokemana	Sosiaaliohjauksen merkitys ja toteutuminen nuoren asiakkaan näkökulmasta

Kuvio 1. Sosiaaliohjauksen merkitys ja toteutuminen nuoren asiakkaan näkökulmasta? (tutkimuskysymys 1) Esimerkki aineistopolusta yhden tuloksen osalta.