

”MÄ SAIN LOPARIT TYÖKKÄRISTÄ”
-TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSESTA
PALAUTETTUJEN
ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA SOSIAALIASEMAN TYÖSTÄ

Anri Viskari-Lojamo ja Mirja Nevala

Opinnäytetyö, syksy 2011

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Helsinki

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosiaalialan koulutusohjelma

Päihteet ja syrjäytyminen

Sosionomi (Ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Mirja Nevala ja Anri Viskari-Lojamo. ”Mä sain loparit työkkäristä” -Työvoiman palvelukeskuksesta palautettujen asiakkaiden kokemuksia sosiaaliaseman työstä. Helsinki, syksy 2011, sivumäärä 83 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammatti-korkeakoulu, Diak Etelä, Helsinki. Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, päihteet ja syrjäytyminen- koulutusohjelma. Sosionomi (YAMK).

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa eräästä sosiaaliaseman asiakasryhmästä heidän kanssaan työskentelyn tueksi jatkossa. Tutkimuksen lähtökohdaksi oli omasta työympäristöstä ja työtehtävistä noussut kiinnostus. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mitä millaisia kokemuksia ja mitä toiveita työvoiman palvelukeskuksesta sosiaaliasemalle palautetuilla asiakkailla oli sosiaaliasemalla tehtävälle työlle. Tutkimuksen keskiössä on asiakkaiden näkökulma ja tavoitteena oli saada tietoa, joka helpottaisi tämän asiakasryhmän kanssa työskentelyä.

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä ovat työttömyys, pitkäaikaistyöttömyys, aktiivinen sosiaalipolitiikka, voimaantumisen ja päihderiippuvuus. Lisäksi tuodaan esiin tietoa tutkimusympäristöstä sekä keskeisistä käsitteistä. Näitä ovat työvoiman palvelukeskus, toimeentulotuki sekä sosiaalityö sosiaaliasemalla. Tutkimusaineistona olivat työvoiman palvelukeskuksesta sosiaaliasemalle palautettujen asiakkaiden loppuarviot työvoiman palvelukeskuksesta sekä haastatteluista saatu tieto. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja ne analysoitiin narratiivisella menetelmällä muodostamalla haastatteluista viisi erilaista tarinaa. Tarinat jaettiin vielä kahteen ryhmään positiivisten ja huolta herättävien tulkintojen perusteella.

Tutkimus tuotti tietoa työvoiman palvelukeskuksesta sosiaaliasemalle palautuneiden asiakkaiden omista toiveista liittyen sosiaaliasemalla tehtävään työhön. Vaikka tapaamiset sosiaaliasemalla koettiin hyviksi, niitä oli kuitenkin ollut melko vähän. Suurin osa haastateltavien kanssa tehdystä työstä koski toimeentulotuen myöntämistä ja siihen liittyviä asioita. Suunnitelmallista sosiaalityötä oli tehty ainoastaan yhden asiakkaan kohdalla.

Työvoiman palvelukeskuksesta palautuneiden asiakkaiden kanssa tehtävää työtä voitaisiin kehittää siten, että heille olisi sosiaaliasemalla oma työntekijä ja asiakkailla voisi olla omaa ryhmätoimintaa. Asiakkaat hyötyvät suunnitelmallisesta työstä saman työntekijän kanssa. Myös työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaaliaseman välistä työtä tulisi kehittää jo asiakkaan työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden aikana asiakkaiden syrjäytymisen estämiseksi. Kansalaispalkka on myös vaihtoehto joidenkin asiakkaiden kohdalla. Tällöin asiakkaat saisivat saman rahan kuukausittain vailla velvoitteita.

Asiasanat: voimaantuminen, työttömyys, päihderiippuvuus, aktiivinen sosiaalipolitiikka, syrjäytyminen, työvoiman palvelukeskus, sosiaalityö sosiaaliasemalla, kvalitatiivinen tutkimus.

ABSTRACT

Mirja Nevala ja Anri Viskari-Lojamo. The experiences of clients who have been redirected from the employment services centre towards work carried out in the social services centres. Helsinki, autumn 2011, 83 p., 2 appendices. Language: Finnish.

Diaconia University of Applied Science, Helsinki. Degree programme in Social Services, Intoxicants and Social exclusion. Degree: Master of Social Services

The object of this thesis was to gather information on a specific group of clients at the social services centres in order to provide support for working with them. This study aims at expounding on what clients expect from the support given at the social service centres after being redirected from the employment services centre back to the social services centres. The study concentrates on the clients' perspective in order to gather information that would better facilitate working with this specific group of clients. The research was carried out in Helsinki and the sample of clients used in the survey is comprised of clients of two social services centres.

The theoretical framework concentrates on unemployment, long-term unemployment, exclusion, active social policy, empowerment and substance dependence. Information on the research environment is brought into view as well as such key concepts as employment services centre, income support and social work at the social services centres. The research material consisted of final client reviews given by the employment services centre on clients who were redirected to the social services centres and on information extracted from client interviews. Interviews were analysed with narrative method.

The research produced information on the expectations of the clients who had been redirected to the social services centres towards work that is carried out in the social services centres. Even though appointments with social workers were in general considered purposeful, much of the issues that were dealt with concerned granting income support. Systematic social work was carried out only in one instance.

In our opinion, work that is carried out with clients who have been redirected back to social services centres could be improved by assigning each client a personal social worker in addition to providing group activity. The research indicates that clients would benefit from systematic social work with an assigned social worker. Co-operation between social services centres and the employment services centre should be further developed during the client's relationship with the employment services centre in order to prevent exclusion. Granting basic income is also worthy of consideration in some of the cases, which would allow them to receive monthly financial assistance without obligation.

Key words: empowerment, unemployment, substance dependence, active social policy, exclusion, the employment services centre, social work at social services centre, qualitative research

SISÄLLYS

JOHDANTO	5
1.1 Työttömyys	7
1.2 Päihderiippuvuus	13
1.3 Aktiivinen sosiaalipolitiikka	15
1.4 Voimaantuminen, Empowerment	18
1.5 Syrjäytyminen	20
2 TUTKITTAVIEN ASIOINTIYMPÄRISTÖ JA KESKEISET KÄSITTEET	23
2.1 Työvoiman palvelukeskus	23
2.2 Aikuissosiaalityö	24
2.2.1 Sosiaalityö sosiaaliasemilla	25
2.2.2 Sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työn erot	28
2.3 Toimeentulotuen määrittelyä	29
3 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA AIEMMAT TUTKIMUKSET	32
3.1 Tutkimusaiheen valinta ja eettiset kysymykset	33
3.2 Tutkimusaineisto ja sen kerääminen	36
3.3 Tutkimusmenetelmä ja haastattelujen toteuttaminen	38
3.4 Aineiston analysointi	41
4 YLEISIÄ HAVAINTOJA HAASTATTELUISTA	43
5 TULOKSIEN POSITIIVISET TULKINNAT	47
5.1 Voimaantumisen kokemus	47
5.2 Tyytyväinen alkoholisti	51
5.3 Kannattelevan sosiaalityön mahdollisuudet	54
6 TULOKSIEN HUOLTA AIHEUTTAVAT TULKINNAT	58
6.1 Kannustinloukussa	58
6.2 Syrjäytymisen vaarassa	62
7 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ TUTKIMUKSESTA	67
8 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA	71
LÄHTEET	75
Liite 1 Saatekirje asiakkaalle ja suostumuslomake haastatteluun	80
Liite 2 Haastattelukysymykset	82

JOHDANTO

Työttömyys ja eritoten pitkäaikaistyöttömyys koetaan usein ongelmaksi yhteiskunnassa ja ne ovat säännöllisesti esillä myös mediassa. Pitkäaikaistyöttömyys voi aiheuttaa ihmiselle monenlaisia ongelmia sekä taloudellisesti, että terveydellisesti. Työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys näkyvät sosiaaliaseman päivittäisessä työssämme ja siellä tavataan asiakkaita, jotka ovat syystä tai toisesta ajautuneet työmarkkinoiden ulkopuolelle. Sosiaaliasemalla tehtävässä työssä näkyy, että työttömyys vaikuttaa ihmisen elämän usein monella alueella ja on merkittävä riskitekijä syrjäytymisessä.

Osa sosiaaliaseman työttömistä asiakkaista voi olla asiakkaana työvoiman palvelukeskuksessa, jonka tarkoituksena on saada pitkäaikaistyöttömiä integroitua takaisin työelämään. Sinne ohjataan sosiaaliaseman asiakkaista ne, joiden arvioidaan hyötyvän moniammatillisesta yhteistyöstä. Asiakkaat ohjataan työvoiman palvelukeskukseen joko Työ- ja elinkeinotoimistosta (tästä käytämme jatkossa lyhennettä TE- toimisto) tai sosiaaliasemalta. Asiakkaaksi ohjataan ensisijaisesti pitkään työttömänä olleita henkilöitä ja toissijaisesti henkilöitä, joiden työttömyys uhkaa pitkittyä. Työvoiman palvelukeskuksen tavoitteena on edistää asiakkaiden työllistymistä sekä työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutusta. Lisäksi tavoitteena on löytää väylä työelämään, ammatilliseen koulutukseen tai muuhun pitkäaikaiseen ratkaisuun.

Asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa päättyy, kun tarvetta moniammatilliselle yhteistyölle ei enää ole tai kun moniammatillisella palvelulla ei ole voitu riittävästi edistää asiakkaan työhön kuntoutumista. Asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa perustuu vapaaehtoisuuteen. Osalle asiakkaista ei työvoiman palvelukeskuksen moniammatillisesta tiimistä huolimatta löydy tilanteeseen ratkaisua tai asiakas ei pysty sitoutumaan työvoiman palvelukeskuksen palveluihin. Nämä asiakkaat palautetaan sosiaaliasemalle eikä heiltä enää edellytetä työnhaun voimassaoloa. Asiakkaat saavat ainoastaan toimeentulotuen kuukausittain sosiaaliasemalta vailla varsinaisia velvoitteita jonkinlaiseen toimintaan.

Nämä asiakkaat ovat haasteellisia myös sosiaaliasemalla eikä heille ole sosiaaliasemalla eriytettyjä toimenpiteitä.

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää sitä, mitä kokemuksia ja toiveita työvoiman palvelukeskuksesta sosiaaliasemalle palautuneilla asiakkailla oli sosiaaliasemalla tehtävältä työltä. Tutkimuksen tarkoituksena oli nimenomaan asiakkaiden näkökulma emmekä pyrkineet tutkimaan sitä, miten asiakkaiden kanssa työskentely työvoiman palvelukeskuksessa on sujunut. Tutkimus on voimakkaasti sidoksissa työelämään, jotta työyhteisömme saisivat tutkimuksemme avulla lisätietoa työtään varten sekä mahdollisia ideoita uusista toimintamalleista. Työskentelemme itse kahdella eri sosiaaliasemalla Helsingissä ja valintamme perustuu näiden sosiaaliasemien työvoiman palvelukeskuksesta palautuneisiin asiakkaisiin. Valinta tehtiin tietyin kriteereihin, joita olivat ikään ja asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen vaikuttaneet tekijät. Loppujen lopuksi valinta tapahtui kuitenkin sen perusteella, ketkä kohderyhmään kuuluvista asiakkaista suosituivat haastatteluun. Vaikka valintamme kohdistuu kahteen tiettyyn sosiaaliasemaan, antavat tutkimustulokset myös tietoa muille sosiaaliasemille sekä Helsingissä että muualla Suomessa työvoimanpalvelukeskuksesta sosiaaliasemalle palautetun asiakasryhmän kanssa työskentelyyn.

Tutkimuksessa esitellään ensin teoreettinen viitekehys sekä asiointiympäristö, jossa haastattelemamme asiakkaat toimivat. Lisäksi tuodaan esiin tutkimuksen ymmärtämisen kannalta keskeiset käsitteet. Tämä jälkeen kerrotaan tutkimuksen etenemisestä aihevalinnasta tutkimusaineiston keräämiseen ja lopulta analyysissä käytettyihin menetelmiin. Varsinainen analyysiosio rakentuu aluksi tehdyistä kaikkia haastatteluja koskevista havainnoista ja sen jälkeen käsiteltävistä positiivisista ja huolta aiheuttavista tulkinnoista. Työ lopussa käsittelemme johtopäätöksiä tutkimuksesta sekä tuomme esiin ajatuksiamme tulevasta johtopäätöksien pohjalta.

1 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu työttömyydestä, syrjäytymisestä, aktiivisesta sosiaalipolitiikasta, voimaantumisesta, aikuissosiaalityöstä sekä päihderiippuvuudesta. Työvoimapalvelukeskuksesta sosiaaliasemalle palautuneilla asiakkailla on usein takanaan pitkäaikainen työttömyys. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden toiveita tehtävälle työlle sosiaaliasemalla, joten aikuissosiaalityö liittyi luontevasti osaksi teoreettista viitekehystä. Koska monilla työvoimapalvelukeskuksesta sosiaaliasemalle palautuneilla asiakkailla asiakkuuden loppumisen syynä on ollut kokemuksemme mukaan päihderiippuvuus, se kuuluu osaksi viitekehystä. Osa työvoimanpalvelukeskuksesta palautuneista asiakkaista on syrjäytynyt erilaisista yhteiskunnan tarjoamista palveluista. Tästä syystä tuomme esiin myös keskeisimpiä näkökulmia syrjäytymiseen liittyen. Aikuissosiaalityö voi tuottaa onnistuessaan asiakkailleen kokemuksia voimaantumisesta ja valtaistumisesta. Onnistuneet kokemukset sosiaalityöstä lisäävät asiakkaiden elämänhallinnan kokemusta. Tutkimuksemme kohderyhmä ei aina välttämättä tiedosta omia vahvuuksiaan ja niiden löytämisen apuna voi toimia sosiaaliasemalla tehtävä aikuissosiaalityö. Tämän vuoksi voimaantuminen valittiin myös osaksi viitekehystä. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli selvittää miten aktiivinen sosiaalipolitiikka toteutuu työvoimanpalvelukeskuksesta palautuneiden asiakkaiden kohdalla ja voitaisiinko siinä nähdä jotain uusia suuntia. Tästä syystä käsitellemme myös aktiivista sosiaalipolitiikka teoreettisessa viitekehyksessä.

1.1 Työttömyys

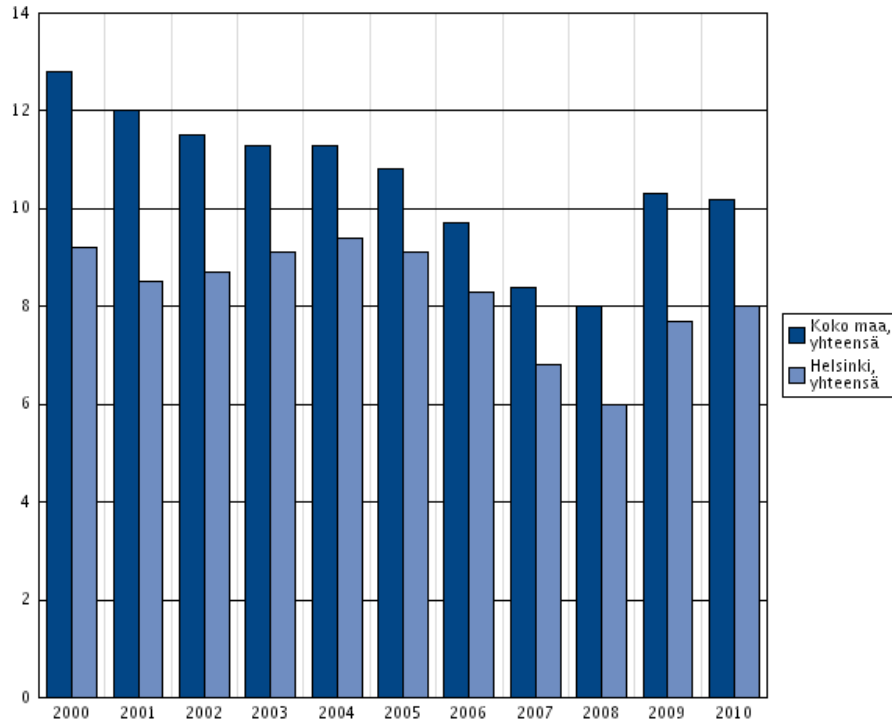
Työ on ihmiselle taloudellisen toimeentulon lähde sekä keskeistä oman itsensä toteuttamisessa. Lisäksi se on merkittävä sosiaalisten suhteiden väylä. Työllä mahdollisesta verovaroin tuotettavat palvelut yhteiskunnassa ja se luo vaurautta kansantalouteen. Työttömyys sen sijaan heikentää hyvinvointia. Se on erityinen haaste siksi, että tuloerot ovat alkaneet kasvaa työttömyyden myötä.

Pitkittynyt työttömyys aiheuttaa usein myös muunlaista huono-osaisuutta, joka heikentää työhön paluun mahdollisuuksia. (Kautto 2002, 68.)

Kauton mukaan 1990-luvun lama Suomessa lisäsi työttömyyttä merkittävästi. Vaikka talous laman jälkeen lähtikin nousuun, on työllisyysaste noussut hitaasti. (Kautto 2002, 69). Keskitalon ja Mannilan mukaan työttömyyden aleneminen on ollut odotettua hitaampaa ja myönteinen kehitys on tällä hetkellä pysähtynyt. Työttömyys nähdään edelleen suomalaisen politiikan koetinkivenä (Keskitalo & Mannila 2002, 198.) Tarpeisiin nähden työpaikkoja on liian vähän. Keskeinen tekijä on ollut sellaisten työpaikkojen häviäminen, joihin ei vaadita erityistä ammattitaitoa ja pitkää koulutusta. Yritykset tehostivat laman aikana tuotantotehokkuuttaan ja esimerkiksi teollisuuden alalla viennin määrä on kasvanut. Lisäksi uusia työpaikkoja on syntynyt lähinnä kasvukeskuksiin eikä niille alueille, joilla työttömät asuvat. Työttömien osaaminen on myös toisenlaista kuin yrityksillä olevat tarpeet. Tämä on muuttanut tilanteen siten, että aiemmin pulaa oli työvoimasta kun taas nyt pulaa on työtehtäviin sopivasta työvoimasta. Työpaikkojen vähenemisen myötä pitkäaikaistyöttömien määrä kasvoi ja työttömyysjaksot pidentyivät. Työllistymiseen vaikuttaa koulutustason ohella myös se, kuinka pitkään työttömyys on jatkunut. Parhaiten työllistyvät lyhyen aikaa työttömänä olleet. Muita valikoivia tekijöitä ovat iän ja koulutustason lisäksi heikkoon terveyteen, päihteiden käyttöön ja muihin sosiaalisiin ongelmiin liittyvät seikat. (Kautto 2002, 69-72).

