

Kirsti Ridanpää

**”Elämä on aikalailta vyyhti”
Toimeentulotukiasiakkaiden näkemyksiä tuen ja
ohjauksen tarpeesta**

Opinnäytetyö

Kevät 2012

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Kirsti Ridanpää

Työn nimi: ”Elämä on aikalailla vyyhti” - Toimeentulotukiasiakkaiden näkemyksiä tuen ja ohjauksen tarpeesta

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 74

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työttömien toimeentulotukiasiakkaiden näkemyksiä psykososiaalisen tuen ja palveluohjauksen tarpeesta. Kohderyhmänä olivat Seinäjoen kaupungin toimeentulotukiasiakkaat, jotka asioivat Ylistaron palvelutoimistossa. Tavoitteena oli selvittää ohjauksen ja tuen tarvetta asiakkaan näkökulmasta.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa käsitellään työttömyyttä, toimeentulotukea, hyvinvointia ja sosiaalityön toimintatapoja. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja aineistonkeruu toteutettiin teemahaastatteluna. Tutkimusta varten haastateltiin kahdeksaa toimeentulotuen asiakasta. Aineiston analyysi toteutettiin teemoittelua apuna käyttäen. Teemoiksi muodostuivat asiakkaiden näkemykset elämännhallintataidoista ja palveluohjauksen sekä psykososiaalisen tuen tarpeesta.

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakkaat kokivat saaneensa riittävää palveluohjausta sekä tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi asioidessaan tämänhetkisen kotikuntansa sosiaalitoimistossa. Työntekijät ovat huomioineet asiakkaan vaihtelevan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti. Kehittämistarpeissa nousi esiin tiedotuksen lisääminen täydentävästä toimeentulotuesta sekä huomion kiinnittäminen työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksellisen suhteen muodostumiseen.

Avainsanat: ohjaus, asiakkaat, työttömyys, toimeentulotuki

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Social Work and health care

Degree programme: Degree programme of Social Work

Specialisation: Bachelor of Social Work

Author/s: Kirsti Ridanpää

Title of thesis: "Life is quite a skein" – Income support receiving clients' view on the need for support and guidance

Supervisor(s): Mirva Siltakorpi

Year: 2012

Number of pages: 74

Number of appendices: 2

The purpose of this thesis was to examine the clients' view on the need of psychosocial support and service guidance for persons receiving unemployment benefits. The target group is persons receiving income support in Seinäjoki region, who are clients of Ylistaro service office. The aim of the thesis was to explore the need of support and guidance from the client's point of view.

Significant concepts and themes in the theoretical section of this thesis handle unemployment, income support, welfare and methods regarding social work. The research was qualitative and data was collected through thematic interviews. Eight clients receiving income support were interviewed for the research. The analysis of the material was done according to themes. As themes there are the clients' views on life control skills and the need of service guidance and psychosocial support.

The results of the research show that clients felt enough service guidance is provided and good service received whenever visiting their local social office. Employees have taken into consideration the changing life situations of the client. However, providing more information about supplementary income support as well as considering forming a relationship of trust between clients and social workers still needs improvement.

Keywords: guidance, clients, unemployment, income support

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET.....	8
2.1 Opinnäytetyön tausta.....	8
2.2 Opinnäytetyön tavoitteet.....	9
2.3 Tutkimuskysymykset.....	9
2.4 Aikaisempia tutkimuksia teemasta.....	10
3 TOIMEENTULOTUKI.....	13
3.1 Oikeus toimeentulotukeen.....	13
3.2 Toimeentulotukilajit.....	14
4 TYÖTTÖMYYS.....	17
4.1 Työttömyysturva.....	17
4.2 Työttömyyden vaikutuksia.....	19
4.2.1 Oikeus asumistukeen.....	20
4.2.2 Tarve toimeentulotukeen.....	21
4.2.3 Marginalisaatio.....	23
4.2.4 Syrjäytyminen.....	24
5 HYVINVOINNIN JA ELÄMÄNHALLINNAN KÄSITTEET.....	26
5.1 Hyvinvointi.....	26
5.1.1 Fyysinen hyvinvointi.....	27
5.1.2 Psykkinen hyvinvointi.....	28
5.1.3 Sosiaalinen hyvinvointi.....	28
5.1.4 Hyvinvointitoiminta yhteiskunnassa.....	29
5.2 Elämänhallinta.....	30
6 SOSIAALITYÖ.....	32
6.1 Byrokratiatyö.....	33
6.2 Palvelutyö.....	34
6.3 Psykososiaalinen työ.....	36

6.4 Toiminnalliset perspektiivit.....	37
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	39
7.1 Tutkimusmenetelmät.....	39
7.2 Aineiston keruu.....	41
7.3 Aineisto ja analyysi.....	41
7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	43
8 TUTKIMUSTULOKSET.....	45
8.1 Haastatteluihin osallistuneiden taustatiedot.....	45
8.2 Näkemys elämänhallintataidoista.....	46
8.3 Näkemys palveluohjauksen tarpeesta.....	50
8.4 Näkemys psykososiaalisen tuen tarpeesta.....	52
9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	57
10 POHDINTA.....	67
LÄHTEET.....	69
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Koko historiansa ajan on toimeentulotuki ollut näkyvästi esillä sosiaalipoliittisissa keskusteluissa. Yksi syy keskusteluaiheen suureen suosioon on toimeentulotuen asema hyvinvointivaltion rajapintana, johon monet sosiaaliturvan ongelmat ja puutteet heijastuvat. Toisena tekijänä voidaan pitää sitä, että toimeentulotukea on värittänyt voimakas poliittinen ja moraalinen lataus. Keskustelua on vaikea käydä ilman vahvoja ennakoasenteita ja normatiivisesti sävyttyneitä kannanottoja. Ilmiön saamaan julkiseen huomioon nähden tiedetään varsin vähän tukea hakeneiden henkilöiden ja perheiden tosiasiallisesta elämästä ja toimeentulosta. (Haapola 2004, 39.) Työttömyys on usein syynä toimeentulotuen tarpeeseen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen mukaan toimeentulotuen menoihin Suomessa on tullut vuodesta 2005 lisäystä 31 prosenttia. Asiakkaat tarvitsevat toimeentulotukea aikaisempaa pitkäaikaisempaan tukimuotona. (Virtanen & Kiuru 2011.)

Asiakkaiden tilanteet ovat usein muuttuvia ja monimutkaisia, eikä valmiita työmenetelmiä ja -välineitä tilanteisiin aina ole olemassa (Rantasalmi 2008, 14). Asiakkaiden kanssa ei useinkaan ehditä keskustella tarpeeksi ja selvittää, ovatko he kokeneet työntekijän huomioineen riittävästi heidän elämänsä kokonaistilanteen. Työntekijä pyrkii löytämään ja tukemaan asiakkaiden omia keinoja luoda itselleen oma elämä vaikka pääasiallinen vastuu asiakkaan elämästä on hänellä itsellään (Rantasalmi 2008, 14).

On tärkeää pohtia työelämässä ongelmatilanteisiin erilaisia käytännönläheisiä ratkaisuvaihtoehtoja ja kehittämisenäkökulmia. Työpaikallani Seinäjoen kaupungin toimeentulotukiyksikössä on useita työntekijöitä, joiden asiakaskunta koostuu erikäisistä työttömistä henkilöistä. Keinoja asiakkaiden auttamiseen ja heidän tukemiseensa ei mietitä varmaan koskaan liikaa. Työyhteisössäni on tehty aiemminkin opinnäytetöitä. Näiden yhteydessä on käyty keskusteluja siitä, että asiakasnäkökulman kuuleminen on tarpeellista. Pitää huomioida, että asiakas on aina myös kuntalainen jolla tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja tehdä valintoja (Juhila 2002, 16–17).

Tässä tutkimuksessa selvitän, onko asiakas saanut elämäänsä riittävästi tukea ja tarvitsisiko hän lisää tietoa palvelujen ja etuisuuksien hakemisesta. Lisäksi tarkoitukseni on myös selvittää asiakkaan näkökulmaa työntekijän ja asiakkaan väliin vuorovaikutustilanteisiin. Kokeeko asiakas tullessa kuulluksi häntä koskevassa päätöksenteossa ja onko hänen elämäntilanteensa huomioitu kokonaisvaltaisesti hänen asioidessaan sosiaalitoimistossa. Tekemäni tutkimus on kvalitatiivinen. Tutkimusaineiston keräsin haastattelemalla kahdeksaa työtöntä toimeentulotukiasiakasta Ylistaron palvelutoimistossa. Haastattelu pohjautui asiakkaan mielipiteen kuulemiseen ja hänen näkemyksensä huomioimiseen. Haastattelumuotona käytin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Tulosten pääteemoiksi muodostuivat asiakkaan elämönhallintataidot, psykososiaalisen tuen sekä palveluohjauksen tarve.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET

Tässä luvussa käsittelen opinnäytetyöni taustaa ja tavoitteita sekä kerron mitkä ovat tutkimuskysymykseni. Olen tutustunut kolmeen aikaisempaan toimeentulotuesta tehtyyn tutkimukseen, jotka ovat Tampereen yliopistossa opiskelleen Pia Salosen pro gradu tutkielma, Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Jaana Lemmetin opinnäytetyö ja Tampereen Yliopiston julkaisema Outi Välimaan akateeminen väitöskirja. Luvun lopussa esitän näiden tutkimusten keskeisempiä tuloksia.

2.1 Opinnäytetyön tausta

Suomalainen palvelujärjestelmä on monimutkainen ja monitahoinen. Työssäni on tullut vastaan tilanteita, joissa asiakas on kokenut tarvitsevansa apua palvelujärjestelmän viidakossa ja kertonut tarvitsevansa apua selvittääkseen mihin palveluihin hänellä on oikeus. Työntekijän tulisi hallita yhteiskunnan palvelujärjestelmään, lainsäädäntöön ja työmarkkinoihin liittyvää tietoa sekä kykyä ohjata asiakkaita ja valmiutta pohtia asiakkaiden kanssa erilaisia ratkaisuja (Rantasalmi 2008, 18).

Sosiaalialan työntekijä kaipaa usein entistä enemmän auttamiskeinoja asiakastyöhön. Työntekijöillä ei koulutuksesta ja työkokemuksesta huolimatta välttämättä ole aina kykyä asettua täysin asiakkaan elämään ja nähdä asioita hänen näkökulmastaan. Työntekijällä on asiantuntijatietaa, mutta asiakkaalla on paras asiantuntijuus omassa elämässään. Asiakkaalla voi olla mielessään oman elämänsä suhteen ajatuksia ja asioita, joita työntekijän tulisi ottaa huomioon asiakastyössä. Kuula (2006, 156) mainitsee sosiaalitieteiden tutkimusten perusteluina usein olevan sellaisen tiedon tuottaminen, jolla esimerkiksi sosiaalisten ongelmien tunnistaminen, hoito ja ennaltaehkäisy onnistuisivat tulevaisuudessa yhä paremmin.

Pienilläkin asioilla saatettaisiin estää työttömän toimeentulotukiasiakkaan syrjäytyminen. Taloudellisia seikkoja korostetaan nykypäivänä ja välinearvoa pidetään tärkeänä arvona. Jokaisella on oikeus elää ja arvottaa elämänsä oman arvoma-

ilmansa mukaisesti. Sosionomin tulee myös työssään tukea tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä eri elämäntilanteissa. Tieto ihmisten kokemuksista erilaisissa arjen tilanteissa auttaa myös sosionomia toimimaan asiakkaiden tukena. Erilaisten teoreettisten lähtökohtien ja vaihtoehtoisten ajattelu- ja lähestymistapojen arvioimisessa tarvitaan monipuolista tietoa asiakkaiden arjen elämästä. Asiakas voi nähdä tavoitteensa ja tarpeensa eri näkökulmasta kuin työntekijä, mutta yhteistyön mahdollisuus kasvaa vuorovaikutuksessa (Rantasalmi 2008, 21).

2.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Tutkimukseni tavoitteena on saada selville ovatko asiakkaat tyytyväisiä käytäntöihin vai kokevatko he epäoikeudenmukaiseksi oman asemansa palvelujen käyttäjänä. Tiedot kiinnostavat minua saadakseni keinoja asiakkaiden auttamiseksi. Haluaisin lähestyä asiakasta ja auttaa häntä hänen omilla ehdoillaan. Asiakas voidaan nähdä kokemusasiantuntijana, jolla on tietoa palvelun kehittämisestä ja hän voi olla olennaisena osana myös palvelujärjestelmän verkollista kehittämistyötä (Toikko 2009, 8).

Haastattelumuotona on teemahaastattelu, joka antaa tilaa myös haastateltavien omille mielipiteille. Haastattelen kahdeksaa työtöntä toimeentulotukiasiakasta. Tavoitteena on saada selville tunteeko haastateltavat tarvitsevansa tukea elämänhallintataidoissaan. Haluan kuulla haastateltavien mielipiteitä siitä, ovatko he saaneet riittävää ohjausta ja neuvontaa hakiessaan erilaisia palveluja ja etuisuuksia, vai haluaisivatko he jostain palveluista lisää tietoa. Pyrkimyksenä on tutkia, ovatko asiakkaat kokeet saaneensa riittävää psykososiaalista ohjausta. Haastatteluilla selvitetään, onko työntekijä huomionnut riittävästi asiakkaiden tarpeita ja ovatko asiakkaat tunteneet tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi.

2.3 Tutkimuskysymykset

Pyrin löytämään tutkimuksessani asiakasnäkökulmaa työttömän toimeentulotukiasiakkaan elämänhallintataitoihin sekä palveluohjauksen ja psykososiaalisen ohjauksen tarpeeseen.

1. Millaisena työtön toimeentulotukiasiakas näkee elämänhallintaitonsa?
2. Kokeeko työtön toimeentulotukiasiakas tarvitsevansa ohjausta palvelujen ja etuisuuksien hakemisessa?
3. Tunteeko työtön toimeentulotukiasiakas saaneensa riittävää psykososiaalista ohjausta?

2.4 Aikaisempia tutkimuksia teemasta

Tutustuin kolmeen aikaisempaan tehtyyn tutkimukseen toimeentulotuesta. Tampereen yliopistossa opiskelleen Pia Salosen työ on pro gradu tutkielma. Hänen tutkielmansa aiheena on: Onko sukupuolella merkitystä? Miesasiakkaiden näkökulmia sosiaalityön käytäntöihin. Hän tutki sosiaalityötä ja toimeentulotukiasiakkaita miesnäkökulmasta. Hänen pyrki myös tutkimuksessaan selvittämään asiakkaan näkemystä kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta hänen asioidessaan sosiaalitoimistossa. Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Jaana Lemmetti on tehnyt syksyllä 2011 opinnäytetyön, jossa hän on kartoittanut Seinäjoen toimeentulotukiasiakkaiden asiakastyytyvyyttä Bikva-mallia käyttäen. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada asiakkaat osallistumaan palvelun kehittämiseen ja arviointiin. Kolmas tutkimus, johon olen tutustunut, on Tampereen yliopiston julkaisema Outi Välimaan akateeminen väitöskirja. Siinä selvitetään mitä puheen avulla voidaan saada tietää sosiaalisista ongelmista ja kuinka kategoriat ovat ongelman selontekona. Hänen tutkimuksensa kohteena ovat pitkäaikaistyöttömät toimeentulotukiasiakkaat.

Salonen (2010, 2) toteaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksella olevan sosiaalityössä keskeinen merkitys. Hän on tutkinut pelkästään miesasiakkaita ja on kiinnostunut ensisijaisesti naissosiaalityöntekijöiden ja miesasiakkaiden välisestä vuorovaikutuksesta. Hänen mielestään kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen on erittäin merkittävää sosiaalityön tuloksellisuuden kannalta. Hän teki tutkimuksensa puolistrukturoituna teemahaastatteluna ja haastatteli yhteensä kuutta mies-

tä, joista kolme asioi sosiaalitoimistossa ja kolme oli asiakkaana perheasiainyksikössä.

Tutkimuksesta käy ilmi, että sosiaalitoimistossa asioivat miehet kritisoivat toiminnan byrokraattisuutta ja keskusteluihin varatun ajan vähyyttä. Asiointia leimaa kiire ja keskustelua käydään sovitun ajan puitteissa. Asiakkaat eivät myöskään pitäneet siitä, että joutuivat todistelemaan työntekijälle tilannettaan ja toimittamaan erilaisia papereita ja kuitteja. Asiakkaat olivat kokeneet häpeän tunnetta siitä, että olivat joutuneet turvautumaan yhteiskunnan viimesijaiseen etuuteen eli toimeentulotukeen. Sosiaalitoimistossa asioivat miehet kokivat kiireen olevan huono asia vuorovaikutuskokemuksessa. Muuten he olivat asiointiin tyytyväisiä. Työntekijän sukupuolta tärkeämmiksi ominaisuuksiksi muodostui sosiaalityöntekijän persoonallisuus, hänen kykynsä kuunnella ja kokemus. Kuuntelemisen taitoa piti tärkeänä sekä sosiaalitoimistossa että perheasiainyksikössä asioivat. Tutkimuksessa tuli esille, että monet tutkimuksessa ilmenevistä asioista koskevat yhtäläillä myös naisasiakkaita. (Salonen 2010, 85–89.)

Lemmetin tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemusta saamastaan palvelusta Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä ja pyrkiä palvelun kehittämiseen asiakkailta tulleen palautteen pohjalta. Lemmetti teki tutkimuksensa laadullisena tutkimuksena ja käytti tutkimusmenetelmänä Bikva-arviointimallia, johon sisältyy neljä käytännön vaihetta. Asiakkailta saatua palautetta viedään eteenpäin työntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien tietoisuuteen. (Lemmetti 2011, 2.) Hän haastatteli tutkimukseensa asiakkaita ryhmä- ja yksilöhaastatteluilla ja työntekijöitä ryhmähaastattelulla. Haastateltavana oli myös Seinäjoen kaupungin sosiaalityön päällikkö, joka sai tutustua aikaisempien haastattelujen koontiin. (Lemmetti 2011, 44–48.) Tutkimus toi esille sen, että toimeentulotukiasiakkaat ovat tyytyväisiä työntekijöiden tapaan tehdä sosiaalityötä ja asiakkaiden mielestä työntekijät huomioivat heidät kokonaisvaltaisesti. Asiakkaat olisivat halunneet saada työntekijöiltä lisää tietoa toimeentulotukilajeista ja siitä mihin kaikkiin asioihin toimeentulotukea voidaan myöntää. (Lemmetti 2011, 2.)

Outi Välimaan tutkimusaineisto kerättiin vuonna 2003 pitkäaikaistyöttömien projektin yhteydessä. Tutkimukseen haastateltiin projektissa toimineita työntekijöitä sekä

projektin asiakkaita, jotka olivat pitkäaikaistyöttömiä. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden ryhmässä haastateltiin kahtatoista henkilöä, yhteensä haastateltavia oli kaksikymmentäneljä. (Välimaa 2011, 5.) Analyysin tulokset kertovat siitä millaisiksi sosiaaliset ongelmat rakentuvat puheessa ja yhteiskunnallisissa teksteissä. Tulokista selviää se, miten kategoriatutkimus purkaa ennalta asetettuja käsityksiä. Kategorioihin kiinnitetään huomiota haastattelun vuorovaikutustilanteessa rakentuvissa selonteoissa. Huomiota kiinnitetään kategorioiden funktioihin toimia puolustuksina, oikeuttamisina tai syytöksinä. Lisäksi tutkimuksen analyysissä tarkastellaan, miten kategoriakontrasteilla, lainatulla puheella, naurulla sekä kokonaisilla kertomuksilla selitetään ongelmia. Tutkimuksen analyseissä selviää, että työntekijät ja asiakkaat eivät puhu toisiaan vastaan, vaan ovat ikään kuin liittolaisina. Molempien puheissa on yhteistä uhrin, luovuttajan, syyllisen ja selviytyjän kategoriat. Huonon työtilanteen vuoksi näissä tilanteissa uhrin asemasta puhuminen oli tavallista. Asiakkaat rakentavat itselleen pitkäaikaistyöttömän kategorian lisäksi uusia positiivisimpia kategorioita kuten sairas, vanha tai elämän kolhima. (Välimaa 2011, 6–7.)

Näiden tutkimusten perusteella näyttäisi siltä, että asiakkaat voivat kokea toimeentulotukiasioinnin häpeällisenä ja laskelmassa tarvittavien kuittien sekä tositteiden toimittamisen joskus hankalana. Asiakkaiden ja työntekijöiden välistä suhdetta pidetään tärkeänä ja asiointiin oltiin tyytyväisiä. Pitkäaikaistyöttömien kanssa toimivat työntekijät eivät asetu asiakkaita vastaan syyllistäen heitä, vaan voivat olla asiakkaan kanssa eräänlaisia liittolaisia tai kumppaneita. Asiakkaat ja työntekijät voivat olla samaa mieltä siitä, että työttömyys ei ole asiakkaan oma syy, vaan se saattaa johtua esimerkiksi yhteiskunnallisesta tilanteesta. Asiakkaan saama pitkäaikaistyöttömän leima saadaan muutettua yhteisillä mielipiteillä asiakkaan kannalta positiivisemmaksi asiaksi.

3 TOIMEENTULOTUKI

Elämässä voi tulla jokaiselle vastaan aikoja, jolloin on vaikeuksia selvitä päivittäisestä toimeentulosta. Lainsäädännöllä turvataan jokaisen kansalaisen perusoikeus perustoimeentulon turvaan. Tässä kappaleessa otan esille, mitä laissa säädetään toimeentulotuesta ja kerron perusteluja toimeentulotuesta käytäviin keskusteluihin. Mainitsen sosiaaliturvan leikkauksia, joilla on vaikutusta kansalaisen toimeentulotuen tarpeeseen. Toimeentulotuki jakautuu perustoimeentulotukeen, ehkäisevään toimeentulotukeen ja harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen. Kerron, mitä eroa on näillä kolmella eri toimeentulotukilajilla.

3.1 Oikeus toimeentulotukeen

Perustuslain 19 §:ssä säädetään oikeudesta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon seuraavasti:

Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. (L 1.6.1999/731.)