Työttömyyden, pitkäaikaistyöttömyyden ja toimeentulotuen saajien määrän kehitystä, voidaan tarkastella seuraavien kuvioiden avulla.

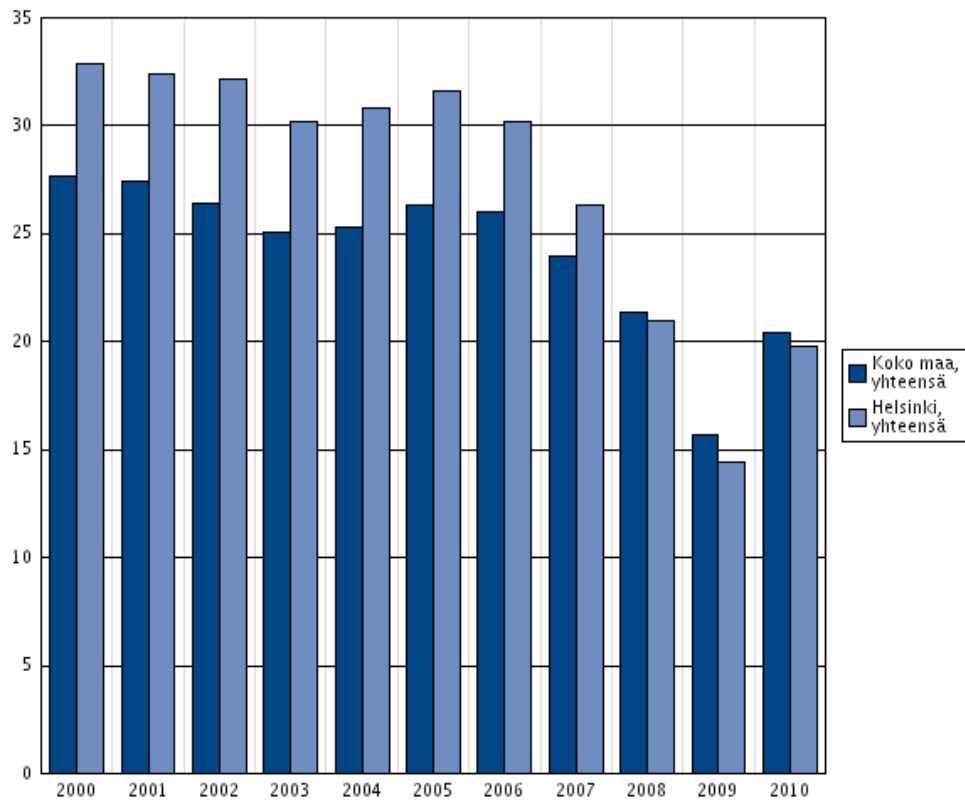
KUVIO 1. Työttömät, % työvoimasta



(Sotkanet, 2011)

Työttömien prosentuaalinen osuus on Helsingissä vuosittain pienempi kuin koko maassa yhteensä kuten kuviosta 1 voidaan todeta. Kuten jo aiemmin kävi ilmi, Helsingissä on suhteellisesti eniten työpaikkoja kun taas syrjäseudulla niitä on vähemmän. Helsingissä, kuten myös muissa isoissa kasvukeskuksissa akateeminen työttömyys on lisääntynyt. Korkeakoulutettuja valmistuu enemmän kuin heille on tarjolla olevia työpaikkoja. Työttömyys on selkeästi vähentynyt aina vuoteen 2008 asti, kunnes vuoden 2009 laman myötä se on lähtenyt uudelleen nousuun. Työttömien määrän kasvuun etenkin maaseudulla on vaikuttanut ihmisten jatkuva muutto kasvukeskuksiin. Tällöin palvelut katoavat maaseudulta ja pienemmillä paikkakunnilla on entistä vähemmän työllistymismahdollisuuksia.

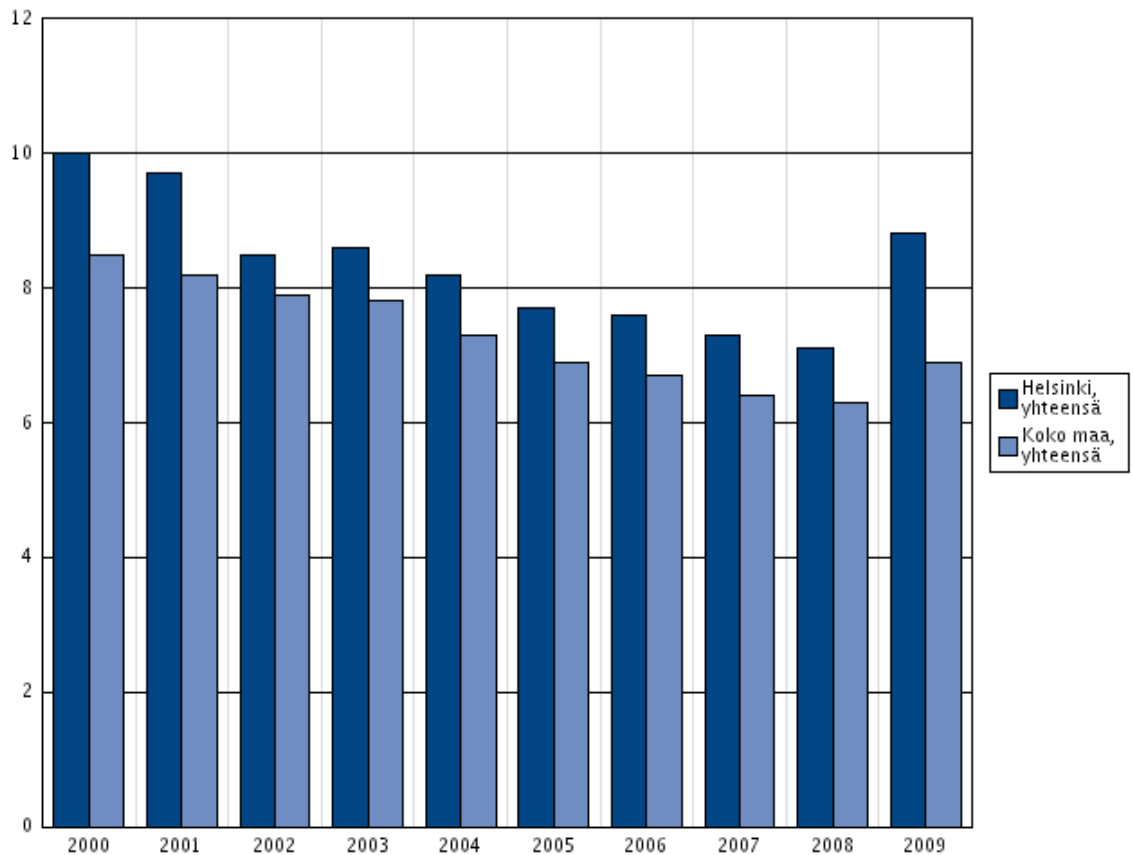
KUVIO 2. Pitkäaikaistyöttömät, % työttömistä



(Sotkanet, 2011)

Pitkäaikaistyöttömyyttä ilmenee selkeästi enemmän Helsingissä muuhun maahan nähden. Pitkäaikaistyöttömien määrässä on havaittavissa selkeä lasku vuosina 2008 ja 2009, mutta vuonna 2010 pitkäaikaistyöttömien määrä on lähtenyt jälleen kasvuun. Osa syynä tähän voidaan pitää sitä, että esimerkiksi maahanmuuttajia on vaikeaa työllistää ja suuri osa maahanmuuttajista asuu Suur-Helsingin alueella. Sisäasiainministeriön julkaisun mukaan aikuisella maahanmuuttajalla on usein aiemman elämänkaaren, suomalaisen yhteiskunnan menettelystä poikkeavalla tavalla hankitun ammattitaidon esteitä. Lisäksi heillä on työelämässä vaadittavien kielellisten ja kulttuuristen taitojen puutteiden aiheuttamia esteitä. Myös maahanmuuttajien kulttuuriset tekijät esimerkiksi naisen asema perheen äitinä vaikuttavat asenteisiin ja toimintatapoihin. (Sisäasiainministeriön julkaisu 2009, 109.)

KUVIO 3. Toimeentulotukea saaneet 25 - 64-vuotiaat, % vastaavanikäisestä väestöstä



(Sotkanet, 2011)

Poiketen aiemmista kaavioista, toimeentulotuen saajien määrästä ei ollut saatavilla vielä vuoden 2010 tietoja. Toimeentulotukea saavien määrä on ollut niin Helsingissä kuin koko maassa selkeässä laskussa vuoteen 2008 asti. Vuonna 2009 toimeentulotuen saajien määrä on noussut etenkin Helsingissä. Omassa työssämme laman myötä on noussut etenkin alle 25-vuotiaiden toimeentulotuen hakijoiden määrä. Keränen tuo esiin nuorisotyöttömyyden lukuja Uudenmaan alueella. Keräsen mukaan alle 25-vuotiaiden työttömyys on lisääntynyt voimakkaasti vuoden 2008 lopussa alkaneen taloudellisen taantuman seurauksena. Esimerkiksi syyskuussa 2009 nuorisotyöttömien määrä oli kaksinkertaistunut vuoden takaiseen tilanteeseen nähden. Vaikka kasvu on syksyllä 2010 pysähtynyt ja kääntynyt laskuun, nuorisotyöttömien määrä on edelleen huomattavasti suurempi kuin ennen taantuman alkua. (Keränen 2010, 43.)

Nuorisotyöttömien kasvanut määrä ei kuitenkaan vaikuta varsinaisesti tähän tutkimukseen, sillä tutkimusjoukkomme koskee yli 30-vuotiaita. Laman ohella toimeentulotuen määrän saajien kasvuun vaikuttaa varmasti myös työvoimapolitiikan kiristyminen 1990-luvulta lähtien. Tärkeimpiä näistä kiristyksistä on vuonna 2006 voimaan tullut lakimuutos työttömien aktivointiin liittyen työmarkkinatuen saamiseksi. Työttömyysetuuksiin saa entistä helpommin karenssin ja tämä aiheuttaa usein toimeentulotuen asiakkuuden pitkäksikin aikaa.

Myös Kautto tukee näkemystämme siitä, että toimeentulotuki liittyy selkeästi työttömyyteen ja pitkäaikaistyöttömyyteen. Hän esittää myös Stakesin toimeentulotukitilaston siitä, että noin puolella toimeentulotuen saajista työttömyysturva on tärkein tulonlähde (Kautto 2002, 86). Sosiaalitoimiston asiakkaista oman kokemuksemme mukaan monet ovat matalasti koulutettuja tai vailla peruskoulun jälkeistä koulutusta. Monet asiakkaista ovat jääneet työttömäksi 1990-luvun laman myötä ja sen jälkeen työllistyminen on ollut vaikeaa.

Kurkinen on pohtinut Helsingin kaupungin tilastokeskuksen tilastojen avulla työttömyyttä juuri Helsingin osalta. 1990-luvun alkuun asti työttömyys oli maamme alhaisinta Helsingissä ja siellä kärsittiin jopa työvoimapulasta. Kolmen vuoden syvä lama ja työttömyys tuhosivat yhtä paljon työpaikkoja kuin niitä oli syntynyt edellisen kolmen vuosikymmenen aikana. Pääasiallisena syynä oli se, että kaupungin perinteiset työllistäjät kuten rakentaminen sekä yksityinen ja julkinen palvelu muuttuivat työvoimaa supistaviksi aloiksi. Palvelualojen työllistävä vaikutus kasvaa hitaasti, sillä sen reagoiminen kansantalouden muutoksiin kestää. Helsingistä ei myöskään löydy hyvinvoivaa vientiteollisuutta työllistämään ihmisiä. Tuotantorakenne vaatii myös korkeampaa ammattikoulutusta, joka aiheuttaa työttömyysongelman vaikeutumista. (Kurkinen 1997, 21.)

Karjalainen ja Lahti kirjoittavat pitkäaikaistyöttömistä, jotka heidän mukaansa voidaan jakaa kolmeen ryhmään. Tämä jako voidaan tehdä sen perusteella, millaisin toimenpitein pitkäaikaistyöttömien tilanteeseen ennakoidaan löydettävien ratkaisuja. Nämä kolme ryhmää ovat olosuhdetyöttömät, pitkittyneesti työttömät ja vaikeimmin työllistyvät. Olosuhdetyöttömien pitkäaikainen työttömyys on etupäässä olosuhteiden pakosta johtuvaa ja he työllistyvät yleensä melko

kevyin tukitoimenpitein. Pitkittyneesti työttömät ovat monimutkaisemmassa tilanteessa. Heidän pulmansa kasautuvat, työttömyys on kehittynyt pitkäaikaiseksi iän, ammattitaidon jälkeensä jääneisyyden, mahdollisesti myös mielenterveys- ja päihdeongelmien vuoksi. Pitkittyneesti työttömät tarvitsevat intensiivistä tukea, ammatillista koulutusta ja kuntoutusta, jotta paluu työelämään on mahdollista. Vaikeimmin työllistyvien elämässä syrjäytyminen on todellisuutta ja heidän työttömyytensä on jatkunut hyvin kauan, jopa 5-10 vuotta. Vaikeimmin työllistyvien elämässä on tapahtunut paljon vakavia menetyksiä kuten muun muassa avioero, asunnon menetys ja sairaudet. Päihde- ja mielenterveysongelmat ovat tämän seurauksena myös voineet syventyä ja työkyvyttömyys on hyvin lähellä, ellei jo tosiasia. Vaikeimmin työllistyvien työelämään palaaminen on epätodennäköistä. Ensisijainen tehtävä on toimeentulon takaavan sosiaaliturvan järjestäminen ja arkielämässä selviytymisen tukeminen. (Karjalainen & Lahti 2001, 57–58) Tällainen pitkäaikaistyöttömien erilaisiin ryhmiin jakaminen tuo esille sen, että työllistäviä, työelämään integroivia tai aktivoivia toimenpiteitä ei voida kohdentaa kaikkiin työttömiin samalla tavalla. Esimerkiksi vaikeimmin työllistyviä ei voida millään kuntouttavilla ja aktivoivilla toimenpiteillä palauttaa työelämään. (Raunio 2006, 85)

Huomioitava tekijä tutkimuksemme kannalta on myös vuoden 2009 uusi lama. Varsinaisesti tämä ei kuitenkaan koske tutkimusjoukkoamme, joiden työttömyys ei ole seurausta viimeisimmästä lamasta vaan on alkanut jo aiemmin. Tutkimustuloksilla on kuitenkin mahdollista vaikuttaa siihen, kuinka asiakkaita pystytään parhaiten tukemaan jatkossa mikäli viimeisin lama tuottaa samanlaista asiakasjoukkoa kuin tutkimuksemme kohderyhmä.

1.2 Päihderiippuvuus

Päihderiippuvuudesta on kyse silloin, kun ihmisellä on pakonomainen tarve saada päihdettä jatkuvasti tai ajoittain, eikä hän enää hallitse suhdettaan riippuvuuden kohteeseen eli päihteeseen. Päihdeongelmainen ei pysty hallitsemaan päihteiden käyttöönsä, vaikka niiden käytöllä on negatiivisia vaikutuksia hänen terveyteensä ja hyvinvointiinsa. Fyysinen riippuvuus ja vieroitusoireiden pelko

ovat usein syynä riippuvuuskäyttäytymisen jatkumiseen. (Lappalainen - Lehto, Romu & Taskinen 2007, 19.) Päihderiippuvuus voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen sekä sosiaaliseen riippuvuuteen. Fyysisellä riippuvuudella tarkoitetaan aineen vaikutuksen vähentyessä ilmaantuvia vieroitusoireita sekä toleranssin kasvua. Myös aineen käytöstä syntyneet hermoston muutokset, jotka vahvistavat tarvetta käyttää ainetta uudelleen, voidaan liittää fyysiseen riippuvuuteen. (Suomi ja huumeet 2001, 41.)

Psyykkisellä riippuvuudella tarkoitetaan koetun vaikutuksen pohjalta syntyvää kokemusta siitä, että ilman aineita elämä tuntuu mahdottomalta. (Suomi ja huumeet 2001, 41.) Psyykkisessä riippuvuudessa yksilölle ei kehity fyysisiä vieroitusoireita. Hänelle syntyy tunne, ettei elämää voi elää ilman päihteitä. Mieli-paha halutaan vaihtaa mielihyvään. Negatiiviseen tunnetilaan käytetään päihteitä, jotta olo helpottuisi. Aluksi päihteet saattavatkin tuottaa hyvää oloa, mutta ajan kuluessa kielteiset tunteet ja kokemukset voimistuvat, jolloin päihdettä otetaan lisää ja kierre jatkuu. Psyykkiseen riippuvuuteen kuuluu myös ulkopuolisen elämän vähättely ja itsensä kaiken yläpuolelle kokeminen. Päihteiden avulla yksilö pyrkii usein saavuttamaan paremman itsetunnon ja lisäämään itseluottamustaan. Käytön aloitus voi johtua myös kokeilunhalusta tai toimia itselääkintänä psyykkiseen pahanolontunteeseen. (Ahtiala & Ruohonen 1998, 147–152.)

Päihteidenkäyttäjän sosiaaliset kontaktit ja ystäväpiiri muodostuvat useimmiten ihmisistä, jotka elävät myös päihdekeskeistä elämää. Sosiaalinen riippuvuus ilmenee juuri ihmisen kiinnittymisenä sellaiseen sosiaaliseen verkostoon, jossa päihteillä ja niiden käytöllä on keskeinen asema. Päihteiden käytön alkuvaiheessa tällainen sosiaalinen riippuvuus on erittäin tyypillistä. (Huoponen 1999, 22.)

Päihteet vaikuttavat ihmisten sekä henkisiin että fyysisiin toimintoihin. Ne muuttavat käyttäjän tajunnan tasoa ja vaikuttavat myös hänen ihmissuhteisiinsa ja tunne-elämäänsä. Päihtymystila jää käyttäjän mieleen elämään kokemuksena, joka toistuessaan lukuisia kertoja pahentaa riippuvuutta eli kaipuuta päihde-elämyksen uusintaan. (Huoponen 1999, 20.) Päihderiippuvaisilla on usein myös niukka peruskoulutus ja työhistoria sekä ammatillinen koulutus on monien

kohdalla puutteellista. Tyypillistä ovat myös huonot suhteet omaan perheeseen tai sukuun, epäsäännöllinen ja rajaton elämä, rikollisuus, heikko työmotivaatio sekä eläminen tulonsiirtojen varassa. Joidenkin lapsuuden taustoista saattaa löytyä myös lastensuojelun asiakkuutta, päihteiden käyttöä, mielenterveysongelmia sekä perheen hajoamisia. (Aho 1999, 113.)