Jos henkilön tulot ja varat eivät riitä tarpeen mukaiseen toimeentuloon, on hänellä oikeus toimeentulotukeen (Hämäläinen 2009, 239). Toimeentulotuki luo normin yhteiskunnassa hyväksytylle vähimmäistoimeentulon tasolle ja se on viimesijainen tarveharkintainen etuus. Jos ensisijaiset sosiaaliturvaetuudet eivät riitä, on toimeentulotuki usein myös olennainen ja yhä pysyvämpi osa yhteiskunnan tuen tarpeessa olevien kotitalouksien tulonmuodostusta. Viime vuosina toimeentulotuesta on korostettu omaehtoisuutta, työnhakua ja kannustavuutta. (Hiilamo, Karjalainen, Kautto ja Parpo 2004, 5.)

Sosiaaliturvan leikkauksia on kohdistettu viime vuosina huomattavalta osin ensisijaisiin sosiaaliturvaetuuksiin. Merkittäviä säästökohteita ovat toimeentulotuen näkökulmasta olleet työttömien perusturvan tason pitkään jatkunut jäädytys, työ-

markkinatuen lapsikorotus, vanhempainpäivärahan vähimmäistason ja lasten koti-hoidontuen leikkaukset sekä asumistuessa toteutetut rakenteelliset säästöt. Nämä muutokset ovat vaikuttaneet siihen, että ensisijaisten perusturvaetuuksien tason ja toimeentulotuen välinen rakenteellinen epäsuhde on entisestään kärjistynyt ja se on lisännyt ”tulonsiirtoköyhyydeksi” tulkittavaa toimeentulotuen tarvetta. (Haapola 2004, 41.) Suomessa on työttömyys yleisin toimeentulotuen saannin peruste (Niemelä 2009, 227).

3.2 Toimeentulotukilajit

Toimeentulotukea on varsinainen toimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2007, 3). Toimeentulotukea myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan tulot ja varat sekä hänen perusmenonsa. Jos perusmenot ovat tuloja ja varoja suuremmat, katetaan erotus perustoimeentulotuella. (Hämäläinen 2009, 239; Opas toimeentulotukilain soveltajille 2007, 57.) Laskelma toimeentulotuesta tehdään kuukaudeksi kerrallaan, mutta sitä voidaan tarpeen mukaan myöntää lyhyemmälle tai pidemmälle ajalle. Erityisestä syystä voidaan toimeentulotukea tai osaa siitä myöntää takautuvasti toteennäytettyjen toimeentulotukeen oikeuttavien menojen maksamiseen. (L 30.12.1997/1412.)

Perustoimeentulotuki koostuu perusosasta sekä perusmenoista, joita ovat asumistukilaissa (L 4.6.1975/408) määritellyt asumismenot, kotivakuutus, taloussähkö sekä vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot. Tavoitteena olisi kattaa perustoimeentulotuella noin 90 prosenttia toimeentulotuen bruttokustannuksista. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2007, 56.)

Perusosaan sisältyvät menot selvitetään toimeentulotukilaissa:

Perusosalla katettaviin menoihin kuuluvat ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, televisioluvasta, puhelimen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta

aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. (L 30.12.1997/ 1412.)

Taulukosta 1 selviää toimeentulotuen perusosien määrät vuonna 2012. Perusosien euromäärään vaikuttaa se asuuko toimeentulotuen hakija avo- tai avioliitossa, hakijan yksinhuoltajuus sekä taloudessa asuvat lapset. Lasten iät ja lukumäärä vaikuttavat myös toimeentulotuen perusosan määrään.

Taulukko 1. Toimeentulotuen perusosien määrät vuonna 2012 (Toimeentulotuki 1.1.2012 lukien 2011).

Tuen saaja	Euroa/kk	Euroa/pv
Yksin asuva	461,05	15,37
Yksinhuoltaja	507,16	16,91
Muu 18 vuotta täyttänyt Avio- ja avopuolisot, kumpikin	391,89	13,06
Vanhempansa tai vanhempiensa luona asuva 18 vuotta täyttänyt henkilö	336,57	11,22
10 - 17 -vuotias lapsi		
10 - 17 -vuotias 1. lapsi	322,74	10,76
2. lapsi	299,68	9,99
3. lapsi jne.	276,63	9,22
Alle 10 -vuotias lapsi	290,46	9,68
Alle 10 -vuotias 1. lapsi		
2. lapsi	267,41	8,91
3. lapsi jne.	244,36	8,15

Jos henkilö ilman perusteltua syytä kieltäytyy hänelle tarjotusta työstä tai työvoimapolitiisesta toimenpiteestä ja tämä aiheuttaa hänelle toimeentulotuen tarpeen, voidaan perusosaa alentaa. Tapauskohtainen alentaminen voi tulla kysymykseen myös siinä tapauksessa jos toimeentulotuen hakija ei ilmoittaudu työvoimatoimistoon työnhakijaksi. Perusosaa voidaan alentaa 20 % - 40 % enintään kaksi kuka kerrallaan kieltäytymisestä tai laiminlyönnistä lukien. (Toimeentulotuki 1.1.2012 lukien 2011.)

Toimeentulotuen hakijalle voidaan myöntää myös täydentävää toimeentulotukea. Tuolloin menona huomioidaan tarpeellisen suuruisena erityismenoja esimerkiksi lapsen päivähoidosta, asumisesta tai muista erityisistä tarpeista johtuvia menoja. Täydentävää toimeentulotukea tarvitaan, koska perustoimeentulotuki ei aina riitä turvaamaan asiakkaan toimeentulotukea laissa tarkoitetulla tavalla. Täydentävän toimeentulotuen tarve arvioidaan asiakaskohtaisesti. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2007, 72–73.)

Ehkäisevän toimeentulotuen avulla pyritään edistämään perheen tai henkilön sosiaalista turvallisuutta sekä omatoimista suoriutumista. Sen avulla pyritään myös ehkäisemään asiakkaan syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2007, 91; Virtanen & Kiuru 2011, 5.) Ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen on yleensä lyhytaikaista (Virtanen & Kiuru 2011, 5).

Toimeentulotukilaissa säädetään ehkäisevästä toimeentulotuesta seuraavasti:

Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää muun muassa tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. (L 30.12.1997/1412.)

4 TYÖTTÖMYYS

Tässä käyn läpi erilaisia työttömyysetuuksia, joilla turvataan työttömäksi jääneen toimeentulo. Selvitän työttömyyden vaikutuksia. Työttömät ovat usein oikeutettuja asumistukeen. Jos työttömyysetuudet sekä asumistuki eivät riitä turvaamaan riittäviä elinkustannuksia on työttömän turvaututtava toimeentulotukeen. Esitän Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen julkaiseman taulukon vuoden 2010 marraskuussa toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien tulolähteistä. Syrjäytymisestä ja marginalisaatiosta puhutaan usein työttömyyden yhteydessä. Kerron, mitä nämä käsitteet tarkoittavat.

Saamme kuulla päivittäin tiedotusvälineistä uutisia lomautuksista ja irtisanomisista. Työttömyys siihen liittyvine ongelmineen on sekä yksilön että yhteiskunnan ongelma, ja siten työttömyys lieveilmiöineen on yksi keskeisimpiä sosiaalipoliittisia kysymyksiä (Kokko 2011, 300). Joulukuun lopussa 2011 Suomessa oli työttömiä työnhakijoita 255 467 eli 9,7 prosenttia työvoimasta. Etelä-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimistossa oli näistä työttömistä työnhakijoista 7 658. (Kataja 2012.)

4.1 Työttömyysturva

Työmarkkinatuki ja peruspäiväraha. Kun henkilö joutuu työttömäksi, turvataan hänen toimeentulonsa pääsääntöisesti työttömyysturvan perusteella. Toimeentulon turvaavat työttömyystilanteessa työttömyyslain mukainen työttömyyspäiväraha, peruspäivärahana tai ansiopäivärahana. (Hämäläinen 2009, 135.) Työttömän vähimmäistoimeentuloa turvaa peruspäiväraha. Työmarkkinatuki on tuki, joka tarkoitetaan ensi kertaa työmarkkinoille tuleville ja työttömyyspäivärahaa enimmäisajan saaneille. Työmarkkinatuella turvataan toimeentuloa ja pyritään lisäksi parantamaan työmarkkinoille sijoittumista. (Hämäläinen 2009, 135.) Palkkatuloa ja työmarkkinatukea voidaan maksaa päällekkäin niin sanottuna soviteltuna tukena. Henkilöllä on mahdollisuus saada soviteltua tukea jos hänen työaikansa ei ylitä 75 prosenttia alalla sovellettavasta kokoaikaisen työntekijän enimmäistyöajasta. Työ-

aikaa seurataan kuukauden tai neljän peräkkäisen kalenteriviikon jaksoissa. (Hii-lamo ym. 2004, 54.)

Pitkäaikaistyöttömiksi kutsutaan henkilöitä, joiden työttömyys on kestänyt yhtäjak-soisesti yli vuoden. Pitkäaikaistyöttömiksi joutuvat usein ikääntyneet ja matalan koulutustason omaavat työttömät. Pitkäaikaistyöttömyyttä pidetään vakavana on-gelmana koska pitkän työttömyyden aikana työttömän ammattitaito heikentyy ja hänellä on suuri riski syrjäytyä lopullisesti työmarkkinoilta. Innostuksen työnhakuun on myös huomattu heikentyvän työttömyyden pitkittyessä. Pitkäaikaistyöttömyyden lieventämisen keinona käytetään aktiivista työvoimapolitiikkaa, johon sisältyy kou-lutusta, työharjoittelua sekä tukityöllistämistä. (Tilastokeskus, [viitattu 15.1.2012].)

Työvoimakoulutuksen tavoitteena on parantaa koulutukseen osallistujien mahdolli-suuksia pysyä työmarkkinoilla tai päästä sinne takaisin. Koulutus voi olla ammatil-lista ja johtaa ammatilliseen tutkintoon. Se voi olla myös työnhakuvalmiuksia kehit-tävää, tietotekniikkavalmiuksia edistävää tai maahanmuuttajille suunnattua kieli-koulutusta. Työvoimakoulutuksen avulla pitkäaikaistyöttömän, ikääntyneiden ja vajaakuntoisten työllistymismahdollisuudet voivat parantua ja koulutus myös eh-käisee syrjäytymistä. (Mitä työvoimakoulutus on 2004.)

Säilyttääkseen oikeutensa työttömyysetuuksiin, tulee työttömän työnhakijan hakea aktiivisesti työtä ja ottaa vastaan sitä työtä, jota hänelle tarjotaan. Työnhaku tulee myös pitää voimassa työ- ja elinkeinotoimiston edellyttämällä tavalla, esimerkiksi ilmoittautumalla säännöllisesti työnhakijaksi. Jos työnhaku on katkennut, ei tältä ajalta ole mahdollista saada työttömyysetuutta. Oikeuden etuuteen katkaisee myös kieltäytyminen tarjotusta työstä tai koulutuksesta. (Työtön vai ei? 2011.) Työttömyysetuuksiin ei ole oikeutta alle 17-vuotiailla, paitsi työvoimapolitiittisen toi-menpiteen ajalta. Alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret eivät myös-kään yleensä ole oikeutettuja työmarkkinatukeen. Oikeus tukeen kuitenkin alkaa jos nuori on ollut kahden vuoden aikana yhteensä viisi kuukautta työssäoloehdon täyttävässä työssä, yrittäjänä, työttömänä työnhakijana tai työhallinnon toimenpi-teessä työhallinnon toimenpiteessä (esim. työvoimakoulutus). (Alle 25-vuotiaat ja työmarkkinatuki 2011.)

Tarveharkinta. Tarveharkintaisiksi kutsutaan ryhmäkohtaisiin tulorajoihin sidottuja etuuksia, joissa tarveharkinta on tuloharkintaista. Hakijan oikeus etuuteen lakkaa, kun hänen tulonsa ylittävät tietyn rajan. Sosiaaliturvassa on tavallisinta nykyään tarveharkinta, jossa etuuden määrä vähenee asteittain muiden tulojen kasvaessa. (Latvala 2008, 17.) Työmarkkinatuen tarveharkinnassa työnhakijan ja hänen puolisonsa tulot arvioidaan sen mukaan, kuinka paljon niitä tulee työttömyysaikana olemaan. Kertaluonteiset tai satunnaiset tulot eivät vaikuta työmarkkinatuen määrään. (Latvala 2008, 30.) Vuonna 2005 puolison tulot ovat vaikuttaneet kaikkiaan 25 000 työmarkkinatuen tai kototutumistuen saajaan. Heille on maksettu tukea puolison tulojen takia vähennettynä tai sitä ei ole maksettu lainkaan. (Latvala 2008, 13.)

Ansiosidonnainen päiväraha. Työttömyyskassaan kuuluva henkilö voi olla oikeutettu ansiosidonnaiseen päivärahaan, jos hän on ollut työsuhteessa vähintään 34 viikkoa. Lisäksi hänen jäsenyytensä on kestänyt tämän ajan ja hän on maksanut myös jäsenmaksunsa jäsenyytensä ajalta. Ansiosidonnaisen päivärahan laskenta-perusteena on työttömyyttä edeltävän, vähintään työssäoloehdon täyttävän ajan vakiintunut palkka. Lapsikorotuksineen sen suuruus voi olla enimmillään 90 prosenttia päivärahan perusteena olevasta päiväpalkasta, kuitenkin vähintään lapsikorotuksilla korotetun peruspäivärahan suuruinen. Sitä voidaan maksaa kaikkiaan 500 päivän ajan, jonka jälkeen työttömän tulot pienenevät. Hän siirtyy Kelan maksamalle työttömyyspäivärahalle. (Ansiopäiväraha 2010.) Viime vuosikymmeninä pääsy ansiosidonnaisen päivärahan piiriin on hankaloitunut. Tämä johtuu työsaantimahdollisuuksien heikentymisestä ja työsuhteiden epävakaistumisesta. Tilanteeseen on ollut vaikutusta myös lakimuutoksilla, kuten työttömyysturvan työssäoloehdon pidentämisellä sekä sairaus- ja vanhempainrahan ansiosidonnaisuuden tiivistämisellä. (Haapola 2004, 41.)

4.2 Työttömyyden vaikutuksia

Työttömyyttä ei nähdä nykyään pelkästään yksilötason ongelmana, vaan myös laajempänä yhteiskunnallisena kysymyksenä. Ihmisten edellytyksiä selviytyä työttömyyden kielteisistä vaikutuksista on asteittain parantanut koulutustason nousu ja

työelämän ulkopuolisten sosiaalisten suhteiden vahvistuminen. (Väisänen & Hämäläinen 2008, 17–18.) Sekä työelämään kiinnittymättömyyden että työttömyyden on kuitenkin todettu olevan uhkana hyvinvoinnille. Työelämästä saatujen kokemusten avulla muodostetaan käsityksiä yleisistä yhteiskunnallisista arvoista ja ihanteista ja myös itsestä yksilönä. Työttömänä olo voi uhata perusturvallisuutta esimerkiksi vaikeuttamalla taloudellista tilannetta, järkyttämällä henkistä tasapainoa, aiheuttamalla epätyytyttävää elämää ja ihmissuhteiden menetyksiä. (Väisänen & Hämäläinen 2008, 17.)

Työttömän sosiaaliseen hyvinvointiin on merkitystä ympäristössä vallitsevalla sosiaalisella normilla työnteosta. Mitä voimakkaampi ympäristön normi työnteosta on, sitä voimakkaammaksi koetaan työttömyyden aiheuttama hyvinvoinnin menetyks. Sosiaalista hyvinvointia voidaan lisätä pitämällä yhteyttä muiden työttömien kanssa ja jakaa ajatuksia sekä tunteita. Työttömät voivat saada toisiltaan vertaistukea esimerkiksi yhdistystoiminnan puitteissa. Lisäksi työttömyys saattaa aiheuttaa sosiaalisen hyvinvoinnin menetyksiä stigman muodossa työttömäksi joutuneiden puolesta, vaikka asianomaiset itse eivät olisikaan työttömiä. Oma mahdollinen työttömäksi joutuminen sekä rikollisuuden ja sosiaalisen levottomuuden kasvu työttömyyden myötä saattaa huolestuttaa. Itsekunnioituksen säilyttämistä saattaa toisaalta helpottaa tunne, että muutkin ovat kokeneet saman kohtalon. Tunne saattaa tulla esille varsinkin niissä tapauksissa, joissa työttömyys kohdistuu laajaan joukkoon. (Hjerpe & Räisänen 2004, 12–13.)

4.2.1 Oikeus asumistukeen

Työttömyysetuudet eivät useinkaan riitä siihen, että niillä pystyisi ostamaan ruuan, maksamaan asumiskulut ja kattamaan kaikki muut välttämättömät elinkustannukset. Yhä suurempi joukko työkäisiä suomalaisia rahoittaa elämistään viimesijaisella ja väliaikaiseksi tueksi tarkoitettulla yleisellä asumistuella sekä toimeentulotuella (Saarinen & Savolainen 2012). Vuonna 2009 yli puolet työmarkkinatuen saajista sai yleistä asumistukea, yli kolmasosa toimeentulotukea ja noin 30 prosenttia sekä asumis- että toimeentulotukea. Pelkällä asumistuella ja toimeentulotuella eläviä talouksia oli 26 000. (Saarinen & Saarinen 2012.)

Asumistuki on tarkoitettu helpottamaan pienituloisen ruokakunnan asumisen kustannuksia. Tukea määrättäessä otetaan huomioon kaikki ruokakunnan tulot. Asumistuen määrä tarkistetaan vuosittain. Jos työttömyys kestää lyhyen ajan, esimerkiksi muutaman kuukauden, ei tältä ajalta myönnetä asumistukea. (Yleinen asumistuki 2011.) Joka toinen asumistuen saaja asuu liian kalliissa ja liian isossa asunnossa. Asumistuella on mahdottomuus maksaa markkinavuokria. Liian pienet asumistuet ajavat asumistuensaajat kuntien luukulle hakemaan toimeentulotukea. Asumistuen vuokratyölääraja on käynyt pieneksi vuokrien noustua. Yli puolet yleisen asumistuen saajista saa tukea asuntoon, jonka vuokra ylittää asumistuen ylärajan. Peruspäivärahan ja yleisen asumistuen yhdistelmällä elävä joutuu kääntymään yhä useammin kunnan sosiaalitoimen puoleen ja hakemaan asumismenoihinsa apua toimeentulotukiluukulta. (Asumistuki ei riitä 2011.)

4.2.2 Tarve toimeentulotukeen

Ei ole yllättävää, että työttömien ja toimeentulotuen saajien määrällä näyttää olevan selvästi yhteyttä. Työttömien määrä on vähentynyt jatkuvasti huippuvuodesta 1994 noin vuoteen 2001 saakka, mutta toimeentulotukea saaneiden osuus työttömistä on pysynyt suurin piirtein samana. (Virjo, Aho & Koponen. 2006, 61, 64.) Virjo ym. toteavat tutkimuksessaan useaan kertaan toimeentulotuen ja työttömyysturvan päällekkäisyyden. Päällekkäisyys koskee työmarkkinatuen saajia huomattavasti useammin kuin ansiosidonnaisen päivärahan saajia. Hiilamo ym. (2004, 3) on myös samaa mieltä siitä, että monet työttömät joutuvat turvautumaan toimeentulotukeen, koska työttömyysturva ei riitä kattamaan elinkustannuksia. Virjon ym. (2006, 68) tutkimus osoittaa, että riski joutua turvautumaan työmarkkinatuen ohella myös toimeentulotukeen on keskimääräistä suurempi niillä, joilla riski joutua työmarkkinatuella on alun perinkin keskimääräistä suurempi. Voidaan olettaa, että asumiskustannukset vaikuttavat monien ryhmien kohonneeseen riskiin.

Huolestuttavinta on se, että alhainen tulotaso, työttömyys ja toimeentulotuki pitkityvät ja keskittyvät samoille henkilöille. Pitkittyneeseen taloudelliseen köyhyyteen kietoutuvat usein muutkin hyvinvointivajeet, kuten suojaavien ja kiinnipitävien yhteisöllisten verkostojen puute tai niiden heikkous, asumisen puutteet sekä päihde-

ja terveysongelmat. (Juhila 2008, 66.) Tuskin kukaan asunnoton, työtön tai nälkäinen voi kokea voivansa hyvin tai kertoa hyvinvointinsa olevansa maksimaalisella tasolla (Keränen, Nissinen, Saarnio & Salminen 2001, 11).

Myös Kuntapuntari-lehdessä kerrotaan työttömyyden olevan Suomessa edelleen toimeentulo-ongelmien tärkein yhteinen tekijä. Lehti on käyttänyt tietolähteenään toimeentuloturvatilastoja. Niistä ilmenee, että työmarkkinatuen ja toimeentulotuen saajien määrä on vähentynyt hitaasti. Ongelmana on myös, että nämä kaksi etuutta ovat pitkälti päällekkäisiä. Tilanteessa, jolloin samaan kotitalouteen maksetaan sekä työmarkkinatukea että toimeentulotukea ja lisäksi usein myös asumistukea, syntyy monimutkainen tulovähenteisten etuuksien verkko, jossa kaikkien pienituloisimpien kotitalouksien on vaikeata parantaa toimeentuloaan. (Työmarkkinatuen ja toimeentulotuen päällekkäisyys 2002, 49.) Toimeentulotuki on kotitalouskohtainen etuus. Useamman kuin yhden henkilön kotitaloudessa vaikuttavat tuen saantiin monet muutkin asiat kuin kohdehenkilön työttömyys ja työttömyyden aikaiset etuudet. Jos lapsettomasta pariskunnasta on toinen palkkatyössä ja toinen työttömänä, ei yleensä synny toimeentulotuen tarvetta. (Virjo ym. 2006, 60.)

Taulukko 2. Marraskuussa toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien tulolähteet 2010. (Virtanen & Kiuru 2011.)

	Kotitalouksia	%
Ansiotulot	10 378	8,9
Yrittäjätulot	368	0,3
Työmarkkinatuki	46 790	40,3
Ansiosid. päiväraha	4 199	3,6
Koulutustuki	701	0,6
Asumistuki	81 389	70,1
Sairauspäiväraha	4 408	3,8
Äitiysraha	2 777	2,4
Lapsilisät	20 621	17,8
Lasten kotihoidontuki	4 658	4,0
Omaishoidontuki	418	0,4
Eläke	16 036	13,8
Opintotuki	8 362	7,2
Sotilasavustus	75	0,1
Elatusapu / -tuki	10 989	9,5
Muu	11 928	10,3
Tuloton	10 272	8,8

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos on julkaissut toimeentulotuesta tilastotietoa. Viimeisin saatavana oleva tilasto on vuodelta 2010. Taulukko 2 kuvaa marraskuussa 2010 toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien tulolähteitä ja on vuoden 2010 toimeentulotukitilaston liitetaulukko 23. Taulukosta selviää, että yhtenä tulolähteenä yleisin on asumistuki ja seuraavaksi yleisin työmarkkinatuki. Työmarkkinatuen tai peruspäivärahan saajia kotitalouksista on lähes neljäkymmentä prosenttia. (Virtanen & Kiuru 2011.)

4.2.3 Marginalisaatio

Haastatteluun osallistuneiden asiakkaiden voidaan katsoa elävän yhteiskunnan marginaalissa. Työttömyydestä johtuva toimeentulotukiasiakkuus saattaa olla tilapäistä ja esimerkiksi työpaikan löytyminen voi muuttaa tilanteen ja auttaa pääsemään osalliseksi yhteiskuntaamme. Sosiaalityön asiakkaita pyritään auttamaan siinä, että heidän paikkansa marginaalissa ei olisi pysyvä ja ehkäisemään heidän elämäntilanteensa muodostumista huonommaksi.

Yhteiskunnan reunalle ajatut ihmiset ovat marginalisaation piirissä. Heidän syrjäytymisen riskinsä on lisääntynyt, mutta he eivät ole vielä joutuneet yhteiskunnan ulkopuolelle. Marginalisaatiossa oleminen voi olla yksilön oma valinta. Siihen ei välttämättä liity huono-osaisuutta, eikä se koske yksilön kaikkia elämänalueita. (Raunio 2006, 56.) Marginaalisuus saattaa olla erilaisuutta vallitsevaan ja normaaliin nähden. Joskus tätä erilaisuutta voidaan arvostaa ja se voi olla hyväksyttyäkin kuten esimerkiksi taiteilijan boheemi elämäntapa. (Juhila 2006, 104–105.)

Marginalisaatiota pidetään usein syrjäytymistä positiivisempänä asiana. Siinä voi katsella yhteiskuntaa ja omaakin elämää eri näkökulmista ja havaita uusia mahdollisuuksia. Tuolloin marginaalissa eläminen on tilapäinen olotila. Jos marginaalissa eläminen on valittu samanaikaisesti useilla eri elämänalueilla, voi se edetä syrjäytymiseksi. Tällaisia keskeisiä elämänalueita ovat koulutus, työ, terveys, perhe-elämä ja muut sosiaaliset suhteet. (Raunio 2006, 56–57.) Syrjäytymisestä puhuttaessa painotetaan usein henkilön ominaisuuksia, esimerkiksi kyvystä hallita omaa elämää. Marginaalisuutta voidaan pitää paikkana, jossa ihminen on tiettyssä tilan-

teessa. Paikka marginaalissa voi olla fyysinen, kuten eläminen asunnottomien asuntolassa tai symbolinen paikka, esimerkiksi eläminen työttömänä tai päihdeongelmaisena. (Juhila 2006, 105.)

Jos marginaalissa elävä ihminen on kokemuksellisesti ulkopuolinen ympäröivästä yhteiskunnasta, saattaa se syventää syrjäytymisen prosessia. Yksilö voi samautua alakulttuureihin ja kokee niissä vallitsevan elämäntavan olevan hänelle merkityksellistä. Tärkeää marginalisaation etenemiselle syrjäytymiseksi on yksilön suhde poikkeaviin alakulttuureihin ja toimintamuotoihin. Tällaisia ovat esimerkiksi rikollisuus ja päihteiden käyttö. (Raunio 2006, 57.)

4.2.4 Syrjäytyminen

Kun yhteiskunnassamme on mietitty syrjäytymisen käsitettä, on yhtenä yksilön syrjäytymisen piirteinä pidetty yksilöitä ja yhteiskuntaa yhdistävien siteiden heikkoutta. Siteiden heikkous ei kuitenkaan aina jätä yksilöä yhteiskunnan ulkopuolelle. Syrjäytyneellä on heikko integraatio yhteiskuntaan. Kun puhutaan sosiaalisesta syrjäytymisestä, viitataan yleensä sosiaaliseen osallisuuteen. Sosiaalisella osallisuudella pyritään lisäämään osallisuutta yhteiskunnan valtavirtaan. (Raunio 2006, 10–11.)

Saattaa olla, että se mihin syrjäytyneitä pyritään liittämään, ei ole lainkaan heidän omien toiveittensa mukaista. Tällaisissa tapauksissa voidaan puhua ”pakkointegraatiosta”, jolloin ihmiset pakotetaan sellaisiin ryhmiin tai instituutioihin, jotka eivät vastaa heidän omia tarpeitaan tai halujaan. Tällainen toiminta on ennemminkin poissulkemista ja toiseuteen pakottamista kuin sisään ottamista. (Helne 2002, 125.)

Toimeentulotukea saavien syrjäytymisriskejä Suomessa on tutkinut Ilkka Haapola. Vuosina 1990 - 1992 tuli toimeentulotuen piiriin 200 000 uutta asiakasta. Tämän joukon elämänuria seurattiin vuosikymmenen loppupuolelle vuoteen 1998 saakka. Tutkimuksen mukaan huomattava osa toimeentulotukea hakeneista ajautui syrjäytymiskierteeseen. Seurannan lopussa olivat työstä syrjäytyneet entistä useammin

myös köyhiä. (Hiilamo ym. 2004, 14.) Tekeminen ja erityisesti työn puute on yhteiskuntien suurimpia ongelmia aiheuttaessaan paitsi tulottomuutta myös yhteiskunnasta syrjäytymistä. Erityisen vaikeata on nuoren jääminen työttömäksi siinä vaiheessa nuoruudessa kun sosiaalistutaan yhteiskuntaan tai pitkäaikaistyöttömyys aikuisuudessa, jolloin elämässä työ on erityisen keskeistä. (Niemelä 2009, 227.)

Sosiaalityöllä pyritään saamaan aikaan muutosta asiakkaan elämässä. Sen tarkoituksena on myös saada muutos syrjäytyneen elämään ja siirtää hänet syrjäytyneen kategoriasta normaalikansalaiseksi. Sosiaalityön ei tulisi toimia ainoastaan yhteiskuntakeskeisistä lähtökohdista, vaan siinä tulisi huomioida myös yksilöiden ja perheiden arkielämä sekä hyvinvointi. Perhe on tärkeä alue yksilöiden hyvinvoinnille. Samalla se määrittää keskeisesti yksilön siteitä yhteiskuntaan. (Raunio 2006, 11–12.)

5 HYVINVOINNIN JA ELÄMÄNHALLINNAN KÄSITTEET

Tässä kappaleessa kerron mitä tarkoitetaan fyysisellä, psyykkisellä ja sosiaalisella hyvinvoinnilla. Esitän yksinkertaistetusti hyvinvointitoiminnan yhteiskunnassa makro-, meso- ja mikrotasolla. Hyvinvointiin läheisesti liittyvä käsite on elämönhallinta. Kappaleen lopussa otan esille mitä tarkoitetaan elämönhallinnalla ja mitä asioita siihen sisältyy. Muun muassa taloudellisella toimeentulolla on todettu olevan yhteyksiä henkilöiden hyvinvointiin ja elämönhallintaan. Haastateltavien toimeentulokiasiakkuus on vaikuttanut siihen, että heidän pitää tulla toimeen pienillä tuloilla. Tulojen pienuuden lisäksi elämää voivat haitata erilaiset sairaudet ja muut hyvinvoinnin ongelmat. Sosiaalityön avulla pyritään vahvistamaan asiakkaiden elämönhallintaa ja arjesta selviytymistä.

5.1 Hyvinvointi

Ihmisten hyvinvoinnin tila ei ole pysyvä, vaan se muuttuu iän ja elämäntilanteiden muuttumisien myötä (Siltaniemi, Perälähti, Eronen, Särkelä & Londén 2009, 67). Hyvinvoinnin mittarina käytetään usein rahaa ja tehdään ero rikkaiden ja köyhien välillä. Ihmiset eivät koe hyvinvointia samalla tavoin. Koska hyvinvointi perustuu jokaisen omaan kokemukseen, ei sen selvittämiseen ole pystytty laatimaan mitään riittävän luotettavaa numeroin laadittua mittaria. Jos halutaan tietää voiko ihminen hyvin, selviää tämä asia parhaiten dialogisilla keskusteluilla. (Hiilamo 2011, 9–10.) Ihmisen terveydelle ja hyvinvoinnille on tärkeää vapaus ja itsemääräämisoikeus. Jos ihmiseltä puuttuu monia hyvinvoinnin ja terveyden osatekijöitä, saattaa hänen mahdollisuutensa tehdä valintoja oman elämänsä suhteen kaventua. Näissä tapauksissa joku toinen saattaa tehdä valintoja hänen puolestaan ja häntä kuulematta. (Taipale ym. 2004, 15–16.) Kansalaisten hyvinvoinnista on tehty monia tutkimuksia.

Vuoden 2011 kansalaisbarometrissä on tutkittu ongelmien esiintymistä eri elämäntilanteilla, joita ovat fyysinen terveys, henkinen vireys, läheiset ihmissuhteet ja taloudellinen tilanne. Suomessa on noin 300 000 aikuista, jotka tuntevat jollakin

lailla huono-osaiseksi ja heillä on ongelmia vähintään yhdellä elämänalueella. 50 000 suomalaisella on ongelmia kaikilla elämänalueilla. (Suomessa 300 000 huono-osaista 2011.)

5.1.1 Fyysinen hyvinvointi

Fyysisen hyvinvoinnin perusta on riittävä liikunta, ravinto, lepo sekä fyysistä oloa helpottavat tekijät (Fyysinen hyvinvointi [viitattu 3.1.2012]). Säännöllinen liikunta parantaa fyysistä kuntoa. Liikuntaa kannattaa harrastaa vähintään tunnin ajan kolme kertaa viikossa. Fyysinen kunto ei varastoidu, joten sitä kannattaa ylläpitää jatkuvasti. (Hyvinvointi ja kunto [viitattu 3.1.2012].) Ihmisen terveyteen ja fyysiseen hyvinvointiin on vaikutusta keskeisillä totutuilla elämäntavoilla, kuten alkoholin ja lääkkeiden käytöllä ja tupakoinnilla. Koska niillä on tilastollista vaikutusta myös elinikään, hyvinvointiin ja elämän laatuun, otetaan ne aina esille lääketieteen ammattilaisten käsittelemissä tiedoissa sekä hoitoratkaisuissa (Fyysinen hyvinvointi [viitattu 3.1.2012]).

Tutkimukset ovat osoittaneet työttömien fyysisen sairastavuuden ja kuolleisuuden olevan suuremman kuin työssä käyvillä. Taipumus itsemurhiin ja alkoholin suurempaan kulutukseen saattaa lisääntyä myös työttömyyden myötä. (Hjerppe & Räisänen 2004, 12–13.) Pienet tulot ja vähäinen koulutus pienentää odotettavissa olevaa elinikää verrattuna niihin henkilöihin, joilla on hyvät tulot ja enemmän koulutusta. Suuri- ja pienituloisten terveyseroja voidaan selittää osittain elämäntapaan liittyvillä valinnoilla, mutta myös terveyspalvelujen rakenteellisilla tekijöillä. Parempiosaiset saavat tutkimusten perusteella enemmän ja korkealaatuisempia terveyspalveluja kuin huono-osaiset. (Vaarama, Moisio & Karvonen 2010, 12.) Vuoden 2011 kansalaisbarometrissä kävi ilmi, että yli puolen miljoonan suomalaisen tulot eivät riitä kunnolla terveydenhuollon palveluihin (Suomessa 300 000 huono-osaista 2011).

5.1.2 Psyykkinen hyvinvointi

Tyytyväisyyttä ja hyvää oloa voidaan kuvata monilla eri sanoilla kuten elämisen laadulla, psyykkisellä hyvinvoinnilla, psyykkisellä toimintakyvyllä ja mielenterveydellä. Psyykkinen hyvinvointi pitää sisällään sekä terveyden että toimintakyvyn. Kun ihminen voi hyvin, pystyy hän suoriutumaan jokapäiväisen elämän fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista vaatimuksista. Psyykkistä hyvinvointia voidaan luonnehtia muun muassa elämän hallinnan kokemisella, optimistisella suhtautumisella tulevaisuuteen, tyytyväisyydellä elämään, itseluottamuksella ja toiminnallisuudella. Psyykkisesti hyvinvoiva ihminen kokee hallitsevansa tunteensa, toimintansa ja ajatuksensa. (Terveyspsykologia, [viitattu 3.1.2012].) Työttömyyden on todettu vaikuttavan psyykkiseen hyvinvointiin. Työttömyys aiheuttaa yksilölle masennusta ja itsearvostuksen menetystä. Henkilökohtaiset suhteet muihin ihmisiin kärsivät ja työttömyys lisää myös avioeron riskiä. (Hjerppe & Räisänen 2004, 12–13.) Työtön kokee myös itsensä useammin yksinäiseksi kuin työssäkäyvä, opiskelija tai eläkeläinen (Suomessa 300 000 huono-osaista 2011).

5.1.3 Sosiaalinen hyvinvointi

Elämänhallinnan tunteeseen ja henkiseen hyvinvointiin on vahva yhteys sosiaalisten suhteiden toimivuudella ja luottamuksella. Ihminen kykenee luomaan pohjan toimiville ihmissuhteille kun hän pystyy luottamaan omiin mahdollisuuksiin ja tulevaisuuteen sekä kykyyn huolehtia omasta itsestä. Elämänhallinnan ja muiden henkisten voimavarojen rakentumisessa ovat myös toimivat ihmissuhteet erittäin tärkeitä. Henkisillä voimavaroilla on suurempi merkitys sosiaaliseen hyvinvointiin kuin taloudellisella tilanteella ja fyysisellä terveydentilalla. (Siltaniemi ym. 2009, 67.)

Sosiaalisesti toimintakykyinen ihminen pystyy selviytymään monista arjen tilanteista ja ratkaisemaan arjessa esiintyviä ongelmia. Hän pystyy toimimaan omassa elinympäristössään ja solmimaan sosiaalisia suhteita sekä olemaan vuorovaikutuksessa ystäviensä, sukulaistensa ja naapuriensa kanssa. Kiteytetysti voidaan

sanoa että ihminen aktiivisesti hallitsee omaa elämänsä. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 100.)

5.1.4 Hyvinvointitoiminta yhteiskunnassa

Hyvinvoinnilla on ihmisen hyvinvoinnin lisäksi makro- ja järjestelmätason merkitys. Yhteiskunnallisesta hyvinvointitoiminnasta puhuttaessa voidaan käyttää muun muassa hyvinvointivaltion, hyvinvointiyhteiskunnan, hyvinvointihallinnon, ja hyvinvointipalvelujen käsitteitä. Yhteiskunnassamme koetaan tavoiteltavana edistää hyvinvointia väestön keskuudessa. Yksi oikeudenmukainen ja taloudellisesti tarkoituksenmukainen menettelytapa on tietty hyvinvointiresurssien tasoitus heikommin menestyneiden hyväksi. (Niemelä 2011, 17–18.) Sosiaalityön keinoin voidaan auttaa niitä henkilöitä ja perheitä tarpeita, joiden elämä puutteellista tai sosiaalisesti ongelmallista. Hyvinvointivaltiossa järjestetään ja rahoitetaan sosiaalipalveluiden lisäksi opetusta, terveystalvueluja, kotihoitoa ja muita julkisia palveluita kuten poliisivoimia, armeijaa ja teiden kunnossapitoa. (Banks 2006, 15.)

Alla olevassa taulukossa 3 on yksinkertaistetusti esitetty hyvinvointitoiminta yhteiskunnassa makro-, meso- ja mikrotasolla.

Taulukko 3. Hyvinvoinnin etiikka hyvinvointitoiminnan tasoittain, kohteittain, toimintamuodoittain ja toimintakonteksteittain. (Niemelä 2011, 18.)

HYVINVOINTITOIMINTA YHTEISKUNNASSA				
Tasot	Toimintataso	Toimintakohte	Toimintamuoto	Toimintakonteksti
Makro	Yhteiskunta (valtio)	Väestön hyvinvointi (ja sen vajeet) - työ - sosiaaliturva - koulutus - asuminen - perhe jne.	Hyvinvointipolitiikka Hyvinvointihallinto Hyvinvointivaltioeetos	Valtio (lait ja asetukset, ministeriöt, hallinto ym.) - politiikka-ohjaus
Meso	Yhteisö (kunta)	Kunnan asukkaiden hyvinvointi (ja sen vajeet)	Hyvinvointihuolto Hyvinvointihallinto Hyvinvointipalvelut	Kunta (virasto) - palvelujen organisointi
Mikro	Ihminen, yksilö (perhe)	Asiakkaiden hyvinvointi (ja sen vajeet)	Hyvinvointityö Hyvinvointityön ammattietikka (ja ammatti hyvinvointietikan toteuttajana)	Ammatti (tietotaito) - työn tekeminen

makrotasolla on tutkimuksen ja tieteen lähtökohtana se, että hyvinvointi on yhteiskunnassa tavoiteltavaa ja se kuuluu jokaiselle. Hyvinvoinnin toteuttamisesta tosin voidaan olla poliittisesti eri mieltä. (Niemelä 2011, 19.) Makrotasolla voidaan tarkastella muun muassa työmarkkinoiden muutoksia. Näihin kuuluvat esimerkiksi työpaikkojen synnyt ja häviämiset sekä rekrytoinnit ja työstä eroamiset. Lasku- ja noususuhdanteen aikana seurataan virtoja työllisyydestä työttömyyteen sekä työmarkkinoiden tehokuutta. (Hjerppe & Räisänen 2004, 21.)

Mesotasoon sisällytetään sosiaali- ja terveydenhuolto kunnan toimintana. Suomessa ammatillisella viranomaistoiminnalla hyvinvoinnin sektorilla on pitkä perinne. Toiminta on alussa ollut vaivais- ja köyhäinhoitoa ja sittemmin sosiaalihuoltoa. Virastot organisoivat kuntatasolla näitä palvelu- ja työtoimintoja. Mesotasolla sosiaalityöntekijöiden toiminta suunnittelussa ja johtamisessa luo osaltaan edellytyksiä sosiaalityön laaja-alaiseen toteuttamiseen, eettiseen problematisointiin ja vaikuttamiseen kunnan sisällä. (Niemelä 2011, 20.)

Mikrotasolla tarkastellaan sosiaalityötä asiakastason hyvinvointityönä. Metodis-toiminnallista työprosessia asiakastyössä korostavat esimerkiksi psykososiaalinen sosiaalityö, terveys- ja mielenterveysosiaalityö, perhe- ja lapsityö, päihdetyö sekä sosiaalipedagoginen sosiaalityö. Asiakastyötä tekevän ammattilaisen tulee käyttää työssään apuna erilaisia teorioita ja menetelmiä sekä hänen tulee kyetä yhteensovittamaan tietotaitoa ja etikkaa koulutuksensa perusteella. Kyetäkseen tukemaan asiakasta avun tarpeessa, tulee hänellä olla myös sosiaalisen hyvinvointityön ammattitaitoa. (Niemelä 2011, 20–21.)

5.2 Elämänhallinta

Elämänhallinta on ihmisen sisäinen voimavara ja tunne siitä että pystyy vaikuttamaan omaan elämäänsä Ulkoiseen elämänhallintaan vaikuttavat esimerkiksi sukupuoli, koulutus ja ammatti. (Erkkilä 2001.) Ulkoisella elämänhallinnalla pyritään järjestämään ulkoiset olosuhteet vakaaksi säännöllisillä tuloilla ja turvatulla asumisella. Sosiaaliturva auttaa kansalaista turvaamaan elämän ulkoiset puitteet. (Forss 2007, 25–26.)

Sisäinen elämänhallinta voidaan käsittää eräänlaiseksi aktiiviseksi sopeutumiseksi tai koetun turvattomuuden hallinnaksi. (Erkkilä 2001). Silloin kun ihmisen sisäinen elämänhallinta on kunnossa, pystyy hän kohtaamaan elämässään vastaan tulevia vaikeuksia. Ihminen pystyy sietämään pettymykset ja hänen otteensa elämään on pitkäjänteinen ja kärsivällinen. Jos ihmisen elämänhallinta on huono, voi hän menettää muun muassa työn, terveyden ja asumisen. (Forss 2007, 25–26.)

Elämänhallintaan kuuluu omien toiveiden ja mahdollisuuksien realistinen tunnistaminen ja itseä arvostava suhtautumistapa. On hyvä tutkia omia kykyjään, hahmottaa realistisesti omat valmiudet elämään ja antaa arvostusta myös omalle itselleen. Mahdolliseen elämän epävarmuuteen kannattaa myös varautua löytämällä itsestään joustavuutta. Aikuisen ihmisen persoonallisuus muuttuu koko ajan ja sen muuttumiseen vaikuttavat ihmisen tekemät erilaiset ratkaisut elämänsä suhteen. Kun ihminen opettelee käsittelemään muutoksia, hän hankkii itselleen valmiuksia omaan elämäänsä. (Erkkilä 2001.)