1.3 Aktiivinen sosiaalipolitiikka

Vappu Karjalaisen mukaan pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien asioiden hoitaminen ei ole aina ollut yksiselitteistä, vaikka asiakkaat ovat olleet työhallinnon ja kuntien yhteisiä asiakkaita vuosikymmeniä. Vasta 2000-luvulla on päästy suhteellisen rakentavaan yhteistyöhön kuntien ja työhallinnon välillä. Pitkäaikaistyöttömyys koskettaa koko yhteiskuntaa ja EU-jäsenyyden myötä Suomessa on alettu korostaa työttömien aktivoitumista etuuksilta työhön. Tämän myötä on alettu puhua aktiivisesta työvoimapolitiikasta ja aktiivisesta sosiaalipolitiikasta. Tätä kehitystä ovat vahvistaneet muun muassa työmarkkinatuen aktivointiuudistus sekä työvoiman palvelukeskusten vakinaistaminen. Kunnat ovat aina kantaneet viimesijaisesti vastuun työttömien toimeentulosta. Kunnalla on ollut myös työllistymiseen liittyviä tehtäviä ja nämä tehtävät ovat aktiivisen sosiaalipolitiikan myötä laajentuneet. (Karjalainen 2008, 12–15)

Karjalaisen mukaan aktiivisen sosiaalipolitiikan taustalla on yhteiskunnan huoli korkean työttömyyden seurauksista. Näitä seurauksia ovat kasvava sosiaaliturvan tarve, kansalaisten mahdollinen tukiriippuvuus ja näiden vaikutukset yhteiskuntatalouteen. Aktiivisen sosiaalipolitiikan myötä Suomessa kuten myös kaikissa muissakin EU-maissa on käyty keskusteltua siitä, mitkä ovat työttömän velvollisuudet ja oikeudet yhteiskuntaa kohtaan. Sosiaaliturvaa on kehitetty siten, että se kannustaa työntekoon. Velvollisuuksia osallistua työntekoon on vahvistettu ottamalla käyttöön sanktioita. Aktiivisessa sosiaalipolitiikassa voidaan nähdä kaksi linjaa, joista toinen on työlähtöinen lähestymistapa ja toinen inhimillisen pääoman lähestymistapa. Näistä Pohjoismaissa inhimillinen lähestymistapa on yleinen ja siinä painotetaan työttömän henkilön sosiaalisten

ja ammatillisten taitojen tukemista ja sitä kautta vapaaehtoista integroitumista takaisin työelämään. (Karjalainen 2008, 12–15.)

Lahti taas tuo esiin aktiivisen sosiaalipolitiikan kehittymisen taustalla olevan vaikeimmassa asemassa olevien työttömien tilanteen parantamisen. Lahden mukaan tehdyillä uudistuksilla on pyritty tarjoamaan tehokkaampaa ja yksilöllisempää apua työttömille. Leimallista tälle kehitykselle on ollut kuitenkin työttömyysturvan ja toimeentuloturvan ehtojen kiristäminen, joiden myötä sosiaalipoliittiset ja työvoimapoliittiset tavoitteet ovat lähentyneet uudella tavalla. Tärkeitä rajoitteita aktiivisen sosiaalipolitiikan kehityksessä ovat olleet laki kuntouttavasta työtoiminnasta sekä Karjalaisenkin edellä esiintuoma toimeentulotuen kytkeminen entistä vahvemmin aktiivisen työnhaun velvoitteeseen. Viimeisin muutos on tehty työmarkkinatukeen vuonna 2006, jolloin työmarkkinatuen ehtoja kiristettiin. Työttömiä ja erityisesti pitkäaikaistyöttömiä koskevat ehdot ovat kiristyneet ja työtön joutuu täyttämään useammin ja useampia käyttäytymisen ehtoja. Lahti viittaa myös siihen, että aktiivisen sosiaalipolitiikan kehittymisen myötä vastuu pitkäaikaistyöttömistä on siirtynyt valtiolta osittain takaisin kunnille. (Lahti 2007, 192, 204.) Työmarkkinatuen ehtojen kiristäminen näkyy sosiaaliasematyössä siten, että yhä useammalla toimeentulotuen asiakkaalla oikeus työmarkkinatukeen ensisijaisena etuutena on estynyt. Työmarkkinatukeen saa helposti karenssin, mikäli ei syystä tai toisesta hakeudu TE- toimiston osoittamiin työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin. Osa ehdoista on määräaikaista kun taas toisissa edellytetään työssä- /tai koulutuksessa oloa kolmen tai jopa viiden kuukauden ajalla ennen kuin oikeus työmarkkinatukeen on mahdollista. On siis hyvä miettiä, kuinka paljon tämä on aiheuttanut ihmisten joutumista viimeisijaisen turvan, toimeentulotuen varaan.

Karjalainen kirjoittaa, että aktiivisen sosiaalipolitiikan sisällöistä ja tavoitteista keskustelu on Suomessa ollut melko vähäistä. Sillä tarkoitetaan usein edelleen ainoastaan kuntouttavan työtoiminnan toteutusta kunnissa. Siihen liittyy kuitenkin myös muita kysymyksiä. Kuten edellisestä inhimillisen lähestymistavan näkökulmasta kävi ilmi, kyse on kuitenkin erityisesti työ- ja toimintakyvyn vahvistumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen tematiikasta, sosiaaliturvan kannustavuudesta ja kunnan tukitoimista. (Karjalainen 2008, 12–15.)

Kuten edellä kävi ilmi, aktiivinen sosiaalipolitiikka on suurelta osin käsittänyt ainoastaan kuntouttavan työtoiminnan. Aktiivisen sosiaalipolitiikan keinona voitaisiin myös nähdä perusteellisempi yhteistyö sosiaaliaseman ja Työvoiman palvelukeskuksen välillä. Asiakkaiden aktivointi onnistuu parhaiten, mitä tiiviimpää yhteistyötä nämä kaksi toimijaa tekevät keskenään. Yhteisiä tapaamisia asiakkaan ja työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaaliaseman välillä pitäisi mielestämme olla enemmän. Yhteisillä tapaamisilla voidaan selvittää yhdessä esimerkiksi asiakkaan syitä kieltäytyä työvoimapolitiittisista toimenpiteistä. Vaikka sosiaaliasemat ja työvoiman palvelukeskukset käyttävät samaa tietojärjestelmää on tiedon saaminen suoraan asiakkaalta itseltään tapaamisella aina hyödyllisempää. Usein vedotaan siihen, että sosiaaliasema ja työvoiman palvelukeskus eivät tee päällekkäistä työtä. Kiireen vuoksi sosiaaliasemalla työvoiman palvelukeskuksen asiakkaan pääasialliseksi asiointipaikaksi katsotaan työvoiman palvelukeskus ja toimeentulotuki haetaan kirjallisesti sosiaaliasemalta. Asiakkaan aktivoinnin kannalta voidaan kuitenkin nähdä, että toimeentulotuki olisi helpompi yhdistää aktivoinnin osaksi, kun vastuu asiakkaasta otetaan yhteisesti yhteisillä tapaamisilla sosiaaliaseman ja työvoiman palvelukeskuksen välillä. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden päättäminen tapahtuu työvoimapalvelukeskuksen toimesta joko varatulla ajalla asiakkaan kanssa tai mikäli asiakas ei saavu paikalle, voidaan päätös asiakkuuden päättämisestä tehdä ilman asiakasta.

Opinnäytetyössämme tarkoituksena on tutkia myös sitä, miten aktiivinen sosiaalipolitiikka on toteutunut haastateltaviemme (työvoiman palvelukeskuksesta palautuneet asiakkaat) kanssa tehdyssä työssä. Koska pyrimme selvittämään haastattelujen kautta vaihtoehtoisia toimintamalleja työvoiman palvelukeskuksesta palautuneille asiakkaille, peilaamme samalla hieman saatuja vastauksia aktiivisen sosiaalipolitiikan perusajatuksiin. Kuten jo edellä kävi ilmi, aktiivinen sosiaalipolitiikka on ollut pitkälti keskustelua kuntouttavasta työtoiminnasta. Opinnäytetyömme avulla voimme saada nostetuksi tähän keskusteluun myös uusia mahdollisuuksia ja teemoja.

1.4 Voimaantuminen, Empowerment

Empowermentille on olemassa useita erilaisia suomalaisia käännöksiä kuten esimerkiksi valtaistuminen, valtautuminen, voimaantuminen ja voimavaraistuminen. Sisäisen voimantunteen rakentuminen (empowerment) on keskeistä ihmisen hyvinvoinnin, jaksamisen, elämänhallinnan ja toimintakykyisyyden kannalta. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009, 329). Raunion (2009,145) mukaan suomalaisessa sosiaalityössä empowerment kääntyy luontevimmin voimaantumiseksi, jolloin korostetaan työskentelemistä asiakkaan voimavarojen lähtökohdasta. Kuronen (2004, 279) toteaa sosiaalityössä olevan useita tapoja ymmärtää empowerment. Hänen mukaansa kuitenkin näyttäisi vallitsevan yksimielisyys siitä, että empowermentissa on kyse prosessista, jossa ihmiset voivat parantaa elämänsä hallintaa ja kontrollia.