Tuettaessa ihmisten ainutkertaisia elämäntilanteita, on tärkeää selvittää missä määrin ihminen hallitsee omaa elämäänsä ja sen suuntaa (Hietaniemi 2004, 34). Erilaiset suunnitelmat ja ohjelmat joiden tavoitteena on edistää elämänhallintaa ja vahvistaa yhteiskuntaan integroitumista tuovat turvallisuutta (Väisänen & Hämäläinen 2008, 19). Sosiaaalialan työntekijöiden roolina on tukea ja vahvistaa elämänhallintaa ja arjen perusvalmiuksia. Työntekijät pyrkivät tukemaan ja kannustamaan asiakasta sekä valmentamaan häntä kohti itsenäisempää ja oma-aloitteisempaa elämää. (Juhila 2006, 63.)

6 SOSIAALITYÖ

Tarkoitukseni on tässä tutkimuksessa selvittää haastateltavien näkemystä palveluohjauksen ja psykososiaalisen tuen tarpeesta. Nämä termit olivat myös tutkimuskysymyksissäni. Tässä luvussa avaan sosiaalityön käsitettä ja mitä ovat sosiaalityön lähtökohdat. Kerron sosiaalityön erilaisista toimintatavoista, joita ovat byrokratiatyö, palveluohjaus ja psykososiaalinen ohjaus sekä niihin liittyvistä toiminnallisista perspektiiveistä. Toimeentulotukityössä on läsnä kaikki kolme sosiaalityön toimintatapaa. Asiakkaan tarpeista riippuu mitä toimintatapaa painotetaan. Toimeentulotuen myöntäminen ja siihen liittyvien laskelmien tekeminen voidaan luokitella byrokratiatyöksi. Palveluohjauksella pyritään ohjaamaan asiakas hänelle sopivien ja palvelujen piiriin, sekä varmistamaan hänelle ne palvelut mihin hän on oikeutettu. Psykososiaalisen työn lähtökohtana on asiakas ja hänen elämäntilanteensa. Asiakkaan ongelmia ratkaistaan sekä pyritään tavoitteelliseen muutostyöhön kuuntelemalla asiakasta ja toimimalla yhteistyössä hänen kanssaan. Sosiaalityön tarkoituksena on ihmisten auttaminen vaikeissa elämäntilanteissa ja osallisuuden vahvistaminen yhteiskunnassa (Talentian uutiset 2012).

Sosiaalityö on sosiaalihuollon henkilöstön antamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia (Forss 2007, 46). Sosiaalityön toimintaa määrittävät arvot ja etiikka, jotka ovat yleisesti yhteiskunnassa hyväksytyjä arvoja (Mäkinen ym. 2009, 100; Raunio 2009, 82). Sosiaalityön asiakkuudessa ei ole oleellista henkilön ikä, etninen tausta tai hänen sosionominen asemansa, vaan tuen tarve. Kaikki, jotka hakevat tai käyttävät sosiaalihuollon palveluja, ohjausta, neuvontaa tai saavat sosiaalihuollon etuuksia ovat sosiaalityön asiakkaita. (Rantasalmi 2008, 13.)

Keskeisemmät lähtökohdat sosiaalityön toiminnalle liittyvät työn sisältöä määrittäviin perustoihin. Teoreettinen tieto sekä sosiaalityön käytännöistä saatu tieto voi toimia ammatillisen toiminnan perustana. Sosiaalityön arvomaailma sisältää länsimaisen yhteiskunnan omaksumia arvoja kuten ihmisarvon kunnioittaminen ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Ammattikunnan määrittelemät eettiset periaatteet antavat ohjeet arvojen mukaiseen toimintaan. Sosiaalityössä tarkastellaan yhteis-

kunnassa tapahtuvia muutoksia yleensä siitä näkökulmasta mitä riskejä ja uhkia ne merkitsevät yhteiskunnassa heikoimmassa asemassa oleville. Muutoksissa pyritään näkemään myös niihin sisältyvät uudet mahdollisuudet ja voimavarat. (Raunio 2009, 27–29.)

Voidakseen ymmärtää asiakkaan ongelmat ja valita oikean ammatillisen toimenpiteen, tulee työntekijän tuntea asiakkaan tilanne sekä yhteiskunnallisen ympäristöön liittyvät lähtökohdat. Sosiaalityössä tulee myös tunnistaa asiakkaan vahvuudet sekä yksilönä että eri yhteisöjen jäsenenä. Näin voidaan saada selville kuinka asiakkaat ovat selviytyneet erilaisista elämäntilanteistaan. (Väisänen & Hämäläinen 2008, 177.) Työntekijän tulisi myös tiedostaa tunteet ja mikä osa niillä on hänen omassa ja muiden henkilöiden ajatuksissa, toiveissa, suunnitelmissa, käyttäytymisessä ja odotuksissa. Hänen pitäisi ymmärtää mitä tunteet ovat ja millainen vaikutus niillä on meihin kaikkiin. (Howe 2008, 8.)

Aikuissosiaalityön asiakkaina on ensisijaisesti taloudellisessa ahdingossa tai vaikeassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä, joille on yhteistä erilaisten sosiaalisten ongelmien samanaikaisuus. Tärkeimpinä työtehtävinä aikuissosiaalityössä korostuvat palveluohjaus, työttömien aktivointi, tiedon tuottaminen sosiaalisista ongelmista sekä toimeentulotuen myöntäminen. (Väisänen & Hämäläinen 2008, 108.)

Raunio kertoo Jorma Sipilän erottaneen asiakastyön osajärjestelmiksi byrokraatiatyön, palvelutyön ja psykososiaalisen työn. Eri toimintatavat mielletään usein erilaisissa toimintaympäristöissä tehtäväksi työksi. Käytännössä rajanveto näiden osajärjestelmien välillä ei ole yksiselitteistä ja eri toimintaympäristöissä saattaa löytyä piirteitä kaikista sosiaalityön toimintatavoista. (Raunio 2009, 169–170.)

6.1 Byrokraatiatyö

Byrokraatiatyötä voidaan määritellä työnä, jossa työtä tehtäessä huomioidaan enemmän viraston omia normeja kuin asiakkaan omaa elämää ja hänen tilannettaan. Sosiaalitoimistoissa käytävä byrokraatiatyö on kuitenkin asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa käytävää työtä. Byrokraatiatyössä vuorovaikutus on tärkeää.

Työtä tehdään näkyvästi asiakkaan kanssa ja asiakkaan asiakirjoista keskustellaan hänen kanssaan avoimesti. (Raunio 2009, 171–172.)

Byrokraatiatyössä työntekijät pyrkivät kohtelemaan asiakkaita tasapuolisesti vaikka asiakkaiden tilanteet ovat erilaisia ja työntekijän ja asiakkaan välinen luottamusuhde vaihtelee. Byrokraatiatyössä on keskeisessä asemassa oikeudenmukainen sääntöjen ja lain pykäliden noudattaminen. Byrokraatiatyöllä pyritään saamaan asiakkaan elämään muutos, joka on yhteiskunnallisesti toivottu. (Raunio 2009, 172–173.) Toimeentulotukityötä pidetään edelleen byrokraatiatyönä, vaikka sosiaalityössä on parhaimmillaan pyritty psykososiaaliseen sosiaalityöhön ja asiakaskeskeiseen auttamiseen (Viinamäki 2008, 78).

Sosiaalityötä voidaan pitää viimesijaisena työn muotona asiakkaan auttamisessa. Se on myös byrokraatiatyönä viimesijaista. Siihen liittyy asiakkaan yhtäläisten sosiaalisten oikeuksien varmistamisen lisäksi työntekijän oikeus asiakkaan toiminnan kontrolloimiseen asiakkaan alkoholinkäytön, perhemoraalin ja työmoraalin suhteen. Kontrolli ei ole yleensä havaittavissa tavanomaisessa asiakassuhteessa. Kontrolli lisääntyy asiakassuhteen pitkittyessä tai jos asiakkaan poikkeavuus on ilmeistä. Harkittu ja tarkoituksenmukaisesti kohdennettu ja mitoitettu kontrolli on hyödyksi asiakastyön tavoitteille. Tiukan kontrollin ei sitä vastoin ole välttämättä todettu vaikuttavan asiakkaan käyttäytymiseen, eikä edistävän sosiaalityölle asetettävien tavoitteiden saavuttamista. (Raunio 2009, 173–174.)

6.2 Palvelutyö

Sosiaalihuoltolaissa määritellään yleiset sosiaalipalvelut sekä linjaukset, joiden mukaan kuntien tulee järjestää sosiaalihuolto. Lasten päivähoitoa, joitakin vammaispalveluita sekä kiireellistä sairaanhoitoa pidetään niin tärkeänä, että jokaisella kansalaisella on oikeus saada näitä palveluja. Tätä kutsutaan subjektiiviseksi oikeudeksi. Suurimpaan osaan sosiaali- ja terveyspalveluja on yksilöllä kuitenkin oikeus kunnan varaamien määrärahojen puitteissa. (Mäkinen ym. 2009, 71.)

Sosiaalipalveluja voidaan tarjota yksilölle tilanteissa, joissa hänellä on ongelmia selviytyä arjesta tai esteitä osallistua yhteisön toimintaan. Asiakas voi sosiaalipalveluiden avulla saada yksilöllistä opastusta ja tarvitsemaansa tietoa. Esimerkiksi neuvonnalla ja ohjauksella, kotiin annettavalla avulla ja kuntoutuksella pyritään toiminta- ja työkyvyn sekä tietojen ja taitojen ylläpitämiseen ja edistämiseen. (Mäkinen ym. 2009, 81.) Sipilän mukaan huomattavaa osa sosiaalityöstä voidaan pitää palvelutyönä. Koska asiakkaalla ei useinkaan ole tietoa omista palvelujen tarpeista eikä tarjolla olevista eri palvelujen vaihtoehdoista, ei hänelle riitä tiedon lisääminen. Työntekijän tulee paneutua asiakkaan palvelutarpeisiin ja tarjota niihin yhteensopivia palveluja ja tukia. (Raunio 2009, 174–175.)

Palveluohjauksen avulla pyritään löytämään useista eri palveluista kokonaisuus, jossa otetaan huomioon jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet ja löytää niihin sopivat palvelut ja tuet. Monista ja monitahoisista ja -toimijaisista palveluista voidaan palveluohjauksen avulla järjestää asiakkaalle yksilöllisesti sopivin kokonaisuus, joka tukee asiakkaan selviytymistä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 43; Raunio 2009, 175; Väisänen & Hämäläinen 2008, 27.)

Asiakkaalle nimetty työntekijä tai työpari ottaa palveluohjauksessa vastuun asiakastyön prosessista yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn vahvistaminen. Palveluohjauksen tarvetta voi olla normaalissa elämäntilanteessa kuten ikääntymisessä. Asiantuntijuuden merkitys korostuu tilanteissa, joissa asiakkaalla on monia ongelmia arkielämässä, eikä heillä ole ennestään toimivaa asiakassuhdetta yhteenkään palveluorganisaatioon. Esimerkkinä tällaisista asiakasryhmistä voivat olla rikoksiin syyllistyneet ja rikollisen elämäntavan omaksuneet henkilöt, jotka ovat joutuneet tai jättäytyneet normaalipalvelujen ulkopuolelle. (Raunio 2009, 175.)

Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa asiakassuhde perustuu tukemiselle, kannustamiselle ja asiakkaan asioiden hoitamiselle. Työntekijä on muodostunut asiakkaalle läheiseksi ihmiseksi. Suurten asiakasmäärien ja kiireen vuoksi sosiaalityötoimistojen sosiaalityössä pystytään harvoin toteuttamaan tällaista asiakaslähtöisyyttä. Tämän vuoksi yksilökohtainen palveluohjaus saadaankin toteutettua hel-

pommin erillisinä projekteina kuin sosiaalitoimistojen työhön sisällytettynä. (Raunio 2009, 177.)

6.3 Psykososiaalinen työ

Psykososiaalinen työ on kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvaa auttamistyötä. Myös byrokratiatyölle ja palvelutyölle on vuorovaikutus tärkeää. Psykososiaaliselle työskentelytavalle ominaista on se, että työntekijällä oltava lisäksi erityinen kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen ja ymmärtää hänen kokemusmaailmaansa. Työskentelylle on luonteenomaista työntekijän ja asiakkaan välinen dialogi. Kaikkia asiakkaan elämän ongelmakohtia ei voida korjata kerralla, voidaan työskentelyn alussa valita asioita, joihin vaikuttamalla voidaan lähteä ratkaisemaan ongelmia. (Raunio 2009, 178–181.) Psykososiaalisella työllä tarkoitetaan yleensä kriisissä olevien tai vaikeista ongelmista kärsivien ihmisten auttamista. Tällä työmenetelmällä pyritään vaikuttamaan myös psyykkisiin rakenteisiin pelkän toimintamahdollisuuksien edistämisen sijasta. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2002, 79.) Koska sosiaalityö perustuu ensisijaisesti vuorovaikutukseen, tarvitaan sosiaalityössä tietoa asiakkaasta psykososiaalisena olentona ja ryhmän jäsenenä. Ongelmanratkaisunprosessi sosiaalityössä aloitetaan tunnistamalla ongelma ja tekemällä tilannearvio. Prosessissa on tärkeää hyvän suhteen luominen asiakkaan ja työntekijän välillä. (Väisänen & Hämäläinen 2008, 48.)

Jokaisella ihmisellä on voimavaroja, joiden avulla hänellä on mahdollisuus selviytyä omassa arjessaan ja ymmärtää itseään. Psykososiaalisella tuella pyritään etsimään nämä voimavarat ja saamaan positiivinen muutos asiakkaan elämässä. Muutoksen tulisi näkyä tietoisuudessa ja toiminnassa suhteessa toisiin ihmisiin, asioihin ja olosuhteisiin. Voimavarakeskeisessä ajattelussa vahvistetaan voimavaroja entisestään toiminnan myötä. Tämän ajattelun lähtökohta on, että ihmiset tietävät itse parhaiten kuinka he käyttävät voimavarojaan omaksi parhaakseen. (Kettunen ym. 2002, 90–91; Raunio 2009, 71.)

Raunio (2009, 182) pitää tärkeänä asiakkaan kuuntelua sekä työntekijän ja asiakkaan välistä dialogia ja työntekijän kykyä analysoida asiakkaan kertomuksia elä-

mästään. Väisänen, Niemelä ja Suua (2009, 60–61) ovat kirjassaan käsitelleet myös dialogia. He korostavat vuorovaikutusta ja kuuntelua hyvänä keinona asiakkaan näkökulman laajentamiseen. Keskustelijoiden tulee myös tuntee olevansa keskustelutilanteissa yhtä arvokkaita ja tasaveroisia (Väisänen ym. 2009, 15). Toikko (2005, 229) näkee myös tärkeänä tasa-arvoisen suhteen sekä keskustelun syntymisen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Ongelmien ratkaisu ei tarvitse olla sosiaalityöntekijällä tiedossa, vaan onnistunut dialogi etsii itse ratkaisut henkilökohtaisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Reflektiivisessä kuuntelussa kuuntelija heijastaa takaisin puhujan ajatuksia. Kuuntelija ei ota puhujan ajatuksiin kantaa, vaan varovaisella herkkyydellä poimii puheesta kohtia joiden ajattelee vievän vuoropuhelua eteenpäin. Reflektiivisillä kysymyksillä pyritään laajentamaan asiakkaan näkökulmaa puheena olevaan asiaan. (Väisänen ym. 2009, 60–61.)

6.4 Toiminnalliset perspektiivit

Edellä mainitut toimintatavat tarkastelevat sosiaalityötä tietyssä organisaatiossa tapahtuvana asiakastyönä. Toiminnallisilla perspektiiveillä on yhtymäkohtia toimintatapoihin. Ne auttavat tarkastelemaan yleisemmin ammatillisen toiminnan perustoja ja sitä millaisista lähtökohdista sosiaalityötä tulisi toteuttaa. Malcolm Payne on tyypitellyt perspektiivit käsitteillä: individualistis-reformistinen, reflektiiviterapeuttinen ja sosialistis-kollektivistinen. Suomennokset näistä perspektiiveistä ovat: palvelujärjestelmäkeskeinen, terapeuttinen ja yhteiskuntakriittinen. (Raunio 2009, 185–186.)

Palvelujärjestelmäkeskeisessä perspektiivissä sosiaalityö lähtee yksilöllisistä tarpeista ja se on työskentelyä asiakkaan tarvitsemien palvelujen ja etuisuuksien kanssa. Palvelut ja etuisuudet pyritään järjestämään yksilöllisesti, mutta terapeuttisia tavoitteita ei pidetä tärkeänä, eikä työskentelyssä pyritä saamaan aikaan suuria yhteiskunnallisia muutoksia. Byrokratiatyössä painotetaan kontrolloimisen merkitystä ja palvelutyössä pidetään keskeisenä sosiaalityön muotona tukea ja auttamista. (Raunio 2009, 186–188.)

Terapeuttisessa perspektiivissä edellytetään työntekijän ja asiakkaan tasa-arvoisuutta ja vuorovaikutusta. Työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus kuuluu byrokratiatyöhön sekä palvelutyöhön, mutta sopii ennen muuta psykososiaaliseen työhön. Siinä huomioidaan palvelujärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien lisäksi myös asiakkaan yhteiskunnallinen tilanne. Asiakkaat ovat saattaneet syrjäytyä yhteiskunnasta. Terapeuttisessa perspektiivissä muistutetaan, että ihmiset ovat siitä huolimatta tuntevia ja tietoisesti toimivia, eivätkä ole vain yhteiskunnallisten olosuhteiden uhreja. Yhteiskuntakriittisen perspektiivin tavoitteena on muuttaa asiakaslähtöisesti yhteiskunnallista järjestelmää, joka aiheuttaa ongelmia. (Raunio 2009, 187–189.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kerron tutkimuksessani käyttämästäni tutkimusmenetelmästä, aineiston keruusta, aineistosta ja sen analyysistä, sekä tekemäni tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä.

Tutkimukseni tavoitteena oli saada selville tunteeiko haastateltavat tarvitsevansa tukea elämänhallintataidoissaan. Halusin kuulla haastateltavien mielipiteitä siitä, olivatko he saaneet riittävää ohjausta ja neuvontaa hakiessaan erilaisia palveluja ja etuisuuksia, vai haluaisivatko he jostain palveluista lisää tietoa. Pyrkimyksenä oli myös saada selville, onko työntekijä huomionnut riittävästi asiakkaiden tarpeita ja ovatko asiakkaat tunteneet tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat: 1) millaisena työtön toimeentulotukiasiakas näkee elämänhallintaitonsa, 2) kokeeko työtön toimeentulotukiasiakas tarvitsevansa ohjausta palvelujen ja etuisuuksien hakemisessa ja 3) tunteeeko työtön toimeentulotukiasiakas saaneensa riittävää psykososiaalista ohjausta.

7.1 Tutkimusmenetelmä

Tein tutkimukseni kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena ja käytin tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Yleisimpinä aineistonkeruumenetelminä laadullisessa tutkimuksessa käytetään haastattelua, kyselyä, havainnointia ja erilaisiin dokumentteihin perustuvaa tietoa. Niitä on mahdollista käyttää vaihtoehtoisina, rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltynä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73.) Ennen haastatteluja laadin teemahaastattelurungon (Liite 2). Teemoissa tulivat esille elämänhallintaan, palveluohjaukseen ja psykososiaaliseen tukeen liittyvät asiat.

Laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista kerätä aineistoa, joka tekee monenlaiset tarkastelut mahdolliseksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija osallistuu tutkittavan yhteisön toimintaan ja haastattelee ihmisiä. Kvalitatiiviselle aineis-

tolle ominaista on aineiston rikkaus, monitasoisuus ja kompleksisuus. Aineistoa ei kerätä tietyissä tilanteissa, vaan aineisto koostuu dokumentoiduista tilanteista ja kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes, Saja-vaara 2010, 160,161.) Laadullisen tutkimuksen tieto liittyy aina ihmisten tuottamiin merkityksiin. Tietolähteet valitaan henkilöistä, joilla on kyseiseen ilmiöön liittyviä kokemuksia. Tuloksista ei haeta yleistettävyyttä, vaan ne ovat ainutlaatuisia ja koskevat ainoastaan tutkittavaa aineistoa. (Tuomi 2007, 97.) Päädyin tutkimuksessani keräämään tietoa teemahaastattelulla, koska lomakehaastattelu olisi rajannut liikaa vastauksia. Teemahaastattelulla sain lomakehaastattelua paremmin selvitettyä haastateltavien omia kokemuksia ja ajatuksia.

Kirjallisuudessa tutkimushaastatteluja jaotellaan ryhmiin yleensä sen mukaan miten strukturoitu ja miten muodollinen haastattelu on. Strukturoitu eli lomakehaastattelu toteutetaan lomaketta apuna käyttäen. Lomakkeessa kysymysten muoto ja esittämisjärjestys on täysin määrätty. Avoimessa haastattelussa haastattelija selvittelee haastateltavien mielipiteitä ja käsityksiä, joita tulee vastaan keskustelun kuluessa. Lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto on teemahaastattelu. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä. (Hirsjärvi ym. 2010, 208, 209.) Laadullisen tutkimuksen haastattelun etuna on joustavuus koska kysymyksiä voidaan tarvittaessa toistaa, selventää niiden sanamuotoja ja muuttaa halutessa kysymysten järjestystä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75–76). Teemahaastattelu sopi tutkimukseeni, koska pystyin tarkentamaan kysymyksiä, jos haastateltava halusi tietää tarkemmin kysymyksen sisällön. Keskustelu eteni luontevasti ja kysymysten järjestys muuttui usein keskustelun aikana. Saatoin poiketa kysymysten sanamuodossa keskustelutilanteen mukaan.

Teemahaastattelussa on oleellista haastateltavien tulkinnat asioista ja heidän asioilleen antamat merkitykset, sekä merkitysten syntyminen vuorovaikutustilanteessa. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 77.) Haastattelun etuna se, että haastateltava nähdään tutkimustilanteessa subjektina. Tuolloin hänelle täytyy antaa mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti, koska hän on tutkimuksessa aktiivinen ja merkityksiä luova osapuoli. (Hirsjärvi ym. 2010, 205.) Toteutin

haastattelun mahdollisimman yhdenmukaisesti kaikille haastateltaville. Korostin haastateltavien mielipiteiden tärkeyttä ja keskustelun luottamuksellisuutta.

7.2 Aineiston keruu

Ennen tutkimukseni aloittamista hain Seinäjoen kaupungin apulaiskaupunginjohtajalta luvan tutkimukseeni (Liite 1). Kutsuin haastatteluun työttömiä toimeentulotuen asiakkaita, jotka asioivat Ylistaron palvelutoimistossa. Osalle haastateltavista kerroin jo keväällä heidän asioidessaan sosiaalitoimistossa, että olen tekemässä opinnäytetyötä ja kysyin haluaisivatko he tulla haastatteluun. Nämä asiakkaat ilmoittivat jo alustavassa kyselyssä halukkuutensa osallistua haastatteluun. Kun palasin uudelleen asiaan syksyllä puhelimitse, he sanoivat mielellään tulevansa, koska asiasta oli jo sovittu. Haastatteluun osallistui myös asiakkaita, joille en ollut kertonut haastattelusta aiemmin, vaan he kuuluivat siitä ensimmäistä kertaa puhelinkeskustelun aikana. Kolme alle 25-vuotiasta nuorta kieltäytyi haastattelusta.

Aineisto koostuu kahdeksasta yksilöhaastattelusta, jotka tein marras-, joulukuussa 2011 Ylistaron palvelutoimiston tiloissa. Haastattelupaikkana oli huone, joka oli rauhallinen ja häiriötön, eikä ollut kenenkään työhuoneena. Ennen haastattelua kerroin tutkimuksen tarkoituksesta. Haastattelut kestivät noin puolesta tunnista tuntiin. Nauhoitin haastattelut asiakkaiden luvalla nauhurilla. Mielestäni sain teemahaastattelulla toteutettua hyvin tutkimukseni tavoitteet. Haastateltavat saivat tilaa ajatuksilleen, eikä haastattelurunko rajoittanut liikaa heidän kertomuksiaan. Siirtyminen teemasta toiseen tapahtui luontevasti ja haastattelutilanteessa oli hyvä ja rentoutunut tunnelma. Tarjosin haastateltaville haastattelun yhteydessä pullakahvit kiitokseksi haastattelusta.

7.3 Aineisto ja analyysi

Tutkimuksen tärkeä vaihe on analyysi, tutkinta ja johtopäätösten teko. Tähän vaiheeseen tähdätään jo tutkimusta aloitettaessa. Analyysivaiheessa tutkija saa selvitettyä vastaukset tutkimusongelmiin. Tässä vaiheessa tutkijalle selviää olisiko on-

gelmat pitänyt asettaa toisin. Useimmiten on tarkoituksenmukaista litteroida tallennettu laadullinen aineisto. Litterointi tarkoittaa sitä, että aineisto kirjoitetaan puhtaaksi sanatarkasti. (Hirsjärvi ym. 2010, 221, 222.) Aloitin litteroinnin heti haastattelujen jälkeen ja kirjoitin haastattelut ylös sanatarkasti. Haastatteluista kertyi auki kirjoitettua tekstiä kaikkiaan 54 sivua, rivinvälin ollessa 1.

Aineiston analysoimiseksi on olemassa monenlaisia tapoja. Karkeasti analyysitavat voidaan jäsentää selittämiseen pyrkivään lähestymistapaan ja ymmärtämiseen pyrkivään lähestymistapaan. Selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa tutkijalla on usein käytössä tilastollinen analyysi ja päätelmien teko. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa tutkija käyttää tavallisesti laadullista analyysia ja päätelmien teko. Tavallisimpia laadullisen aineiston analyysimenetelmiä ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. Tärkeintä on valita sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. (Hirsjärvi ym. 2010, 224.) Käytin tutkimuksessani teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, jossa teoreettinen viitekehys toimii tukena analyysin teossa. Teoriaohjaavassa analyysissä voidaan tunnistaa aikaisemman tiedon vaikutus. Aikaisemmalla tiedolla ei ole tarkoitus testata teoriaa, vaan ensisijaisesti herättää uusia ajatuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 96–97.)

Haastattelukysymykset pohjautuvat teoreettisen viitekehysten teemoihin. Analysoin aineistoa teemoittain. Litteroinnin jälkeen poimin tekstistä tutkimustehtävän kannalta olennaiset seikat jokaisen haastattelemani henkilön kohdalta erikseen. Etsin tekstistä eroavaisuuksia sekä asioita, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle ja tein niistä johtopäätöksiä. Merkitsin nämä esiin nousseet asiakokonaisuudet litteroituun tekstiin yliviivauskynällä. Olen käyttänyt työssäni joitakin näistä merkitsemistäni suorista lainauksista. Lainaukset olen merkinnyt tunnuksilla H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 ja H8 eli ensimmäinen haastateltava, toinen haastateltava ja niin edelleen.

7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta, koska tutkimusten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tutkimuksen luotettavuus eli reliaabelius tarkoittaa ensinnäkin tutkimuksen toistettavuutta. Jos kaksi eri tutkijaa pääsee tutkimuksessa samaan lopputulokseen tai jos samaa henkilöä tutkittaessa eri tutkimuskerroilla saadaan sama tulos, voidaan tuloksia pitää reliabeleina. Luotettavuuteen vaikuttaa myös tutkijan tarkka selostus tutkimuksen kaikkien vaiheiden toteuttamisesta. (Hirsjärvi ym. 2010, 231.) Olen kertonut tutkimuksessani perusteellisesti, kuinka tutkimuksen eri vaiheet on toteutettu.

Minulla on usean haastateltavan kanssa pitkä asiakassuhde ja olen tehnyt heille toimeentulotukipäätöksiä. Ainoastaan yksi haastateltava oli minulle vieras, koska hän oli tullut toimeentulotuen asiakkaaksi opintovapaani aikana. On vaikea tietää pelkäsivätkö haastateltavat, että heidän antamallaan kritiikillä olisi vaikutusta heidän saamaansa palveluun jatkossa. Olen sitä mieltä, että kun haastateltava ja haastattelija tuntevat jo entuudestaan toisensa, tekee se haastattelutilanteen luontevammaksi ja haastateltavat uskaltavat sanoa rohkeammin mielipiteensä. Haastateltavilla on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia, joka saattaa heikentää haastattelun luotettavuutta (Hirsjärvi ym. 2010 206). Koska kirjoitin haastattelut sanatarkasti ylös, olisivat toisen tutkijan litteroinnit olleet samanlaiset. Litterointien osalta tulos olisi ollut reliabele.

Tutkimuksen pätevyys eli validius tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata juuri sitä mitä tutkija on tarkoittanutkin mitata. Vastaajat ovat saattaneet käsittää esimerkiksi kyselylomakkeen kysymykset toisin kuin tutkija on ne tarkoittanut. Jos tutkija ei huomioi tätä, vaan ajattelee tuloksia oman ajattelumallinsa mukaisesti, ei tuloksia voida pitää luotettavina ja tosina. (Hirsjärvi ym. 2010, 231, 232.) Haastattelutilanne oli mielestäni luonteva ja tarkensin kysymyksiä lisäkysymyksillä. Kerroin myös haastattelun alussa, että on mahdollisuus kysyä jos haastateltava ei ymmärrä kysymystä.

Eettisten periaatteiden tunteminen ja niiden noudattaminen on jokaisen tutkijan vastuulla. Tutkimuksenteossa tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutki-

muksen lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisillä täytyy olla mahdollisuus päättää haluavatko he osallistua tutkimukseen. (Hirsjärvi, ym. 2010, 23.) Olen pyrkinyt miettimään tutkimusaihetta ja tutkimukseen ryhtymistä asiakkaan näkökulmasta. Kerroin myös tutkimukseen osallistuneille henkilöille, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Olen painottanut tutkimuksessani sitä, että aineistot käsitellään luottamuksellisesti. Haastateltaville on kerrottu miksi heitä haastatellaan ja millaista aineistoa on tarkoitus kerätä sekä kuinka paljon haastateltavilta menee aikaa aineiston keräämiseen. (Kuula 2006, 121.) Haastateltavia on kohdeltu kunnioittavasti ja heille on taattu anonymisuus. Heille on myös kerrottu, että aineisto tallennetaan asianmukaisesti ja että aineistoa ei luovuteta mihinkään muuhun tarkoitukseen. Litteroinnin yhteydessä nimesin henkilöt kaavan H1, H2, H3, jne. mukaan haastateltavien henkilöllisyyden suojaamiseksi. Olen pyrkinyt noudattamaan tutkimusta tehdessä samoja ammattieettisiä periaatteita kuin omassa työssäni ja käyttäytymään hyvien tapojen mukaisesti, kunnioittaen myös haastateltavien arvoja ja normeja. (Kuula 2006, 124–129.)

Opinnäytetyön tekemisessä tulee huomioida myös lainsäädännölliset näkökohdat. Sosiaalialalla tärkeitä huomioitavia lakeja ovat muun muassa: laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, henkilörekisterilaki, henkilötietolaki sekä laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. En tule käyttämään tutkimuksesta syntyvää materiaalia tutkittavia vastaan. Tutkimusta tehdessäni olen noudattanut avoimuutta ja rehellisyyttä. Olen tutkijana itse vastuussa eettisestä toiminnastani ja olen pyrkinyt suunnittelemaan, toteuttamaan ja raportoimaan tutkimuksen tieteellisen tiedon vaatimusten mukaisesti.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Käsittelen tässä luvussa tutkimukseni tuloksia. Käytin tutkimuksessani teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tulososio perustuu teoreettiseen viitekehykseen ja teemahaastattelurungon teemoihin. Tulokset on jaoteltu taustatietoihin, näkemykseen elämänhallinnasta, näkemykseen palveluohjauksen tarpeesta ja näkemykseen psykososiaalisen tuen tarpeesta. Tarkastelen tutkimukseni tuloksia teemoittain ja havainnollistan teemoja haastateltavien näkemyksillä.

8.1 Haastatteluun osallistuneiden taustatiedot

Tavoitteenani oli saada tutkimukseeni haastateltavaksi kahdeksan työtöntä toimeentulotukiasiakasta ja onnistuinkin toteuttamaan tavoitteeni. Kahdeksasta haastateltavasta kolme oli naisia ja viisi miestä. Haastateltavat olivat iältään 19 - 56-vuotiaita ja kaikki olivat haastatteluhetkellä toimeentulotuen asiakkaita. Kolmella haastateltavista oli ammatillinen koulutus. Eräällä haastateltavasta oli ainoana tulona toimeentulotuki, koska hän oli alle 25-vuotias, eikä hänellä ollut ammattikoulutusta. Eräs haastateltava ei ollut saanut työttömäksi joutumisensa jälkeen vielä päätöstä liiton päivärahasta ja oli sen vuoksi hakenut toimeentulotukea. Suurimmalla osalla haastateltavissa oli tulona työmarkkinatuki tai peruspäiväraha. Osa heistä oli pitkäaikaistyöttömiä. Työttömyys oli jatkunut jo vuosia. Työttömyysjakson oli saattanut katkaista tilapäisesti puolen vuoden palkkatukityö- tai työelämävalmennusjakso.

Tällä hetkellä kahdella haastateltavasta oli menossa puolen vuoden työelämävalmennusjakso. Liiton päivärahaa odottavan asiakkaan työttömyys oli kestänyt haastatteluhetkellä kuukauden verran ja hänelle oli luvassa työpaikka noin kuukauden kuluttua, jolloin hänellä ei enää olisi toimeentulotuen tarvetta.

Avo- tai avioeron olivat käyneet läpi yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki haastateltavat. Tällä hetkellä jotkut haastateltavista seurustelivat, mutta kukaan ei

elänyt parisuhteessa, vaan kaikki asuivat yksin. Jos lapsia oli, he kuuluivat kiinteästi elämään vaikka asuivatkin toisen vanhempansa kanssa.

8.2 Näkemys elämänhallintataidoista

Suurin osa ihmisistä toivoo itselleen tasapainoista yksinkertaista elämää. Tavallista ja turvallista arkea voi elää kun saa olla terveenä, elää hyvässä parisuhteessa ja tehdä mielenkiintoista työtä. Elämä voi kuitenkin muodostua toisenlaiseksi, eikä se suinkaan johdu aina ihmisen omista vääristä valinnoista. Vaikka syynä olisivat joissain tapauksissa väärät valinnatkin, on jokaisella oikeus myös uusiin valintoihin ja uusiin alkuihin. (Huotari & Hurtig 2008, 200.)

Haastateltavat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä nykyiseen perhe- ja elämäntilanteeseen. Parhaillaan menossa oleva eroprosessi yhdellä huononsi elämänlaatua ja vaikutti jaksamiseen. Suhteet lapsiin ja lapsenlapsiin koettiin tärkeänä ja elämään sisältöä tuovana asiana. Muutama haastateltava kokisi hyväksi asiaksi kumppanin löytymisen. Sosiaaliseen elämään ei kaivattu juuri muita muutoksia. Joissain keskusteluissa tuli esille, että työttömänä ollessa on sosiaalinen elämä jopa vilkkaampaa kuin työssä ollessa.

On kaikkiin lapsiin hyvät suhteet ja lastenlapsiin kans ja sellaista rikkasta elämää. (H5)

No, mikäs siinä kun yksistään on, saa tehdä mitä tykkää, mutta olis varmaan se parempi puoliskokin mukava löytää. Ei sitä varmaan sen kummepaa. (H7).

Nyt kerkiää käymäänkin niitten luona. Se on tämä mun työnkuva vähän semmosta, että ei paljon jää sitä vapaa-aikaa. (H6)

Työelämävalmennuksessa olevat haastateltavat kokivat, että työssä olo on parantanut heidän elämänlaatuaan. Päiviin on tullut rytmi ja elämään sisältöä. Haastateltavien toiveena oli, että työelämävalmennus edesauttaisi heidän paluutaan työelämään. He kokivat kuitenkin, että eivät itse voi vaikuttaa tulevaan työtilanteeseen ja se aiheutti epävarmuuden tunnetta tulevaisuuden suhteen.

Oon tyytyväinen ku mä saan olla työelämävalmennukses ja tykkään jotta sellasta työtä mä haluaisin tehdä, mutta siihen ei varmaan kovin oo sitten mahdollisuutta enää. Puoli vuotta tämä kestää. (H2)

Tällä hetkellä kun on töitä, niin on vähän sosiaalistakin elämää. Mä oon onnellinen. Aivan mahtavaa. (H3)

Tämän hetkiseen asumiseen olivat haastateltavat yhtä lukuun ottamatta suhteellisen tyytyväisiä. Naapurien metelöinti saattoi joskus häiritä. Autotonta haastateltavaa huolestutti asunnon etäisyys palveluista talven aikana, jolloin pitkät asiointimatkat oli hankala järjestää. Asunnon sijainti kävelymatkan päässä tekisi talvisen asioinnin helpommaksi. Eräällä haastateltavalla oli kokemusta asumisesta myös vailla mukavuuksia olevasta asunnosta, ja hän oli erittäin tyytyväinen nykyiseen asuntoonsa, jossa oli vesi ja lämpö.

Haastateltava, joka ei viihtynyt nykyisessä asunnossaan, koki tilanteen vaikuttavan hänen mielenterveyteensä. Hänestä tuntui, että hänestä liikkui asuinpaikallaan perättömiä puheita. Tämän vuoksi hän viihtyikin mieluummin ystävien luona eikä ollut moneen viikkoon käynyt asunnollaan. Kun vuokravakuus järjestyy, niin hän on heti halukas muuttamaan muualle lähelle ystäväpiiriään. Hän olisi halunnut muuttaa välittömästi ja hänestä tuntui, että hänen elämänsä olisi paremmin, jos hän voisi muuttaa muualle. Hän koki, että ei pysy itse vaikuttamaan asumiseensa, koska hänellä ei ole rahaa maksaa uuden asunnon vuokravakuutta.

Ei niinku huvita asua täällä ollenkaan. Mä en kylällä käy muuta kun päiväsaikaan ja jos mä käyn niin se on kaupassa. Mä en mitään muuta tee sitten ku istu kotona neljän seinän sisällä ja sinne hajoaa pää. Sinne ei kukaan koskaan tuu, eikä oo nettiä eikä mitään. Sanotaanko näin, että mulla ei pää kestä asua täällä. (H4)

Omaa alkoholin käyttöään ei kukaan kokenut ongelmaksi. Haastateltavat kertoivat käyttävänsä alkoholia vähän tai ei lainkaan. Vaikka sitä saatettiin jonkin verran käyttää, niin käyttö oli kuitenkin hallinnassa ja yleensä satunnaista. Eräs haastateltava muisteli, että hänellä on jossain elämänvaiheessa ollut jonkinasteinen alkoholiongelma, mutta hän oli selvinnyt ongelmasta omin voimin. Ongelma ei ollut vielä päässyt muodostumaan niin pahaksi, että siihen olisi tarvinnut ulkopuolista apua. Tuttavapiirissä tai perhepiirissä saattoi olla henkilöitä, joilla alkoholin käyttö ei ole

aina ollut hallinnassa. Tuttavien liiallinen alkoholinkäyttö ei haitannut elämää, mutta perheenjäsenen liiallisen alkoholinkäytön koettiin heikentävän elämänlaatua.

Joo, kyllä se on hallinnassa. Harvoin tuloo otettua. Joskus kun lähtöö johonkin tanssihin, tuloo vähän otettua.....No en mä ainakaan omahan olisi koskaan apua tarvinnut. Kyllä mä oon sen hallinnut. Tietysti on tuttuja, jotka vois ja tarvittis. (H1)

Kyllä se joo on hallinnassa. Joskus mulla on sellasia kausia kyllä, että otan niinku, Jos oikein suututtaa elämä ja rasittaa, niin saatan ottaa. Ei kyllä olisi oikiastansa rahaa. Se on liian kallista ottaa. (H5)

Kaikilla oli tiedossa, että alkoholiongelmaan voi hakea apua A-klinikalta tai katkaisuhuoltoasemalta. Haastateltavat kuitenkin totesivat, että henkilön itse tulisi olla motivoitunut muutokseen elämässään. Muussa tapauksessa hoitoon hakeutumisesta ei nähty olevan hyötyä. Tuttavien saaman hoidon katkaisuasemalla ei koettu tuottaneen tuloksia. Erään haastateltavan elämänhallintaan oli vaikuttanut ja vaikutti edelleen ex-puolison alkoholinkäyttö ja väkivaltaisuus. Tilanne aiheutti voimattomuutta ja vaikutti haastateltavan päivittäiseen jaksamiseen. Vaikka apua ongelmaan oli haettu ja saatukin, niin ex-puolison motivaatio tilanteen korjaamiseksi ei ole ollut riittävä.

Kyllä ne on siellä katkaasuasemalla hoidettu, mutta niin, mutta se nyt on siellä sellaista jotta siellä ollaan yhtä huumaantuneena ja sitten päästään pois niin sitten se ei oo jatkunut sitten kumminkaan se. (H8)

On yritetty ex-miehen alkoholin käyttöön hakia apua, mutta kun hän ei itte sitä ymmärrä. Jos ei sitä itte ongelmaksi nää, niin se on vähä vaikeaa. (H3)

Taloudellisen tilanteen jokainen haastateltava koki huonoksi. Monen kohdalla tiukka rahatilanne oli jatkunut jo vuosia. Rahattomuus rajoitti myös harrastustoimintoihin osallistumista. Keilaus ja uimahallissa käynti olisi koko perheen harrastus, mutta kustannukset muodostuvat työttömänä olevalle liian suureksi. Liikuntaseteli nähtiin yhtenä ratkaisuna tähän ongelmaan. Monet harrastukset vaativat erilaisia tarvikkeita, joita ei pysty hankkimaan. Musiikkiharrastukseen liittyviä menoja täytyy myös rajoittaa. Television katselua, lenkkeilyä ja metsästystä pystyttiin harrastamaan pienilläkin tuloilla.

No, uintia mä harrastan noitten lasten kanssa sillon tällön. Sen nyt on semmonen, mutta sekin on nyt jäänyt vähän vähemmälle, kun ei oikeen oo varaa siihen. Mut aina niinku pystyy, niin mennään. (H 6)

Arjen talousasioihin ei kukaan kaivannut neuvoa ja ohjausta. Menneinä vuosina oli velkasaneerauksesta saatu apua velkaongelmiin ja yhdellä haastateltavalla oli sovittuna aika velkaneuvojalle lähiaikoina. Haasteeksi koettiin saada pienet tulot riittämään kaikkeen tarpeelliseen. Haastateltavat kertoivat, että melkein kaikista asioista sai tinkiä. Osa haastateltavissa koki, että rahat olivat aina riittäneet kuitenkin ruokaan. Joillakin haastateltavilla oli ollut myös tilanteita, jolloin ruokakaupassa oli laskettu taskulaskimella rahojen riittävyttä ja välillä oli jääkaappikin ollut tyhjänä. Yksinasuvien työttömien taloudellinen asema Suomessa koettiin vaikeana, koska korvaukset eivät nouse samassa suhteessa kuin menot. Toimeentulotuen ja työttömyyskorvauksen määrän koettiin polkeneen lähes paikallaan jo vuosia.