Siitonen (1999, 93) määrittelee voimaantumisen seuraavasti: Voimaantuminen on prosessinomaista: voimaantuminen on henkilökohtaista ja ihmisestä itsestään lähtevää. Voimaa ei voi antaa toiselle. Voimaantuminen on myös sosiaalinen prosessi, siten yksilön toimintaympäristön olosuhteilla on merkitystä voimaantumisprosessissa. Voimaantunut ihminen: toinen ihminen ei ole häntä voimaannuttanut, vaan hän on itse tullut voimaantuneeksi. Voimaantunut on itse löytänyt voimavaransa, on itseään määräävä sekä ulkoisesta pakosta vapaa.

Voimaantumisteoriassa ihmistä pidetään vapaana ja luovana toimijana, joka asettaa itselleen päämääriä. Voimaantumista pidetään henkilökohtaisena prosessina, vaikka siihen vaikuttavat myös toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet. Haasteelliseksi ihmisen voimaantumisprosessin tekee se, että voimaantumista voidaan tukea monilla hienovaraisilla ratkaisuilla, vaikka toinen ihminen ei voi antaa voimaa toiselle eikä yksipuolisesti päättää toisen voimaantumisesta. (Siitonen 1999, 117–118)

Siitosen mukaan voimaantuminen on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi. Vaikka toinen ihminen ei voi antaa voimaa toiselle, voimaantumista voidaan kuitenkin yrittää tukea monilla voimaantumisen mahdollistavilla ratkaisuilla. Voimaantuminen koostuu neljästä osaprosessista, joita ovat ihmisen oman

toiminnan päämäärät, kyky, kontekstiuskomukset ja emootiot. Voimaantumisteorian osaprosessien on todettu olevan monitasoisesti yhteydessä tai merkityssuhteessa toisiinsa. (Siitonen 1999, 117–118.)

Seuraavassa on esitettyä voimaantumisen neljä osaprosessia:

- Päämäärät

Henkilökohtaisten päämäärien asettaminen ja voimaantuminen ovat yhteydessä toisiinsa. Henkilökohtaiset päämäärät ovat ajatuksia toivotuista ja ei-toivotuista tilanteista joihin ihminen toiminnallaan pyrkii tai joita hän pyrkii välttämään. (Siitonen 1999, 119–120)

- Kykyuskomukset

Ihmisen usko omiin kykyihin, itseluottamus ja minäkuva ovat asioita, joista Siitosen mukaan kykyuskomukset muodostuvat. Minäkäsitys on merkityksellinen voimaantumisprosessissa, koska ihmisen minäkäsitys on yhteydessä omiin tulevaisuudenodotuksiin ja käsitykseen omista voimavaroista. Yksilö rakentaa minäkuvaansa koko elämänsä ajan ja kuljettaa mukanaan kokemuksia aikaisemmista tapahtumista elämässään. Yksilö voi esimerkiksi asettaa päämääränsä sen perusteella, millaiseksi hän kokee omat kykynsä tietyssä kontekstissa. (Siitonen 1999, 130–136)

- Kontekstiuskomukset

Siitonen käyttää sosiaalisesta toimintaympäristöstä termiä konteksti. Kontekstiuskomukset ovat ympäristöön liittyviä voimaantumiseen vaikuttavia tekijöitä. Siitosen (1999,143) mukaan voimaantumisen kannalta on oleellista, millaista kontekstia ihminen itse pitää omiin päämääriin pyrkimisen kannalta mahdollistavana, turvallisena, tukevana, arvostavana, luottamuksellisena ja ennakkoluulottomana.

- Emootiot

Emootiot antavat tietoa ja johtolankoja siitä, mitä ihminen tavoittelee tai mitä hän välttää. Ihminen tulkitsee emootioiden avulla omia mahdollisuuksia saavuttaa asettamiaan päämääriä. Emootioiden antama tieto ja johtolangat ovat merkityksellisiä, koska niiden antaman tiedon ja

vihjeiden perusteella ihminen tulkitsee kontekstinsa turvallisuutta, hyväksyntää, ilmapiiriä, tukea ja toimintavapauttansa. (Siitonen, 1999, 151–152)

Sosiaalityössä empowerment eli voimaantuminen on asiakkaan voimavarojen ja vahvuuksien etsimistä yhdessä. Vahvuuksia kehittämällä saadaan ihmiset mukaan omaan prosessiinsa, mutta samalla tarvitaan myös riittäviä yhteiskunnallisia palveluja ja resursseja. Taustalla on usko ihmisen kyvystä muuttua, kasvaa ja oppia erehdyksistään. (Juhila 2006, 121–122.)

1.5 Syrjäytyminen

Suomalaiseen yhteiskuntapoliittiseen keskusteluun syrjäytymisen käsite otettiin 1980-luvulta alkaen. Käsitteenä syrjäytyminen on koettu vaikeaksi eikä sille ole löydetty yhtä ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Tutkijat ovat kuitenkin yksimielisiä siitä, että syrjäytyminen ei ole staattinen tila vaan prosessi. (Juhila 2006, 53–54) Syrjäytymiseen ajaututaan, pudotaan tai vaihe vaiheelta liu'utaan eri hyvinvoinnin osa-alueilla tapahtuvien prosessien tuloksena (Hyväri 2001, 71).

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan ”syrjäytymisellä tarkoitetaan kasaantunutta huono-osaisuutta, jossa yhdistyvät pitkäaikainen tai usein toistuva työttömyys, toimeentulo-ongelmat, elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja syrjäytyminen yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Syrjäytymiseen voi liittyä sairautta tai vammaisuutta, poikkeavaa käyttäytymistä, rikollisuutta ja päihteiden käyttöä. Mikään yksittäinen ongelma ei sinänsä aiheuta syrjäytymistä, vaan kysymys on kasaantuvista ongelmista ja eräänlaisen huono-osaisuuden kehän muodostumisesta. Syrjäytymisessä on siten kyse moniulotteisesta, pitkäaikaisista ongelmista.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 85.)

Juhila määrittelee syrjäytymisen prosessiksi, jonka vastaprosessi on liittäminen. Syrjäytymisen käsitteellisenä vastakohtana on sosiaalinen osallisuus, jota edistämällä pyritään syrjäytyneet liittämään yhteiskunnan toimintoihin mukaan. Työ,

koulutus ja harrastukset ovat keskeisiä integroivia keinoja saattaa syrjäytyneet mukaan yhteiskunnan elämänpiiriin. Syrjäytymisen prosessiin vaikuttavat ensisijaisesti köyhyys ja pienituloisuus, mutta myös matalalla koulutustasolla ja epävakaalla elinympäristöllä on siihen vaikutuksia. Prosessin seurauksena ihmiset ovat merkittäviä aikoja vailla yhteiskunnan palveluita, sosiaalisia verkostoja ja kehittymismahdollisuuksia. Erityisesti köyhyys ja pienituloisuus sysäävät liikkeelle prosessin, jonka seurauksena yksilö ajautuu huono-osaisuuden kierteseen. (Juhila 2006, 50–55.)

Vaikka syrjäytyminen mielletään prosessiksi ja kasautuvaksi huono-osaisuudeksi, se toisaalta samanaikaisesti paikannetaan tietynlaisia yhteisiä piirteitä jakavien ihmisten tai alueiden ominaisuudeksi. Nämä yksilöt muodostavat syrjäytymisen uhan alaisia ryhmiä: pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömiä, vammaisia ja vajaakuntoisia, päihdeongelmaisia, väkivaltaa kokeneita, prostituoituja, ylivelkaantuneita, asunnottomia tai rikoksentekijöitä. Alueellisia syrjäytymisen uhkia liitetään taantuviiin maaseutupaikkakuntiin tai kasaantuneiden sosiaalisten ongelmien kaupunginosiin. Syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien ryhmien luettelointi on koko ajan täydentyvä ja tarkentuva prosessi. Syrjäytyminen ei näin ollen ole ketä tahansa koskettava prosessi, vaan syrjäytymisriskit liitetään määrättyihin ryhmiin, joihin yhteiskunnallinen huoli ja toimenpiteet kohdistetaan. Sosiaalityöntekijät saavat yhdessä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa tässä yhteiskuntapoliittisessa tehtävässä erityisroolin. Työntekijöiden pitäisi kyetä tunnistamaan riskit ennakolta, tarttua tilanteisiin silloin kun syrjäytyminen tai ainakin pahin syrjäytymiskierre on vielä estettävissä, eli puututtava niin sanotussa syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten elämään. (Juhila 2006, 55–57.) Sosiaalityön lähtökohtana on syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten integroiminen yhteiskuntaan, heidän palauttamisensa yhteiskunnan normaaleiksi kansalaisiksi (Raunio 2000, 14).

Syrjäytymisen syitä ja osatekijöitä on useita ja ne ovat jokaisen kohdalla yksilöllisiä. Suomessa syrjäytyneisyyteen liittyvät usein erilaiset riippuvuudet ja päihitteet. Esimerkiksi päihitteet voivat olla syy tai seuraus joka liittyy syrjäytymiseen. Puhuttaessa syrjäytymisestä puhutaan myös päihdeongelmasta ja puhuttaessa päihdeongelmasta puhutaan usein myös köyhyydestä ja toivottomuudesta.

Ongelmat liittyvät toisiinsa ja kasautuvat. Suomessa syrjäytyminen koskettaa tänä päivänä kasvavaa ja sosiaalisesti monipuolistuvaa ihmisryhmää. (Lund 2006, 9-10.)