No, ei mulla oikeen oo mahdollisuutta kyllä mihinkään kun se on aina siitä rahasta kiinni. Kyllä mä oon saanut tinkiä kyllä koko elämäni ajan, jotta ei oo saanut sitä mitä on halunnut. Ei voikaan tuota, jotta pitää riittää tuohon ja tuohon. Ei voi vaan ostaa sitä mitä itte haluaa vaan pitää ajatella muitakin. Mä oon villakangastakkia haaveillut kuule monta vuotta, mutta en saa sitä vielääkään. Ei vielääkään. Mutta ilmentän on tullut toimeen että ei sen puoleen. (H 2)

Oon kyllä paljonki, että kun on joutunut ihan ruuastakin tinkiä niin ja vaateostoksista ja tällaasista. Kun on ollut tällä pelkällä Kelan päivärahalla, että on kyllä niin paljosta saanu luopua, mutta vähälläkin on pärjänny. (H3)

Ei sitä oikeen kun ei oo rahaa, niin sitä ei voi mennä mihinkään niinku ulos syömään eikä. Hyvä jos leffassa pystyy käydä. Pitää niinku joka pennistä säästää. Mahdollisimman vähän pitäis syödä, mutta kun ei pysty. (H4)

Laskimen kans saa mennä tuolla kaupas ja katsoa mitä pystyy ostamaan. Ei se joka kuukautinen juttu oo, mutta tiukimpina kuukausina kyllä. (H7)

Rahatilanne on yksinäisellä aika tuota niin huono ja menöö huonompahan suuntaan koko ajan. Huolestuttaa, koska mikään muu ei nouse, jotta tulot ei nouse, mutta öljyt nousoo ja kulkeminen paikasta toiseen ja talojen lämmityskustannukset on nousut kymmenkertaiseksi. Ei tommoset eläkkeet ja työttömyyskorvaukset oo nousut mihinkään. Ne pyörii paikallansa. Ruoka on ainut josta pystyy tinkimään. Pakol-

lisis laskuis ei pysty tinkimähän. Ne on hoidettava, ne on pakko hoitaa jotta muuten on miedontiellä. (H8)

Terveydentilan kokemisessa oli eroja. Muutamat kokivat olevansa terveitä, eivätkä he sairastaneet mitään pitkäaikaista sairautta. Osalle ikääntyminen oli tuonut mukanaan sairauksia, jotka vaativat jatkuvaa seurantaa, hoitoa ja lääkärissä käyntiä. Ikääntymisen mukanaan tuomia sairauksia pidettiin normaalina ihmisen elämään kuuluvana asiana. Haastateltavien joukossa oli myös henkilöitä, jotka kokivat olevansa psyykkisesti tai fyysisesti niin huonossa kunnossa, että heidän omasta mielestään ei ole olemassa sellaista työtä mitä he pystyisivät tekemään.

En mä nyt niin häävinen oo. (H1)

Mulla on omasta mielestä niin pahat mielenterveysongelmat. Sano taanko, että mä en oo sujut mun mieleni kanssa. (H4)

Mulla on nyt kymmenen vuotta menny, jotta lapset on joskus viikkoko- kausia mua sänkyyn hoitanut kun ei oo päässy liikkumaan. (H5)

Ei nyt oo ollu mitään. Se oli ainut se flunssa mitä oli liikkeellä. Se nyt kiusas tossa muutaman viikon, mutta kyllä sekin meni ohitte. Se yskä oli aika paha. (H6)

No, tällä ikää se alakaa olemahan, jotta vaikka kuinka haluaas jotta olis kaksikymppinen, mutta sitä ei Luoja enää suo. (H8)

8.3 Näkemys palveluohjauksen tarpeesta

Kaikki haastateltavat kertoivat käyttäneensä terveyspalveluita. Eräs haastateltava koki epäkohtana sen, että toimeentulotuessa ei huomioida yksityisen fysikaalisen hoidon kustannuksista, kuin ainoastaan julkisen terveydenhuollon kustannusten suuruinen osuus. Hän ei ollut tyytyväinen siihen, että joutuisi hakemaan fysikaalista hoitoa terveyskeskuksesta. Tyytymättömyytensä syyksi hän kertoi pitkän matkan Ylistarosta Seinäjoen terveyskeskuksen fysikaaliseen hoitoon. Lisäksi hän näki huonona asiana sen, että terveyskeskuksen fysikaaliseen hoitoon ei sisälly hierontaa. Hieronta olisi hänen tapauksessaan kipuja lieventävä hoitomuoto. Matkaa röntgeniin ja muihin sairaalatutkimuksiin pidettiin myös ongelmana.

Seinäjoen fysikaalises on vaan sellasta jumppaa ja sellasta voimistelua. Se fysioterapia on sellasta. Täällä on hierontaa. Varmaan ollaan joskus puhuttukin, niin jos asiakas lähtöö Seinäjoelle asti fysioterapiapalveluun, niin ei se halavemmaksi tuu kellekkään. Ei, vaikka sen kuinka laskoo. (H1)

Eräällä haastateltavalla oli kokemus siitä, että psykiatrisen osastohoidon jälkeen ei osoitettu mitään jatkohoitoa. Potilas itse koki olevansa niin huonossa kunnossa, että hänellä ei riittänyt tietoa eikä voimavaroja asian selvittämiseen. Potilaan sukulaisten selvitti asiaa hänen suostumuksellaan, ja jatkohoito saatiin järjestymään. Haastateltava kertoi, että ilman hänen sukulaisensa apua olisi hänen tämän päivän tilanteensa ja jaksamisensa aivan toista kuin mitä se nyt oli. Jatkohoidon ansiosta psyykkisessä toipumisessa alkoi tapahtua edistystä. Hän koki tämänhetkisen terveytensä loistavaksi verrattuna lähtötilanteeseen.

Ei mitään ohjetta mihinkä päin ja kuinka. Ei siinä kunnos ja voimavaaroos jaksanut. Mun sukulainen sitten mut ohjasti täällä lääkärille ja sitten psykiatrisen sairaanhoitajan juttuihin, missä mä käyn yhä edelleen. Nyt on harvennettu käyntiä. (H3)

Kaikki haastateltavat olivat käyttäneet Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen palveluja. He kokivat saaneensa pääsääntöisesti riittävästi tietoa palveluista eivätkä kokeneet tarvitsevansa niihin lisää ohjausta. Toimeentulotuesta kaivattiin lisää tietoa. Haastateltavilla ei ollut tiedossa mihin kaikkiin asioihin asiakkaalla on oikeus saada täydentävää toimeentulotukea. Asiakkaat, jotka olivat tottuneet asioimaan sosiaalitoimessa, kertoivat kysyvänsä neuvoa jos ilmenee epäselvyyttä mihin pitää ottaa yhteyttä. Kaikilla haastateltavilla ei ollut käytössä tietokonetta. Ne joilla se oli käytössä, kokivat internetin hyväksi tietolähteeksi.

Kyllähän mä täältä saan aina puhelimella teiltä tietoa kun jotain kysyttävää on. (H1)

Kyllä mulle on tarpeeksi tullut tietoa. Ainakin koen, että on tullut. En mä osaa ainakaan muuta ajatellakaan, että olisko jotain muuta sitten vielä. Kyllä mä oon ainakin tyytyväinen ollut jotta mitä tietoa mä oon saanu. (H2)

Teiltä täältähan mä oo saanu sen jokapäiväisen avun. Ohjeet ja neuvot että oon tienny mihinkä kääntyä. (H3)

No niitä olis kaivannu, sosiaalipuolelta esimerkiksi niitä jotta tietäis mitä olis mahdollisuus hakia. Ne kuuluo sitten jostakin sivulta. Niinku sitä täydentävää justiin. (H8)

Jokainen oli käyttänyt jossain vaiheessa työvoimatoimiston palveluita ja useat olivat asioineet työvoimatoimistossa jo vuosien ajan. Siihen oltiin tyytyväisiä, että TYP ja Valtaväylä olivat saaneet haastateltavien tiedot työvoimatoimiston kautta. Valtaväylä -projektin asiakkaina ovat muun muassa työvoiman ulkopuolella tai työttömänä olevat sosiaalitoimistojen ja TE-toimistojen asiakkaat. Asiakkaille tarjotaan palveluohjausta, työvalmennusta ja uraohjausta. Valtaväylä-hankkeen kesto on 1.6.2008 - 31.5.2012. (Valtaväylä projektikonaisuus 4.1.2012.) Näiden palvelujen avulla oli mahdollistunut pääsy kuntouttaviin työtoimenpiteisiin kuten esimerkiksi työelämävalmennukseen. Pitkä työttömyys oli saattanut turhauttaa haastateltavia. Työvoimatoimiston palveluja kritisoitiin tapauksissa, joissa toimiston kautta ei ollut järjestynyt työpaikkaa useidenkaan käytyjen kurssien jälkeen. Valtaväylästä oli saatu apua arjen asioihin, kuten lomakkeiden täyttöön netin kautta. Tämä nähtiin hyvänä asiana.

Sitten mä täs yks päivä justiin funtsailin sitä jotta se on aikailla turha koko työvoimatoimisto. Mutta en mä sitten tiedä jotta onko nuorisolla sitten siellä jotakin palvelua. Kyllä se nyt riittää täs iäs jo kurssittaminen kun niitä on muutaman kymmenen kurssia käyny. Niistä ei oo sillälailla mitään hyötyä. Kyllä siinä on jo sitten. Yrittää enemmän työtä ja sillä sitä toimeentuloa. (H8)

8.4 Näkemys psykososiaalisen tuen tarpeesta

Haastateltavat olivat asioineet muidenkin paikkakuntien kuin Seinäjoen sosiaalitoimistossa. Näkemykseen kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta oli vaikutusta asiakkaan ja työntekijän välisellä luottamuksella ja viestinnällä. Jos asiakas kokee, että häntä ei arvosteta ja häntä syyllistetään omasta elämäntilanteestaan, on tällä tunteella suuri vaikutus vuorovaikutukseen. Haastateltavilla oli kokemuksia siitä, että heitä ei ole kuultu eikä arvostettu sosiaalitoimistossa asioidessaan joillakin muilla paikkakunnilla. Haastateltavat olivat kokeneet, että he eivät tuolloin saaneet riittävää palvelua ja että heitä kohdeltiin ylimielisesti. Jos haastateltavien lukumää-

rä olisi suurempi, tulisi todennäköisesti vastaavanlaisia näkemyksiä esiin myös omasta kunnastamme.

Työttömäksi jääminen oli ollut ahdistava kokemus. Huonoa oloa lisäsi se, että selvittääkseen arjesta heidän täytyi asioida sosiaalitoimessa, jossa heitä väheksyttiin työttömyyden vuoksi. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että eivät enää haluaisi muuttaa kyseisille paikkakunnille sosiaalitoimen huonon palvelun vuoksi. Vaikka työtä on välillä ollutkin, niin määräaikaisten työsuhteiden päätyttyä saattaa tulla toimeentulotuen tarvetta. Ihmisellä ei ole mahdollisuutta valita työttömyyden ja työssäolon välillä. Työttömyys ei ole vaihtoehto vaan se on väistämätöntä, jos et onnistu saamaan työpaikkaa lukuisista työhaastatteluista huolimatta.

Sosiaalialan työ on ihmisten parissa tehtävää työtä ja siinä korostuvat työntekijän persoonallisuuden lisäksi ennen kaikkea asenteet. Oikeanlaiset asenteet asiakkaita kohtaan on ensisijainen edellytys siihen, että löydetään tilanteeseen parhaiten sopivat työmenetelmät. (Forss 2007, 32.) Haastatteluissa tulivat ilmi työntekijöiden asenteiden ja heidän asiakkaita kohtaan osoittamansa arvostuksen merkitys.

... Ei sieltä saanut oikein minkäänkokoista palvelua. Sitähän joku ministerikin tutki sitä sosiaalitoimee kun siellä oli jotakin hässäkkää niin paljon. Ne oli niin kauhean tylyjä ne kaikki siellä. Että ei siellä kehdanut edes käydä. (H6)

...Kun on törmännyt hyvin monta kertaa siihen että tota niinkun työttömänä on ja käy niinku sosiaalitoimistos sun muuta, niin siellä kattoaan nenänvartta pitkin sen takia kun on työtön ja tulee sinne käymään. Täällä ei oo kyllä käyny sillälaila, mutta yhdellä toisella paikkakunnalla on käyny näin hyvin monta kertaa, niin se on aika inhottavaa. Se on aika ilikiää siinä mieles, että se ei oo mikään vaihtoehto olla työtön. .. se tuloo tuota niin elekielen kautta ja rivien välistä saa lukea sitten ja noin pois päin että. Tommosena se yleensä tulee. (H7)

Useilla haastateltavilla oli takanaan monia vuosia kestänyt työttömyys ja pitkäaikainen asiakkuus sosiaalitoimessa. Ensimmäiset asiointikerrat sosiaalitoimistossa eivät ole olleet helppoja, mutta kynnys asiointiin on jo madaltunut. Haastateltavat olivat saattaneet asioida monen eri työntekijän kanssa. Asiakkaat tunsivat, että heitä oli kuultu riittävästi ja heidän kokonaistilanteensa oli otettu huomioon. Erimielisyyksiä asiakkaalla ja työntekijällä oli saattanut olla vuosien varrella joissain käy-

tännön asioissa, esimerkiksi veronpalautusten huomioimisessa tulona ja fysikaalisen hoidon huomioimisessa menona toimeentulossa. Ymmärrettiin kuitenkin, että työntekijöiden täytyy noudattaa ohjeita ja lakeja.

Kait se nyt on vähän vaikia sanoa. Miksei nyt pääosin oo ymmärretty. En voi nyt mennä sanomaan, että ei oo ymmärretty. En mä nyt niin voi sanua. Tietysti mulla on ollu monen sosiaalityöntekijän kans monis asioos, yksittäisis asiois erilainen näkemys. (H1)

Kun mä oon ensimmäisen kerran tullu niin tuntuu jotenkin oudolta jotta mä nyt haen sellasta niinkun toimeentulotukia. Mutta en mä nyt sitä koe mitenkään pahana. (H2)

Täällä on justiin sillälailla sopivasti. Niin, että on otettu huomioon, mutta ei oo taas niinkun patistettu niinkun sillälailla puhumahan, mutta on niinkun otettu huomioon ja kysytty niinkun vähän, että mikäs tilanne ja kuinka menee tavallaan ja näin. Minäkin oon täs seilannut, tullut ja mennyt erilaisis tilanteis. (H3)

..mutta se on niin että mä enemmän tykkään olla semmonen yksinäinen ratsastaja tällä hetkellä, että niinku sillee, että on välillä sellasia kausia, että ei huvita niinku kenenkään apua ottaa vastaan muuta kun silleen rahallisesti. (H4)

Joo, ehkä mutta luultavasti siihen varmaan ei oo aikaa kellään. Mä epäilen ainakin. Yleensä ihmisten elämä on jo monimutkaasta sellaa-asten, jotka yleensä käy sosiaalitoimes. Niin mulla on semmonen käsitys, että niiden elämä on aikalaila vyyhti. Yleensäkki. (H5)

Kyllä mä oon tyytyväinen. Ainakin täällä. Täällä niinku Seinäjoella ja täällä Ylistarossa niin oon kyllä tyytyväinen. Otetaan niinku hyvin huomioon ja katotaan kaikki tarkkaa ja tollai noin. Kyllä täällä mä oon tosi tyytyväinen. (H6)

No kyllä mun kohdalla on ainakin niin sosiaalitoimen puolelta tarpeheksi sillälailla ainakin kuultu jotta ka ne on tehny sen sitten mihinkä niillä on resurssit siinä. (H8)

Asiakassuhteessa ammattietiikka edellyttää asiakkaan asemaan asettumista hänen elämäntilanteeseensa sekä hänen itsemääräämisoikeutensa ja ihmisarvonsa kunnioittamista. Erityisesti asiakassuhteiden luottamuksellisuus on tärkeää. (Lindqvist 2003, 58.) Haastateltavat kokivatkin työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen tärkeäksi. Omista asioista on vaikea puhua tai niistä ei puhuta lainkaan jos asiakas ei luota työntekijään.

Mä en tuu puhuu niinku mun asioistani niinku sillee oikeen tuntemattomille. Sanotaanko näin, että useamman kerran saa nähdä ennen kuin mä rupian avautumaan yhtään enempää. (H4)

Kyllä mä ennemmin sanoosin melkeeseen sen että pitäis se jonkinnäkönen luottamus olla. Vaikka siinä on nyt tiettenkin, että ei ne saa niinku mitään höpötellä muualle päin, mutta on se kumminkin, että jonkinmoinen tuntuma siihen ihmiseen pitäis olla. (H7)

Parisuhteen loppuminen on ollut jokaiselle haastateltavalle sellainen hetki elämässä, jolloin olisi ollut tarvetta ulkopuoliseen apuun. Vaikka parisuhteen päättymisestä oli kulunut jo pitkiäkin aikoja, tuli tämä asia haastatteluissa esille. Eräs haastateltava oli yrittänyt hakea apua akuuttiin parisuhdekriisiinsä, mutta ei ollut onnistunut saamaan apua juuri sillä hetkellä kun olisi sitä tarvinnut. Muutama haastateltava oli onnistunut saamaan ulkopuolista keskusteluapua, mutta keskustelu oli mennyt toinen toisensa haukkumiseksi ja käynnit oli lopetettu muutaman kerran jälkeen. Keskusteluista perheenjäsenten tai muiden läheisten henkilöiden kanssa oli koettu olevan apua.

Erotilanteessa kärjistyy usein myös ongelmat lapsen tapaamisesta, koska eroavilla puolisoilla ei aina säily keskusteluyhteys. Tällaiset tilanteet koettiin raskaina vielä vuosienkin jälkeen ja niissä arvostettiin sosiaalitoimesta saatua sovitteluapua. Kun yhtä aikaa erokriisin kanssa sattuu kohdalle vielä työttömyys, niin se koettiin rankkana ja voimia vievänä asiana. Eräs haastateltava kertoi avioeron jälkeen olevansa masentunut. Kaupassakäyntikin vaati liikaa voimavaroja.

Avo- tai avioliiton loppuminen koettiin vaikeaksi, koska se vaikuttaa moniin elämäntilanteisiin. Parisuhde ei ole ainut asia, johon ero vaikuttaa. Jos suhteessa on lapsia, aiheuttavat elatussopimusten tekeminen ja lasten tapaamisista sopiminen omat prosessinsa. Ero aiheuttaa muutoksen myös ystävä- ja sukulaispiirissä.

...No joo, kyllä sillälailla silloin kun erottiin niin, heti silloin eron alkuvaiheessa, silloin olis kyllä. (H1)

Ja oli sellane kun mä nyt työttömänä oon ollu niin kauan niin jotenkin sellanen tuli sitten aina että pitääkö mun sinne kauppaan lähtiä. Jotta ei olisi niinu huvittanu, jotta olis vaan tykänny olla neljän seinän sisällä. (H2)

Ex-vaimo käy nyt ilmeisesti jossakin juttelemassa, mutta en mä oo käyny. Mä oon ton mun veljen kans puhunu paljon siitä. Se on helpottanut kyllä. (H6)

Kysyin haastateltavilta lopuksi mitä odotuksia ja toiveita heillä on tulevaisuudelta. Työpaikka ja terveys koettiin tärkeäksi. Palkkatulo mahdollistaisi sellaiset hankinnat, joihin tämänhetkisillä pienillä tuloilla ei ollut mahdollisuutta. Huono terveys kaventaa tulevaisuuden näkymiä. Haluttiin, että yksinasuvat otettaisiin paremmin huomioon ja heidän taloudellinen tilanteensa paranisi.

No, mä odottaisin ainakin jotta mä saisin työpaikan. (H2)

Voi niitä on vaikka kuinka paljon. Ne on sellasia pieniä sieviä kaikki. Jos mä saisin tehdä lomituksia, niin mä saisin niinu uusia kotia jonkun television ja esimerkiksi ostaa jonkun halvan läppäritietokoneen itteleni. Ihan se että sais pankkiasiatkin hoitaa näppärästi. (H3)

Tulevaisuus tuntuu kaventuvan, mutta tietysti odotan ensinnäkin ihmeparannusta ja se muuttais mun elämän. (H5)

Mun laskelmien mukaan nyt pitäis mennä semmonen viitisen vuotta suurin piirtein niin sitten pitäis olla aika likilailla kaikki velat maksettuna niin sen jälkeen voi suunnitella sitten paremmin. (H6)

Toivon, että sais töitä. Eipä siinä oikeestaan mitään muuta oo. Töitä. Se olis ihan mukava. (H7)

Haaveita on aina, niitä on niin kauan kun hautaan menöö. Mutta en toivo mitään muuta kun jotta yksinäiset ihmiset otettaisiin paremmin huomioon jotta ne pärjäis jotenkuten. Esimerkiksi työttömät yksinäiset jotta niitä asioita joku ajais eteenpäin ja ei jätetettäisi niitä aivan takalalle, vaikka on aikuunen ihminen. (H8)

9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa käsittelen haastattelujen pohjalta saamiani tutkimustuloksia. Peilaan niitä teoriaosuuteen, aikaisempiin tutkimuksiin ja omiin pohdintoihini. Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, ovatko työttömät toimeentulotukiasiakkaat tyytyväisiä käytäntöihin, vai kokevatko he epäoikeudenmukaiseksi oman asemansa palvelujen käyttäjänä. Halusin saada selville millaisena työtön toimeentulotukiasiakas näkee elämönhallintaitonsa. Halusin kuulla haastateltavien mielipiteitä siitä, ovatko he saaneet tarvittavaa ohjausta ja neuvontaa hakiessaan erilaisia palveluja ja etuisuuksia, vai haluaisivatko he jostain palveluista lisää tietoa. Pyrkimyksenä oli myös saada selville ovatko haastateltavat kokeneet saaneensa riittävää psykososiaalista tukea. Onko työntekijä huomionnut riittävästi asiakkaiden tarpeita ja ovatko asiakkaat tunteneet tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi.

Sosiaalityön päämääränä on ihmisten auttaminen vaikeissa elämäntilanteissa ja osallisuuden vahvistaminen yhteiskunnassa (Talentian uutiset 2012). Tavoitteeseen pyrkimisen apuna käytetään erilaisia toimintatapoja. Sipilän (Raunio 2009, 169–170) mukaan toimintaympäristössä voi olla vallalla jokin tietty sosiaalityön toimintatapa tai siinä voidaan löytää piirteitä kaikista toimintatavoista. Toimeentulotukiasiakkailla on erilaisia elämäntilanteita ja heidän avuntarpeensa vaihtelee. Haastatteluissa tuli esille se, että toimeentulotukityö on byrokratiatyötä, mutta siinä on nähtävissä palvelutyön ja psykososiaalisen työn elementtejä.