Juhila ottaa kirjassaan syrjäytymiskäsitteen rinnalle käsitteen marginaalisuus, joka on syrjäytymistä moniulotteisempi ja myönteisempi ilmaisu. Marginaalisuuden ei tarvitse olla koko ihmistä ja hänen elämäänsä määrittävää, kuten syrjäytymisen usein ajatellaan olevan. Ihminen voi olla yhden asian suhteen marginaalissa ja toisen asian suhteen valtavirrassa. Marginaalisuus ei ole huonomuutta tai vajaavaisuutta vaan ennen muuta erilaisuutta vallitsevaan ja normaalin nähden. Syrjäytyneistä puhuttaessa syrjäytyneisyys näyttäytyy ihmisen ominaisuutena, esimerkiksi ihmisen kyvyttömyys hallita omaa elämäänsä. Marginaalisuus taas on enemmänkin paikka, jossa ihminen tämän hetken tilanteessaan on. Paikka voi olla ruumiillista, esimerkiksi elämistä asunnottomille tarkoitettussa asuntolassa tai paikka voi olla symbolinen, esimerkiksi elämistä työttömänä tai päihdeongelmaisena. (Juhila 2006, 104–105.)

Sosiaalityön keskeinen tehtävä on ihmisten elämänhallinnan vahvistaminen, johon pyritään syrjäytyneiden ihmisten ja ryhmien liittämällä yhteiskunnan jäseneksi. Elämänhallinta jakautuu ulkoiseen ja sisäiseen elämänhallintaan. Juhilan mukaan ulkoinen elämänhallinta on sitä, että ihminen voi ohjata elämäänsä ja että elämään eivät vaikuta liian monet itsestään riippumattomat tekijät. Ulkoisen elämänhallinnan merkkejä ovat muun muassa turvattu taloudellinen toimeentulo, perhe, järjestyksessä olevat asumisasiat ja ylipäätään toimiva arki. Sisäinen elämänhallinta taas viittaa ihmisen omaan kykyyn pitää elämänsä palaset kasassa ja järjestyksessä silloinkin, kun elämässä ja sen ehdoissa tapahtuu dramaattisia asioita, joihin ei itse voi vaikuttaa. Kaiken kaikkiaan elämänhallinnassa on kysymys siitä, että elämisen kannalta välttämättömät asiat ovat järjestyksessä ja että ihmiset kokevat elämänsä olevan omassa otteessaan. (Juhila 2006, 61.)

2 TUTKITTAVIEN ASIOINTIYMPÄRISTÖ JA KESKEISET KÄSITTEET

Tutkimuksen ymmärtämisen kannalta on olennaista kertoa myös tutkittavien asiointiympäristöstä sekä tutkimuksen kannalta keskeisistä käsitteistä. Tutkimusjoukkomme on ollut aiemmin työvoiman palvelukeskuksen asiakkaana. Tällä hetkellä he ovat sosiaaliaseman asiakkaina ja saavat toimeentulotukea. Kerromme näistä kolmesta (työvoiman palvelukeskus, sosiaaliasematyö ja aikuis-sosiaalityö sekä toimeentulotuki) asiasta seuraavaksi hieman tarkemmin.

2.1 Työvoiman palvelukeskus

Työvoiman palvelukeskus on paikallistason pysyvä yhteistyörakenne pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa. Toiminta on työ- ja elinkeinotoimistojen alaista ja on käynnistynyt vuonna 2002. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaita ovat pitkään työttömänä olleet toimeentulotukea ja / tai työmarkkinatukea saavat työttömät henkilöt. Asiakkaat tarvitsevat työmarkkina-asemansa selvittämistä, työelämävalmiuksien lisäämistä ja moniammatillista asiantuntijuutta kuntoutuakseen työelämäänsä. (Saikku & Karjalainen 2008, 32–34.) Työvoiman palvelukeskuksesta käytetään erilaisia nimiä eri paikoissa Suomessa. Helsingissä työvoiman palvelukeskus tunnetaan nimellä Duuri kun taas esimerkiksi Oulussa siitä käytetään nimeä TYP. Muilla kaupungeilla on varmasti myös omat nimensä työvoiman palvelukeskuksille. Haasteltavamme puhuvat Duurista, jonka vuoksi on tärkeää huomata, että sillä tarkoitetaan nimenomaan työvoiman palvelukeskusta Helsingissä. Helsingin Työvoiman palvelukeskus on verkosto, jossa työskentelee Helsingin TE-toimiston ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen sekä Kelan henkilöstöä. Työvoiman palvelukeskuksessa asiakas saa tuekseen palveluohjaajaparin (työvoimaohjaaja ja sosiaalityöntekijä/ sosiaaliohjaaja), työterveyshoitajan sekä tarvittaessa psykologin ja Kelan kuntoutusmahdollisuuksia selvittävän työntekijän. Asiakkaan palvelutarpeiden perusteella hänelle kootaan laajempi verkosto. (Helsingin sosiaalivirasto Työllistä ja työhön kuntouta Helsingissä- käsikirja 2011, 24.)

Työvoiman palvelukeskuksen tavoitteena on työllisyyden parantaminen ja asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisen elämän ja osallisuuden lisääminen. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi ohjataan ensisijaisesti pitkään työttömänä olleita työmarkkinatuen ja toimeentulotuen saajia, joilla arvioidaan olevan riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet hyödyntää palveluja. Asiakkaat joiden uskotaan hyötyvän palvelukeskusten moniammatillisen tiimin palveluista, ohjataan työvoiman palvelukeskukseen työvoimatoimistosta ja kunnan sosiaalitoimesta asiakkaan palvelutarpeen perusteella. (Kananoja 2007,166-167.)

Haastavampia asiakkaita työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityössä ovat kaikkein vaikeimmin työllistyvät asiakkaat. Työvoiman palvelukeskuksissa joudutaan neuvottelemaan joidenkin asiakkaiden palvelun päättämisestä tuloksettomana ja asiakkaiden palaamisesta takaisin sosiaalitoimiston asiakkaiksi. Työvoiman palvelukeskuksen palveluprosessi onkin karsimassa syrjäytyneen asiakasjoukon, joille ei ole sosiaalityön ja moniammatillisten palvelujen menetelmin ole saatu kestäviä ratkaisuja (Kananoja 2007, 167.)

2.2 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan yleisimmin sosiaalitoimistossa tehtävää sosiaalityötä, joka keskittyy aikuisväestöön (Kananoja ym., 2007, 165). Aikuissosiaalityö on määritelty eri kunnissa hieman eri tavoin. Sosiaalihuoltolaki (3. luku 18§) määrittää sosiaalityön seuraavanlaiseksi: Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.

Helsingin kaupungin Internet-sivuilla sosiaalityö on määritelty seuraavasti: ”Sosiaalityön tavoitteena on tukea asiakasta ylläpitämään tai parantamaan arkipäivän selviytymistä ja taloudellista toimeentulemistä esimerkiksi työttömyyden aikana, ihmissuhdeongelmissa tai asumiseen liittyvissä asioissa” (Helsingin kaupunki 2010). Aikuissosiaalityön kohderyhmän ongelmia voivat olla

taloudellinen tilanne, asuminen ja asunnottomuus, päihdeongelma, terveys- ja kuntoutuminen sekä erilaiset kriisit. Lisäksi ohjausta annetaan sosiaalipalveluihin ja -etuuksiin sekä työhön ja koulutukseen liittyvissä asioissa. (Raunio 2009, 49.)

Aikuissosiaalityö on moninaista ja se on mielestämme aitiopaikka nähdä erilaisista ongelmista kärsiviä ihmisiä sekä erilaisia elämäntilanteita. Vaikka lähtökohtana sosiaaliasemalla on toimeentulotuen myöntäminen, tulee asiakasta paamisella ilmi myös paljon muita asioita asiakkaan elämästä. Aikuissosiaalityön asiakkaina on päihdeongelmaisia, mielenterveysongelmaisia, muista terveydellistä ongelmista kärsiviä ihmisiä, lapsiperheitä, maahanmuuttajia sekä lukuisia muita asiakkaita. Aikuissosiaalityössä tarvitaan tietoa ja osaamista monenlaisista asioista, sillä lähes kuka tahansa voi tulla aikuissosiaalityön asiakkaaksi. Aikuissosiaalityö edellyttää usein myös yhteistyötä monien yhteistyökumppaneiden kanssa, sillä aikuissosiaalityön asiakkaaksi tulevalle henkilölle saattaa usein olla asiakkuus useassa eri paikassa samanaikaisesti. Näitä paikkoja ovat esimerkiksi A-klinikka, psykiatrian poliklinikka, työvoimanpalvelukeskus sekä lastensuojelu.

2.2.1 Sosiaalityö sosiaaliasemilla

Sosiaalityön yhtenä keskeisenä perustehtävänä on edistää asiakkaiden työllistymistä, kuntoutumista ja elämänhallintaa sekä vähentää toimeentulokiriippuvuutta. Heikon työllisyystilanteen vallitessa on työttömien asiakkaiden syrjäytymisen ehkäisy ja sen vähentäminen asiakkaiden toimintakykyä ylläpitämällä erityisen tärkeää. Neuvonta ja ohjaus ovat työttömien kanssa työskenneltäessä tärkeää. Esimerkiksi uusille asiakkaille saattaa riittää palveluksi ohjaaminen TE-toimiston palvelujen piiriin. Pitkäaikaistyöttömät asiakkaat puolestaan voivat tarvita pitkäkestoista motivointia, toimintakykyä parantavaa toimintaa ja kuntoutusta ennen työllistämistoimenpiteitä. Toisaalta työllistämistoimet voivat olla osa asiakkaan kuntoutusprosessia. Kaikille asiakkaille työllistyminen ei ole realistinen tavoite. Tällöin keskitytään huollolliseen sosiaalityöhön eli elämänhallinnan

ylläpitämiseen tai kohentamiseen. Mikäli työllistyminen ja/tai kuntoutuminen on asiakkaan kohdalla realistista, työskennellään asiakkaan kanssa sosiaalityössä suunnitelmallisesti ja asiakasta tukien yhdessä sovitun tavoitteen saavuttamiseksi. Asiakkaalle laaditaan tilannearvio, jossa muun muassa kartoitetaan työllistymisen esteet ja asiakkaan voimavarat, sekä koordinoidaan työskentelyä. Työntekijä kartoittaa työllistämisen tai kuntoutuksen aiemmat palvelut ja toimenpiteet sekä hyödyntää asiakkaan niistä saamia kokemuksia. Asiakkaalle vastenmielisiä tavoitteita ei kannata asettaa. (Helsingin sosiaalivirasto Työllistä ja työhön kuntouta Helsingissä- käsikirja 2011, 8.)