Seuraavassa kuviossa havainnollistan sosiaalityön eri toimintatapoja ja toiminnallisia perspektiivejä toimeentulotukityössä. Sipilän (Raunio 2009, 169–170) nimeämiä sosiaalityön toimintatapoja ovat byrokratiatyö, palvelutyö ja psykososiaalinen työ. Raunion (2009, 185–186) esittämät toiminnalliset perspektiivit auttavat tarkastelemaan ammatillisen toiminnan perustoja. Ne kuvaavat sosiaalityön taustalla olevaa näkemystä sosiaalityön päämäärästä ja tarkoituksesta. Toiminnallisia perspektiivejä sosiaalityössä ovat palvelujärjestelmäkeskeinen, terapeutin ja yhteiskuntakriittinen perspektiivi.



Kuvio 1. Toimintatavat ja toiminnalliset perspektiivit toimeentulotukityössä.

Toimeentulotukilaskelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan tulot ja menot. Hänelle tulee jäädä perusosan suuruinen määrä kuukaudessa elämiseen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään laskelma samoin perustein. Laskelman teko on byrokraattista, koska se perustuu erilaisiin sääntöihin ja ohjeisiin. Asiakkaan pitää toimittaa hakemuksen liitteenä erilaisia tositteita tuloista ja menosta. Tutkimuksessani tuli esille, että toimeentulotukiasiakkuudessa saattoi asiakkailla olla työntekijöiden kanssa erilaisia näkemyksiä, mutta toisaalta myös ymmärrettiin, että työntekijöiden velvollisuus on noudattaa lakeja ja asetuksia. Salosen (2010, 86) tutkimuksessa todettiin toimeentulotuen byrokraattisuus, mutta huomioitiin myös se, että toimeentulotuen saamista määrittävät erilaiset lait, joiden puitteissa työntekijän tulee toimia.

Toimeentulotukityö on myös palvelutyötä. Asiakkaat kertoivat kysyneensä sosiaali-toimistosta apua, jos on ollut epäselvyyttä siitä mihin palveluihin heillä on oikeus. Työntekijät ovat ohjanneet asiakkaita palveluiden piiriin ja haastateltavat luottivat siihen, että työntekijöillä on tietoa ja kokonaisnäkemys palvelujärjestelmästä. Haastateltavien mielestä tietoa palveluista oli saatavana riittävästi. Tietoa erilaisista palveluista etsittiin myös Internetin kautta. Kela tiedotti haastateltavien mielestä

hyvin esimerkiksi asumistuen tarkistuksesta. Koettiin hyvänä asiana se, että asioiden muistaminen ei ollut omalla vastuulla.

Kelan ja sosiaalitoimiston päätöksistä haastateltavat olivat saattaneet olla päätöksen tehneiden kanssa eri mieltä ja niistä oli keskusteltu virkailijoiden kanssa. Päätösten teossa on kuitenkin omat sääntönsä ja niihin ei yllensä ole mahdollista tehdä muutoksia. Sosiaalitoimistosta oli saatu riittävästi tietoa perustoimeentulotuesta, mutta harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta kaivattiin lisätietoa. Eräs haastateltava kertoi, että hän oli saanut tietoa harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen kuuluvista asioista tuttaviltaan eikä sosiaalitoimistosta. Lemmetin (2011, 77) tutkimuksessa tuli esille myös asiakkaiden tarve saada lisää tietoa kaikista toimeentulotukilajeista.

Sosiaalityön toiminnallisissa perspektiiveissä tarkastellaan työn tekemisen lähtökohtia. Tutkimuksessani tuli esille toimeentulotukityön sosiaalityön palvelujärjestelmäkeskeinen perspektiivi ja terapeutin perspektiivi. Toimeentulotukiasiakkaat tarvitsevat tietoa toimeentulotuen lisäksi muistakin palveluista. Työntekijän tulee hallita palvelujärjestelmä ja osata ohjata asiakkaat heille kuuluvien palveluiden piiriin. Terapeuttisessa perspektiivissä korostuu työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus sekä tasa-arvoinen ja luottamuksellinen asiakassuhde.

Pyrin selvittämään tutkimuksessani, oliko toimeentulotukiasiakkaiden saama psykososiaalinen ohjaus ollut haastateltavien mielestä riittävää. Haastateltavat kertoivat tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi asioidessaan sosiaalitoimistossa. Haastattelujen perusteella sosiaalityössä toteutuu terapeutin perspektiivi, joka korostaa asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Haastateltavat kokivat asiakassuhteensa tasa-arvoisena ja luottamuksellisena. Kysyin haastateltavilta, että haluaisivatko he työntekijän kanssa lisää keskusteluaikaa. Jotkut haastateltavat epäilivät, että työntekijän aika ei riittäisi tähän, koska ihmisillä on niin paljon ongelmia. Salonen (2010, 87) oli saanut tutkimuksessaan haastateltavilta myös vastauksia, joissa he olivat maininneet kiireen rajoittavan keskusteluaikaa työntekijän kanssa. Salosen tutkimuksen haastateltavat olivat kertoneet halukkuutensa pidempiinkin keskusteluihin.

Kaikki avio- tai avoeron jossain vaiheessa elämäänsä kokeneet haastateltavat kertoivat tarvinneensa palveluohjausta tai psykososiaalista ohjausta erotilanteen aikana. He kokivat, että voimavaroja ei silloin olisi ollut riittävästi asioiden selvittelyyn. Lasten tapaamisriidat ovat raskaita kaikille osapuolille. Näissä tilanteissa asiakkaiden kuuntelun ja vuorovaikutuksen merkitys korostuu.

Lemmetin (2011, 79) tutkimuksessa tuli esille asiakkaiden tarve työntekijöiden tapaamiseen ja toive siitä, että akuutissa tilanteessa pääsisi paremmin työntekijän puheille. Omassa tutkimuksessani haastateltavat eivät tuoneet tätä tarvetta esille. Lemmetti haastatteli asiakkaita Seinäjoen sosiaalitoimistossa ja minä tein haastattelut Ylistaron palvelutoimiston asiakkaille. Kaupungin sisällä on eri toimistojen välillä erilaisia käytäntöjä. Monet asiakkaat tuovat Ylistaron palvelutoimistossa hakemuksensa suoraan työntekijälle ja voivat siinä tilanteessa kysyä epäselviä asioita. Haastateltavani eivät tuoneet esille sitä, että eivät olisi saaneet järjestymään ajanvarausta akuuteissa tilanteissa. Eräs haastateltavani kritisoi sitä, että hän ei ollut tavoittanut työntekijää puhelinajalla Ylistaron palvelutoimistosta, koska työntekijä oli palaverissa. Hän ei halunnut soittaa Seinäjoen neuvontaan, vaan olisi halunnut keskustella tutun virkailijan kanssa. Koska tilanne ei ollut akuutti, hän soitti Ylistaron palvelutoimistoon seuraavan päivän puhelinajalla, jolloin tavoitti virkailijan.

Salosen (2010, 85) tutkimuksessa tuli esille haastateltavan kokemus sosiaalitoimistossa kaavoihin kangistumisesta ja asioiden liukuhihnamentaisesta käsittelystä. Kritiikkiä hänen tutkimuksessaan sosiaalitoimisto sai siitä, että asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ja elämäntilanteita ei oteta riittävästi huomioon. Omassa tutkimuksessani tuli haastateltavilta päinvastaista palautetta. Eräs haastateltava kertoi, että hänen mielestään vaihteleva ja välillä erittäin hankalakin elämäntilanteensa on otettu hyvin huomioon. Työntekijät ovat kuunnelleet ja häntä on myös tuettu asioiden hoidossa kun omat voimavarat ovat olleet vähissä. Lemmetin (2011, 74) tutkimuksen haastateltavat olivat tyytyväisiä työntekijöiden tapaan tehdä sosiaalityötä. He olivat myös sitä mieltä, että työntekijät huomioivat asiakkaat kokonaisuutena.

Asiakkaiden ja työntekijöiden välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen sekä luottamuksen tärkeys tuli tutkimuksessani useasti esille. Huono luottamus saattaa vaikeuttaa asioiden hoitoa. Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö vaikeutuu jos asiakkaalla on tunne siitä, että häntä väheksytään. Jotkut olivat kokeneet eri paikkakunnilla asioidessaan myös palvelun puutetta ja tunnetta siitä että heitä ei arvosteta ihmisenä. Eräs haastateltava kertoi, että hän puhuu työntekijälle henkilökohtaisista asioista vasta useamman tapaamiskerran jälkeen.

Psykososiaalisen tuen merkitys korostui Salosen (2010, 89) tutkimuksessa. Kuuntelemista ja kokemusta pidettiin sosiaalityöntekijälle tärkeänä ominaisuutena sekä sosiaalitoimistossa että perheasiainkeskuksessa haastateltavien miesasiakkaiden keskuudessa. Nähtiin että työntekijän kyvyn kuunnella, hänen kokemuksensa ja asiakkaan ymmärtämisen välillä oli yhteys. Sosiaalitoimisto oli miesasiakkaille usein ainoa paikka, jossa he voivat kertoa asioistaan. Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus todettiin merkitykselliseksi monissa Salosen tekemissä tutkimushaastatteluisissa. Lemmetin (2011, 59) tekemässä haastattelussa koki haastateltava tärkeänä omatyöntekijän sekä asiakkaan ja työntekijän välisen hyvän ja luottavaisen suhteen. Asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen tärkeys tuli esille useasti myös omista haastatteluisistani.

Luottamus on asiakaslähtöisen työskentelyn perusta. Luottamuksen saavuttamisessa on erityisesti ensimmäinen kohtaaminen tärkeä, koska tuolloin asiakas luo mielikuvan työntekijästä. Jos luottamuksellinen suhde saavutetaan jo asiakassuhteen alussa, saattaa se kestää paremmin myöhemmin vastaan tulevia vaikeita tilanteita. Joskus luottamussuhdetta joudutaan rakentamaan pitkän ajan ja pienin askelin. Mitä useammalla tapaamiskerralla asiakkaalle jää tunne kuulluksi tulemisesta, siitä että häneen luotetaan ja häntä kunnioitetaan, sitä paremmin asiakkaan luottamus voidaan saavuttaa. (Ihalainen & Kettunen 2011, 43.)

Häpeän tunne työttömyyden kohdatessa ja tilanteen johtaessa toimeentulotukiasiakkuuteen tuli esille Salosen (2010, 85–86) tutkimuksessa tehdyissä haastatteluisissa. Samanlaisia kokemuksia toivat myös haastattelemani henkilöt esille. Erään henkilön haastattelussa tuli esille, että hän ei ollut kokenut häpeän tunnetta enää sen jälkeen kun oli tottunut asiointiin sosiaalitoimistossa.

Toimeentulotukiasiakkaat mielletään yleisesti marginaaliin kuuluvaksi. Paikka marginaalissa voi olla fyysinen, kuten eläminen työttömänä (Juhila 2006, 105). Jos marginaalissa eläminen on valittu samanaikaisesti useilla eri elämänalueilla, voi se edetä syrjäytymiseksi (Raunio 2006, 56–57). Työttömyys oli yhteistä jokaiselle haastatteluun osallistuvalla asiakkaalla. Suurin osa haastateltavista koki työn puutteesta huolimatta elävänsä normaalia elämää. Työttömyyden saatettiin ajatella olevan tilapäistä ja toivottiin elämäntilanteen muuttuvan tulevaisuudessa. Työelämävalmennuksessa olevat haastateltavat kokivat pienistä tuloista huolimatta elämänsä parantuneen työelämävalmennuksen myötä. He pitivät tärkeänä sitä, että elämään on tullut rytmi ja on merkityksellistä se, että kuuluu työyhteisöön ja on osallisena yhteiskunnassa.

Outi Välimaa on väitöskirjassaan analysoinut pitkäaikaistyöttömien haastatteluja. Yhteiskunta on leimannut työttömät ja pitkäaikaistyöttömät tiettyyn kategoriaan. Välimaa on todennut tutkimuksessaan, että pitkäaikaistyöttömät asiakkaat neuvottelevat itseään pois leimatun työttömän tai pitkäaikaistyöttömän kategorian jäsenyydestä ja rakentavat itselleen uusia kategorioita. Asiakkaat puhuvat itsestään pitkäaikaistyöttömyyttä positiivisemmilla kategorioilla, kuten esimerkiksi sairaina tai liian vanhoina työmarkkinoille. Lisäksi puhutaan siitä, että työttömyyden aikanakin elämä voi olla normaalia elämää. (Välimaa 2011, 7.) Haastatteluissani tuli esille samoja seikkoja, joita Outi Välimaa toi esille tutkimuksessaan. Ne haastateltavat, joilla oli takanaan lyhyt työttömyysjakso, näkivät työttömyytensä ja toimeentulotuen tarpeensa väliaikaisena vaiheena elämässään. Pitkään työttömänä olleet haastateltavat olivat sitä mieltä, että ei ollut enää realistista toivoa työpaikkaa. Terveystila ja työpaikkojen puute nähtiin työllistymisen ongelmana. Iän koettiin myös olevan esteenä työpaikan saantiin. Välimaan tutkimus korostaa sitä, että työttömän kategorisointi on sosiaalinen ongelma, eikä siinä ole kysymys ihmisen identiteetistä (Välimaa 2011, 19).

Fyysisen tai psyykkisen hyvinvointinsa koki huonoksi yli puolet haastateltavista. Iän mukanaan tuoma fyysinen kunnon huononeminen iän mukanaan tuomat sairaudet koettiin väistämättöminä. Jotkut olivat omasta mielestään kokonaan tai osittain työkyvyttömiä psyykkisen tai fyysisen sairautensa vuoksi. Hyvinvointia käsittelevässä luvussa kerroin vuoden 2011 kansalaisbarometrin tutkimuksia eri elämän-

alueilla. Näitä elämänalueita olivat fyysinen terveys, henkinen vireys, läheiset ihmissuhteet ja taloudellinen tilanne. Tutkimukseni haastateltavat kuuluvat niihin 300 000 aikuiseen suomalaiseen, jotka tuntevat itsensä huono-osaiseksi ja heillä on ongelmia vähintään yhdellä elämänalueella. Kaikilla haastateltavilla oli ongelmia taloudellisessa tilanteessa. Osalla esiintyi ongelmia taloudellisen tilanteen ongelmien lisäksi myös fyysisessä terveydessä, henkisessä vireydessä ja läheisissä ihmissuhteissa.

Ulkoisen elämänhallinnan yksi tunnusmerkki on turvattu taloudellinen toimeentulo (Juhila 2006, 61). Kaikki haastateltavat kokivat taloudellisen tilanteensa tiukaksi ja epävarmaksi. Arjen talousasioissa ei kuitenkaan nähty olevan tuen tai ohjauksen tarvetta vaikka haastateltava olisi käynyt läpi velkasaneerauksen tai odotti velkasaneerauksen aloittamista. Tiukan rahatilanteen syyksi nähtiin liian pienet tulot. Toimeentulotukityössä olen useasti nähnyt asiakkaiden taloudellisen ahdingon ja olen työntekijänä olettanut, että asiakkaat haluaisivat ohjausta raha-asioidensa hoidossa, jos sitä olisi mahdollista saada. Tutkimukseni haastateltavien näkemys oli kuitenkin toinen.

Haastatteluilla tuli todistettua, että työntekijän ei saisi olettaa mitä asiakkaat haluavat. Parhaiten saa vastauksen kysymällä asiakkailta itseltään. Ongelmana rahan riittämättömyydessä nähtiinkin se, että pienet tulot eivät tahdo riittää pakollisiin menoihin. Toimeentulotuen perusnormiin sisällytetään haastateltavien mielestä liikaa menoja. Esimerkiksi tietokoneen menoja sekä pankin palvelumaksuja ei huomioida erikseen menona. Ne ovat kuitenkin pakollisia ja näiden menojen prosentuaalinen osuus pienistä tuloista on melko suuri. Harrastusmenoja toivottiin myös huomioitavan monipuolisemmin toimeentulotuessa. Lemmetin (2011, 74) tutkimuksessa tuli myös esille asiakkaiden toivomus siitä, että toimeentulotuessa huomioitaisiin esimerkiksi auton menoja, harrastusmenoja ja eläimestä johtuvia menoja.

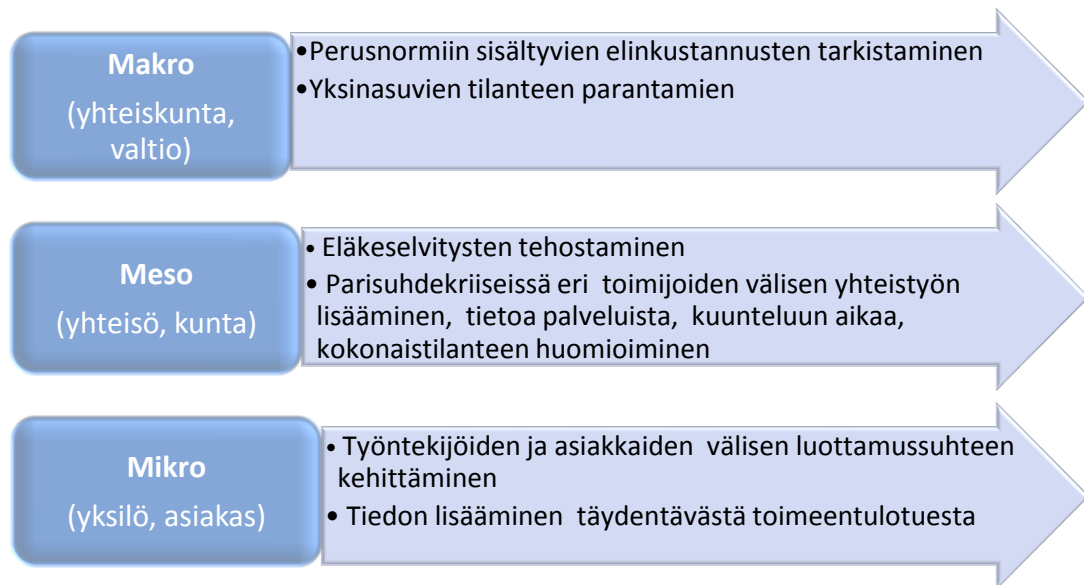
Sisäinen elämänhallinta voidaan käsittää koetun turvattomuuden hallinnaksi (Erkkilä 2011). Jotkut haastateltavat kokivat, että eivät voineet vaikuttaa oleellisiin asioihin elämässään. Eräs haastateltava koki asumistilanteensa ahdistavana ja olisi halunnut siihen muutosta. Erään haastateltavan elämään aiheutti turvattomuutta

läheisen alkoholinkäyttö ja väkivaltaisuus ja tunne siitä, että hän ei pystynyt vaikuttamaan tilanteeseen. Hän oli kokenut tämän asian niin ahdistavana, että oli joutunut hakemaan ulkopuolista apua selvittääkseen tilanteesta henkisesti. Monet haastateltavat kokivat kuitenkin, että huono taloudellinen tilanne oli suurin ongelma ja rajoitti elämää ja osallistumista erilaisiin harrastuksiin. Terveystilan pysyminen ennallaan tai sen tuleminen paremmaksi oli yleisin toive. Monet haastateltavat kokivat elämänsä turvalliseksi ja tuntui siltä, että he arvostivat itseään.

Sosiaalityön lähestymistavan mukaan työtön henkilö nähdään kokonaisvaltaisena fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena toimijana senhetkisessä elämäntilanteessaan. Näillä tekijöillä on merkitystä henkilöiden kokemukseen omasta asemastaan lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa. Ne vaikuttavat myös muun muassa heidän osallisuuteensa, yhteisöllisyyteensä ja toiveikkuuteensa. (Kokko 2011, 311.)

Kehittämiskohteita. Haastateltavista kaksi itsensä täysin työkyvyttömäksi kokevaa oli työnhakijana. Kehittämiskohteena näkisin huomion kiinnittämisen entistä enemmän työnhakijoiden terveydentilaan. Työkyvyttömällä henkilöillä kuuluisi työttömyysetuuden sijaan olla tulona sairauspäiväraha tai muu työkyvyttömyyden perusteella maksettava korvaus. Yhteiskunnallisista kehittämiskohteista haastatelussa tuli esille yksinasuvan työttömän huono tilanne sekä liian monien menojen sisällyttäminen toimeentulotuen perusnormiin.

Seuraavassa kuviossa pyrin hahmottamaan tutkimuksessani ilmenneitä asioita, joihin asiakkaat haluaisivat parannusta. Haastateltavat kertoivat havaitsemistaan epäkohdista sosiaalityössä ja asiakkaiden asemasta asiakas-, yhteisö- sekä yhteiskunnallisella tasolla.



Kuvio 2. Haastatteluissa esiin tulleita kehittämiskohteita mikro-, makro- ja mesotasolla.

Parisuhdekriiseissä ja erotilanteessa haastateltavat kertoivat olleen tarvetta sekä palveluohjaukseen että psykososiaaliseen ohjaukseen. Näissä tilanteissa asiakkaan kuuntelulle ja dialogisille keskusteluille tulee varata tavallista enemmän aikaa. Eri toimijoiden välisen yhteistyön lisäämiseen ja tiedon lisäämiseen saatavilla olevista palveluista tulisi kiinnittää huomiota.

Haastatteluissa tuli esille, että asiakkailla ei ole selvillä mihin kaikkiin menoihin voidaan saada apua täydentävästä toimeentulotuesta. Tiedossa oli, että esimerkiksi joihinkin lasten harrastusmenoihin voi hakea tukea, mutta menoista ei ollut tarkempaa tietoa. Eräs haastateltava kertoi kuulleensa tuttaviltaan mihin menoihin tukea voisi hakea. Yksi kehittämiskohde olisikin tiedotuksen lisääminen täydentävästä toimeentulotuesta.

Asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen tärkeys tuli esille useasti omissa haastatteluissani sekä aikaisemmissa tutkimuksissa. Luottamussuhteen muodostumisessa ja ylläpitämisessä on myös tutkimukseni aineiston perusteella kehittämistarvetta. Ihmisellä pitäisi olla oikeus ihmisarvoiseen ja kunnioittavaan kohtamiseen, vaikka heidän panoksensa yhteiskuntaan ja tehokkuutensa kansalaisina

ei vastaisikaan niitä odotuksia mitä yleensä normikansalaisiin kohdistuu (Huotari & Hurtig 2008, 196–197).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan tiettyä aineistoa, eikä tuloksia pyritä yleistämään (Hirsjärvi ym. 2010, 229–230). Tein kuitenkin huomion, että aikaisemmissa tutkimuksissa on saatu samansuuntaisia tuloksia mitä sain omassa tutkimuksessani. Myös niiden mukaan asiakas tulee ottaa huomioon kokonaisvaltaisesti. Keskustelua on käyty paljon siitä, että työttöminä työnhakijoina on henkilöitä, jotka eivät pysty tekemään töitä. Tilannetta pyritään jatkuvasti parantamaan ja tehostamaan eläkeselvityksiä. Parisuhdekriiseihin yritetään etsiä ratkaisuja ja erilaisia tutkimuotoja, mutta apua ei useinkaan osata hakea, eikä sitä osata aina tarjota asiakkaalle oikeaan aikaan. Eroperheet jäävät yksin ongelmiansa kanssa. Suomalaisessa yhteiskunnassa elinkustannukset nousevat eikä työmarkkinatuen määrä nouse samassa suhteessa. Yksin asuvat työttömät vastaavat itse menoistaan, eikä heillä ole työttömyyden kohdatessa taloudellista turvaa asuinkumppanistaan. Julkisuudessa on käyty paljon keskusteluja tuloerojen kasvusta ja kansalaisten jakautumisesta yhä selvemmin huono-osaisiin ja hyväosaisiin. Yhteiskunnassamme riittää suuria haasteita. Sosiaalialan työntekijänä voin antaa asiakkaalle hänen tarvitsemaansa tietoa sekä pyrkiä vaikuttamaan asiakassuhteeseen ja luottamuksen syntyyn jokaisella asiakastapaamisella.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön aihetta miettiessäni minulle oli heti selvää, että haluaisin tehdä tutkimusta selvittääkseni asiakkaiden näkemyksiä ja toivomuksia oman elämänsä suhteen. Laajentaakseni sosionomiosaamiseni asiakasnäkökulmaa kaipasin tietoa siitä, että haluaisivatko asiakkaat saada tukea jollain elämänalueilla nykyistä enemmän. Opinnäytetyön sisältö tarkentui sektoriopintojen ja ammatillisen esseen tekemisen myötä.

Haastateltavat kertoivat, että he tulivat mielellään mukaan tutkimukseen. Heillä oli halu vaikuttaa asioihin. Korostin haastateltavien asiantuntijuutta ja heidän mielipiteiden tärkeyttä. Haastattelutilanteessa olin opintovapaalla ja sijaiseni oli tehnyt haastateltaville toimeentulotukipäätöksiä jo muutaman kuukauden ajan. Toivoisin, että tämä auttoi haastateltavia näkemään minut tällä kertaa opiskelijana ja unohdamaan aikaisempi roolini työntekijänä. Jatkoimme keskustelua haastateltavien kanssa vielä pitkään kun haastattelutilanne oli ohi ja nauhoitus lopetettu.

Olisin toivonut saavani haastateltavaksi useampia nuoria työttömiä toimeentulotukiasiakaita, koska olisi ollut kiinnostavaa saada tietää myös heidän ajatuksiaan ja toiveitaan. Kolme nuorta kieltäytyi haastattelusta. Nämä nuoret eivät yleensä asioi toimistolla vaan lähettävät hakemuksensa postin kautta. Ehkä riittävää luottamussuhdetta ei ollut vielä syntynyt ja heillä saattoi olla kynnys virastotiloihin tulemisessa. Haastatteluihin osallistuneet olivat käyneet useasti sosiaalitoimistossa. He haluavat yleensä tuoda hakemuksensa itse ja keskustella samalla mahdollisista epäselvistä asioista.

Toivon, että tutkimukseni auttaisi sosiaalialan työntekijöitä kiinnittämään huomiota entistä enemmän luottamussuhteen syntymiseen ja sen ylläpitoon. Omassa työssäni pyrin aikaisempaa enemmän kuuntelemaan asiakasta ja olemaan läsnä. Asiakas ei mieti syrjäytymistään tai asemaansa marginaalissa. Hän haluaa saada asioitansa kuntoon voidakseen elää tavallista elämää. Asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutustilanteessa eivät ole tärkeitä ainoastaan sanat, vaan myös

ilmeillä ja eleillä on merkitystä. Haastatteluissa tuli esille luottamuksen tärkeys. Jos asiakkaan luottamuksen menettää, ei sitä ole helppoa saavuttaa uudelleen. Työtömyyden ja toimeentulotukiasiakkuuden taustalla ei ole yksilön oma epäonnistuminen, josta yksilön pitäisi tuntea syyllisyyttä, vaan siihen vaikuttavat myös monet yhteiskunnalliset tekijät. Haastatteluissa sain tietoa asiakkaiden ajatuksista ja samalla myös tämänhetkisestä yhteiskunnallisesta tilanteesta. Eräs haastateltava kiteytti pohdintansa mielestäni hyvin sanomalla: ”Se ei oo mikään vaihtoehto olla työtön.” Uskoisin, että haastattelut auttoivat myös asiakkaita miettimään omaa osallisuuttaan elämässään, yhteisössä ja ympäröivässä yhteiskunnassa.

Opinnäytetyön tekeminen on laajentanut osaamistani usealla sosionomin (AMK) osaamisen osa-alueella. Olen oppinut hankkimaan monipuolista tietoa, jota käytin hyväkseni tutkimuksessani. Haastattelutilanteissa on ollut aikaa kuulla asiakasta ja arvioida hänen elämänsä kokonaistilanne. Työntekijänä minun on tärkeää auttaa asiakasta saamaan apua ongelmiinsa ja tukea häntä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Sosionomi (AMK) ymmärtää asiakkaan tarpeet ja voimavarat ja osaa luoda asiakasta osallistavan ja ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen. Sosionomi (AMK) on sisäistänyt sosiaalialan ammattieettiset periaatteet ja sosiaalialan arvot ja sitoutuu toimiaan niiden mukaisesti. Sosionomi (AMK) ymmärtää yhteiskunnan ja yksilön suhteen ja osaa jäsentää ja analysoida sitä erilaisista näkökulmista ja osaa jäsentää yhteiskunnassa esiintyviä sosiaalisia ongelmia. (ECTS-kompenssit, [viitattu 9.1.2012].)

Opinnäytetyötä tehdessäni olen toiminut eettisesti ja kunnioittanut asiakkaan ainutkertaisuutta ja yksityisyyttä. Eettistä näkökulmaa pohdin tutkimukseni kaikissa vaiheissa. Toivon, että tutkimukseni lisäisi työtettä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan tarpeet ja toiveet. Asiakas saattaa haluta pelkästään toimeentulotukensa rahallisen tuen mikä hänelle kuuluu. Joissakin tilanteissa hän tarvitsee palveluohjausta tai psykososiaalista ohjausta. Asiakkaalla on oikeus päättää millaista apua hän haluaa ottaa vastaan. Jokainen asiakas on oma yksilönsä ja hänen arvostamisensa on pohjana luottamuksen syntymiselle.

LÄHTEET

- Alle 25-vuotiaat ja työmarkkinatuki. 11.10.2011[Verkkosivusto]. Työ- ja elinkeino-
toimisto. [Viitattu 15.1.2012]. Saatavana:
http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/07_tyottomuus/01_tyottomyysturva/01_edellytykset/03_tmtuki_alle_25-v/index.jsp
- Ansiopäiväraha. 2.7.2010. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Työttömyyskassojen yhteis-
järjestö TYJ. [Viitattu 3.1.2012]. Saatavana: <http://www.tyj.fi/default.asp?id=1>
- Asumistuki ei riitä: Liian isoja ja liian kalliita asuntoja. Taloussanomat 15.1.2011.
- Banks, S. 2006. Ethics and values in social work. Basingstoke: Palgrave MacMil-
lan.
- ECTS-kompetenssit. 31.8.2010. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. [Verk-
kosivusto]. Sosiaaliportti.fi. [Viitattu 9.1.2012]. Saatavana:
http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_a_mk_tutkinto/ects_kompetenssit/
- Erkkilä, S. 19.7.2001. Elämänhallinta. [Verkkajulkaisu]. Euroopan työterveys- ja
työturvallisuusvirasto. [Viitattu 3.1.2012]. Saatavana:
http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/stressi/elaman_hallinta.stm
- Forss, P. 2007. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi / Päivi Forss, Marja-Leena Vatula-
Pimiä. Helsinki: Edita.
- Fyysinen hyvinvointi. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Hoitonetti. [Viitattu
3.1.2012]. Saatavana:
http://www.hoitonetti.fi/hoitokategoriat/fyysinen_hyvinvointi/
- Haapola, I. 2004. Köyhyyden kynnyksellä: toimeentulotuen dynamiikka 1990-luvun
Suomessa. Helsinki: Kansaneläkelaitos.
- Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: Stakes.
- Hietaniemi, E. 2004. Aktivointia, elämänhallintaa, sosiaalista pääomaa: tutkimus
ikäntyvien työttömien elämänhallinnan tekijöistä ja syrjäytymistä torjuvien
toimenpiteiden vaikutuksista. Helsinki: Työministeriö.
- Hiilamo, H. 2011. Uusi hyvinvointivaltio. Helsinki: Like.
- Hiilamo, H., Karjalainen, J., Kautto, M. & Parpo, A. 2004. Tavoitteena kannusta-
vampi toimeentulotuki: tutkimus toimeentulotuen lakimuutoksista. Helsinki:
Stakes.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

- Hjerpe, R. & Räisänen, H. 2004. Työmarkkinoiden muutos ja hyvinvointi: uudelleenarviointia. Teoksessa: Hyvinvointi ja työmarkkinoiden erityyminen. Hjerpe, R. & Räisänen, H. (toim.) Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, 1–32.
- Howe, D. 2008. The emotionally intelligent social worker. New York: Palgrave Macmillan.
- Hämäläinen, P. 2009. Toimeentuloturva. Helsinki: Finanssi- ja vakuutus kustannus.
- Huotari, K. & Hurtig, J. (toim.) 2008. Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- Hyvinvointi ja kunto. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Kunnon kipinä. [Viitattu 3.1.2012]. Saatavana: http://www.kunnonkipina.fi/hyvinvointi_ja_kunto.html
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini : sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.
- Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa: Juhila, K., Frosberg, H. & Roivanen, I. (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 11–20.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaana. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa: Sosiaalityö aikuisten parissa. Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Juhila, K., Frosberg, H. & Roivanen, I. (toim.) 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kataja, J. 2012. Maakunnan työttömyys kääntyi kasvuun viime vuoden lopussa. Iikka. 25.1.2012, 5.
- Keränen, E., Nissinen, P., Saarnio, T. & Salminen, M. 2001. Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet. Helsinki: Tammi.
- Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2002. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.
- Kokko, R-L. 2011. Monitieteellisen arviointitutkimuksen arvot ja etiikka. Teoksessa: Sosiaalityön arvot ja etiikka. Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus, 293–318.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

L 4.6.1975/408, Asumistukilaki.

L 30.12.1997/1412. Laki toimeentulotuesta.

L 1.6.1999/731. Perustuslaki.

Latvala, M. 2008. Puolison armoilla: työttömyysturvan tarveharkinta. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Lemmetti, J. 2011. Asiakastyytyväisyyskysely Seinäjoen toimeentulotukiasiakkaille Bikva-mallia käyttäen. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan yksikkö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.

Lindqvist, M. 2003. Sosiaali etiikka ja haluamisen kulttuuri. Teoksessa: Turvallista hyvinvointia. Ranta-Tyrkkö, S. & Ropo, A. (toim.) Tampere: Tampere University Press, 49–69.

Mitä työvoimakoulutus on. 25.11.2004. [Verkkosivusto]. Työ- ja elinkeinotoimisto [Viitattu 15.1.2012]. Saatavana: http://www.mol.fi/mol/fi/03_koulutus_ura/01_tyovoimakoulutus/01_mita_tyovoimakoulutus_on/index.jsp

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro.

Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.

Niemelä, P. 2009. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa: Sosiaalityö ja teoria. Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus, 209–236.

Niemelä, P. 2011. Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa: Sosiaalityön arvot ja etiikka. Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus, 13–43.

Opas toimeentulotukilain soveltajille. 2007. [Verkkojulkaisu] Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö [Viitattu 15.1.2012]. Saatavana: <http://pre20090115.stm.fi/md1176293474181/passthru.pdf>

Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Rantasalmi, S. 2008. Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuus – kehittämistyön suuntaviivoja. Teoksessa: Huotari, K. & Hurtig, J. (toim.) Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press, 13–24.

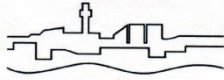
- Ranta-Tyrkkö, S. & Ropo, A. (toim.) 2003. Turvallista hyvinvointia. Tampere: Tampere University Press.
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen: sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Saarinen, J. & Savolainen, J. 2012. Toimeentulotuella elävien joukko kasvaa. Helsingin Sanomat. 18.1.2012, 15.
- Salonen, P. 2010. Onko sukupuolella merkitystä? Miesasiakkaiden näkökulmia sosiaalityön käytäntöihin. Tampereen yliopisto. [Verkojulkaisu] Sosiaalialan tutkimuksen laitos. Sosiaalityön pro gradu tutkielma. [Viitattu 25.10.2011]. Saatavana: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04134.pdf>
- Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A., Särkelä, R. & Londén, P. 2009. Kansalaisbarometri 2009: suomalaisten arvioita hyvinvoinnista, palveluista ja Parasuudistuksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Suomessa 300 000 huono-osaista. 2011. Ilkka 20.12.2011, 5.
- Taipale, V., Lehto, J., Mäkelä, M. Kokko, S., Muuri, A. & Lahti, T. (toim.) 2004. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Helsinki: WSOY.
- Talentian uutiset. 14.3.2012. [Verkosivusto]. Talentia. [Viitattu 26.3.2012]. Saatavana: http://www.talentia.fi/materiaalit/talentian_uutiset/sosiaalihuollon_rakenteiden_ja_lainsaadannon_muutoksissa_on_suojattava_sosiaalialan_tyon_perimmainen_tarkoitus.
- Terveyspsykologia (psykosomatiikka). Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Tampereen yliopisto. [Viitattu 3.1.2012]. Saatavana: http://www.uta.fi/laitokset/psyk/opiskelu/opetus/opetusmateriaalia/psyhair_1999/a7_7.htm
- Tilastokeskus [Verkojulkaisu]. Pitkäaikaistyöttömyys. [Viitattu 15.1.2012]. Saatavana: <http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tvt/05/01/index.html>
- Toikko, T. 2005. Sosiaalityön ideat: johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.
- Toikko, T. 2009. Toimijalähtöinen kehittäminen. [Verkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 11.1.2012]. Saatavana: <http://www.seamk.fi/includes/loader.aspx?id=7be84ac6-a3a8-408d-a0c1-e7ef026223e4>

- Toimeentulotuki 1.1.2012 lukien. 24.11.2011. [Verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 15.1.2012]. Saatavana: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=207651&name=DLFE-16943.pdf
- Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue: johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työmarkkinatuen ja toimeentulotuen päällekkäisyys kunnissa. 2002. Kuntapuntari 6/2002. Helsinki: Tilastokeskus.
- Työtön vai ei? 27.10.2011[Verkkosivusto]. Kela. [Viitattu 15.1.2012]. Saatavana: <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/180608123717ML?OpenDocument>
- Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Valtaväylä projektikonaisuus. 4.1.2012 [Verkkosivusto]. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 12.3.2012]. Saatavana: http://www.seamk.fi/Suomeksi/SeAMK_Info/Yksikot/SeAMK_Sosiaali-ja_terveysala/Tutkimus-ja_kehittamistoiminta/Valtavayla-projektikonaisuus.iw3
- Viinamäki, L. 2008. 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta [Verkkajulkaisu]. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. [Viitattu 22.12.2011]. Saatavana: <http://intra.epedu.fi/loader.aspx?id=3c29ea68-308b-41a2-8649-dc9c6b660c2a>
- Virjo I., Aho S. & Koponen H. 2006. Passivoiko työttömyysturva? Helsinki: Työministeriö.
- Virtanen, A. & Kiuru, S. 9.12.2011. Toimeentulotuki 2010. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos (THL). [Viitattu 1.1.2012] Saatavana: http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2011/Tr43_11.pdf
- Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Helsinki: Kirjapaja.
- Väisänen, R. & Hämäläinen, J.(toim.) 2008. Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä–Tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom.
- Välimaa, O. 2011. Kategoriat ongelmien selontekona – Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Yleinen asumistuki. 3.1.2011. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Kela. [Viitattu 27.1.2012].
Saatavana:
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/050901130444HV?OpenDocument>

LIITTEET

Liite 1: Tutkimuslupa



SEINÄJOKI

PÄÄTÖS / apulaiskaupunginjohtaja

Päivämäärä 17.6.2011

Pykälä 67/2011

SOTE 6/2011

Asia	Tutkimuslupa / Ridanpää Kirsti <p>Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK) -opiskelija Kirsti Ridanpää anoo tutkimuslupaa valtaistavat sosiaalityön menetelmät harjoittelua sekä opinnäytetyötä varten. Molempia töitään varten Ridanpää hakee lupaa haastatella asiakkaita: valtaistavan harjoittelu, 10 toimeentulotukiasiakasta ja opinnäytetyö, 8 asiakasta.</p> <p>Valtaistavat sosiaalityön menetelmät -harjoittelun tarkoituksena on asiakkaiden tilanteiden parantaminen; Ridanpää pyrkii saamaan asiakkaiden äänen kuuluviin ja viemään dialogissa esiin tulevia asioita eteenpäin, muuttamalla esim. työkäytäntöjä mahdollisuuksien mukaan.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia työttömän toimeentulotukiasiakkaan elämänsisältöä teemahaastattelun keinoin. Ridanpää pyrkii tutkimuksessaan kartoittamaan millaista tukea työtön toimentulotukiasiakas haluaisi elämäänsä ja mitkä asiat rikastuttavat hänen elämänsä.</p> <p>Molemmat on tarkoitus toteuttaa vuoden 2011 aikana. Valtaistavat sosiaalityön menetelmät harjoittelun ohjaaja on Kristiina Järvi ja opinnäytetyön ohjaa Mirva Siltakorpi Seamk:sta.</p>
Päätös	Päätän myöntää tutkimusluvan edellyttäen, että <ul style="list-style-type: none">- asiakkaiden tutkimukseen osallistuminen on ehdottoman vapaaehtoista- haastatteluissa ja havainnoinneissa saatujen tietojen osalta noudatetaan salassapitovelvollisuutta- tutkimuksessa yksittäiset henkilöt eivät saa ole tunnistettavissa- sekä painettu että sähköinen kappale tutkimuksesta luovutetaan maksutta sosiaali- ja terveyskeskukselle.
Allekirjoitus	Harri Jokiranta, apulaiskaupunginjohtaja, p. 06 416 6432, harri.jokiranta@seinajoki.fi
Oikaisu-vaatimusohje	Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen osoitteella: Sosiaali- ja terveyslautakunta, Kirkkokatu 6, PL 215, 60101 Seinäjoki, neljäntoista (14) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen ja se on tekijän allekirjoitettava.
Julkisesti nähtävänä	Sosiaali- ja terveyskeskus 20.6.2011
Tiedoksianto	Kenelle Kirsti Ridanpää Päivämäärä 17.6.2011
	Miten <input type="checkbox"/> Lähetetty postitse saantitodistusta vastaan <input type="checkbox"/> Lähetetty postitse tavallisena kirjeenä <input type="checkbox"/> Lähetetty sisäisessä postissa <input type="checkbox"/> Luovutettu <input checked="" type="checkbox"/> Lähetetty sähköpostissa Vastaanottajan allekirjoitus
	Jaana Kitinoja, johdon sihteeri, p. 06 416 2152

Liite 2: Teemahaastattelukysymykset

TEEMAHAASTATTELUKYSYMYKSET:

Miten koet tämänhetkisen elämäntilanteesi?

Perhe

- Oletko tyytyväinen perhetilanteeseesi?

Ihmissuhteet

- Haluaisitko muutosta sosiaaliseen elämääsi, vai oletko tyytyväinen nykytilanteeseen?
- Olisitko tarvinnut/saanut ihmissuhdeongelmiisi jotain apua? Millaista?

Harrastukset

- Haluaisitko osallistua johonkin harrastustoimintaan mihin sinulla ei nyt ole ollut mahdollisuutta?

Asuminen

- Oletko tyytyväinen asuinolosuhteisiisi vai haluaisitko niihin muutosta?

Rahan käyttö

- Onko asioita joista joudut tinkimään taloudellisen tilanteesi vuoksi?
- Kaipaisitko neuvoa tai ohjausta arjen talousasioihin?

Alkoholin käyttö

- Koetko että alkoholin käyttösi on hallinnassa?
- Oletko tarvinnut/saanut tukea oman tai läheisesi päihteiden käytön hallintaan saamiseksi?

Terveys

- Miten koet terveytesi?
- Käytätkö terveystalvveluita?
- Onko sinulla niistä riittävästi tietoa?
- Oletko saanut terveystalvveluja kun olet tarvinnut niitä?

Työvoimatoimisto, Kela, sosiaalitoimi

- Onko sinulla riittävästi tietoa tarjolla olevista palveluista ja etuisuuksista?
- Esim. asumistuki, työmarkkinatuki, erilaiset työvoimatoimiston järjestämät kurssit tai muut palvelut, toimeentulotuki
- Olisiko jotain, josta haluaisit saada enemmän tietoa?

Mitä mieltä olet työntekijän suhtautumisesta elämäntilanteeseesi toimeentulotukiasiakkuutesi aikana?

- Onko kokonaisalämäntilanteesi otettu riittävästi huomioon?
- Oletko tullut ymmärretyksi?
- Onko sinusta tuntunut, että sinua kuullaan?
- Pitäisikö mielestäsi työntekijöiden huomioida joitakin asioita nykyistä enemmän vai haluaisiko, että työntekijä puuttuisi vain niihin asioihin mitä itse nostat esille?

Mitä odotat tulevaisuudelta?