Työntekijä luo tapauskohtaisesti muutosta tukevat työllisyyden hoidon tai kuntoutuksen verkostot ja toimii näissä yhdessä asiakkaan kanssa. Osana tilannearviota ja palveluprosessia työntekijä selvittää ja huomioi asiakkaan muut ajankohtaiset työllistymiseen tai kuntoutumiseen liittyvät suunnitelmat sekä asiakkaan muiden työntekijöiden näkemykset asiakkaan työ- ja toimintakyvystä jne. Tarvittaessa kutsutaan koolle asiakasneuvottelu tai verkostotapaaminen, jossa tavoitteista ja palveluista sovitaan yhdessä asiakkaan ja hänen työntekijöittensä kesken. Neuvottelussa sovitaan työntekijöiden keskinäiset roolit ja taho, jolla on päävastuu asiakkaan prosessista. (Helsingin sosiaalivirasto Työllistä ja työhön kuntouta Helsingissä- käsikirja 2011, 8-9.)

Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteet muodostuvat arkisessa sosiaalityössä, jolloin erilaiset asetelmat voivat vaihdella hyvinkin joustavasti. Sosiaalityöntekijät eivät jakaudu vain liittäjiin, kumppaneihin ja huolenpitäjiin, eivätkä asiakkaat yksinomaan syrjäytyneisiin, kumppaneihin ja hoivattaviin. Yhdessä ja samassa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisessa voivat olla läsnä kaikki nämä roolit ja paljon muutakin. Tällöin voi puhua asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutukseen rakentuvasta sosiaalityöstä, jossa suhde ei ole kuvattavissa yhden vuorovaikutusmallin kautta, vaan se vaihtelee tilanteittain. Myös instituutiot, joissa sosiaalityötä tehdään, määrittävät asiakkuuden ehtoja. (Juhila 2006, 201 - 202.)

Kun sosiaalityöstä puhutaan ammatillisena toimintana, se kuvataan usein konkreettisena toimintana. Määritelmää, joka kattaisi kaikki sosiaalityön

ammattilliseen tehtäväalueeseen liittyvät toiminnot, on vaikea esittää. Raunio (2009, 31–67) on vertaillut erilaisia määrittelyjä, joista nousee esiin seuraavia näkökulmia:

- sosiaalityö on ongelmanratkaisuprosessi poikkeuksellisissa tilanteissa
- sosiaalityö on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa sosiaalisten ongelmien parissa
- sosiaalityö on hyvinvoinnin edistämiseen tähtäävää sosiaalista muutostyötä
- sosiaalityö on ihmisten toimintavoiman kasvattamista
- sosiaalityön tavoitteena on lisätä elämänhallintaa ja itsenäistymistä
- sosiaalityön tavoitteena on hyvinvoinnin lisääminen edistämällä yhteiskunnallista muutosta
- sosiaalityössä tehdään interventioita ihmisen ja ympäristön vuorovaikutukseen
- sosiaalityö edistää yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta
- sosiaalityö on arvojen, teorian, tiedon ja käytännön kokonaisuus

Raunion määritelmien mukaan sosiaalityön toiminta kohdistuu sekä yksilöön että yhteiskuntaan. Sosiaalityössä vaikutetaan jokapäiväisiin henkilökohtaisiin ongelmiin ja kriisitilanteisiin, mutta myös hyvinvoinnin esteisiin ja yhteiskunnan epäoikeudenmukaisuuksiin. Sosiaalityön kriittinen yhteiskunnallinen orientaatio on kuitenkin Suomessa harvinaista. Suomessa yksilöön kohdistuva yhteiskuntaan integroiva sosiaalityö on tyypillisin sosiaalityön lähestymistapa. Siinä työn painopiste on asiakkaassa yhteiskunnallisen toimintaympäristön sijasta. (Raunio 2009, 58–62.)

Sosiaaliset ongelmat, kuten työttömyys, eivät ole vain sosiaalityön toimintaa aluetta yhteiskunnassa, vaan niiden ympärillä on monenlaisia toimijoita. Asiakkaiden auttaminen ei onnistu sosiaalityöntekijöiltä yksinään, vaan nyky-yhteiskunnassa on tärkeää osata toimia eri tahojen kanssa yhteistyössä ja yhdistää erilaista osaamista. Lähtökohtana työvoiman palvelukeskustoiminnassa on se, että pitkittynyt työttömyys on niin monimuotoinen ilmiö, että

pitkäaikaistyötön ja syrjäytynyt asiakas ei tule autetuksi yhden sektorin peruspalveluilla. Kun perinteiset sektoroituneet palvelut eivät riitä, tarvitaan yhteistyötä eri tahojen kanssa. Asiakkaat tarvitsevat yksilöllisesti palvelukokonaisuuksia, joita voidaan tuottaa moniammatillisen yhteistyön ja yhdistetyn asiantuntijuuden kautta. (Karjalainen & Vahtera 2000, 79.)

2.2.2 Sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työn erot

Sosiaaliasemalla työskentelee sosiaalialan koulutuksen saaneena sosiaaliohjaajia sosionomi amk- tutkinnolla ja sosiaalityöntekijöitä valtiotieteiden maisterin (sosiaalityöstä) tutkinnolla. Liukonen ja Lukman määrittelevät sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työnkuvia vuonna 2007 toteutetun Tehty-hankkeen pohjalta. Sosiaaliohjaajan työkuvassa keskeistä on huollollisesta sosiaalityöstä ja sosiaaliturvatyöstä muodostuva vaativa kokonaisuus. Sosiaaliohjaajalla on osoitteen mukainen määritelty alue, josta asiakkaan tulevat. Työ suunnataan asiakkaille, jotka eivät tarvitse tai hyödy intensiivisistä muutosprosesseista. Oletuksena on se, että muutosprosessit ovat kevyempiä kuin sosiaalityöntekijän tekemässä työssä. Työn vaikuttavuus ja merkittävyys asiakkaille eivät kuitenkaan vähene. Sosiaaliohjaajan työhön kuuluvat myös asiakkaiden ohjaukset erikoistuneimpiin palveluihin kuten esimerkiksi työvoiman palvelukeskukseen. Sosiaaliohjaajan työn perimmäinen tavoite on parantaa asiakkaiden elämäntilannetta. Työotteen painotuksen tulisi olla enemmän huolenpidollisessa työssä sekä ennalta ehkäisevässä ohjauksessa ja neuvonnassa. (Liukonen & Lukman 2007, 79–80.)

Tehty-hankkeen mukaan sosiaalityöntekijän työn painotus on korjaavassa työssä sekä muutoksen tavoittelussa. Sosiaalityöntekijän työssä keskeistä on prosessimainen työskentely. Sosiaalityöntekijät työskentelevät erilaisin painotuksin, osa ainoastaan uusien asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijän asiakkuuksien ajatellaan olevan suhteellisen tiiviitä ja myös rajallisia prosesseja, joissa työskentely asiakkaan kanssa tapahtuu suunnitelmallisesti. Asiakastyöhön kuuluu palvelutarpeen arviointi, suunnitelman laadinta sekä suunnitelman toteuttaminen. Sosiaalityöntekijät toimivat osoitteen mukaisilla alueilla, mutta

asiakasmäärä on sosiaaliohjaajaa pienempi intensiivisen ja suunnitelmallisen työn mahdollistamiseksi. Sosiaalityöntekijän työhön kuuluu myös kriisityö. (Liu-konen & Lukman 2007, 82–85.)

Edellä mainittua työnjaollista mallia on toteutettu sosiaalivirastossa maaliskuusta 2007 lukien. Työmallissa on määritelty hieman aiempaa selkeämmin sosiaaliohjaajalle ja sosiaalityöntekijälle kuuluvat asiakkaat, joskin kokemuksemme mukaan näissä on melko suuria eroja toimipisteiden välillä. Yhtenä päälinjauksena on kuitenkin ollut se, että täysin uudet asiakkaat ohjautuvat suoraan sosiaalityöntekijälle. Asiakasjako katujen mukaisesti on selkeyttänyt omaa työtä ja on mahdollistanut oman sosiaalipiirin aluetuntemuksen. Tosin osassa toimipisteitä vastuualueita ei ole jaettu katujen mukaisesti vaan asiakkaat on jaettu ikäryhmien mukaisesti. Tästä jaottelusta meillä ei ole omakohtaisia kokemuksia, sillä omissa toimipisteissämme työskennellään katujaon mukaisesti.

Työpariyhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa on hyvä asia, mutta sekin on voinut ajoittain olla melko hankalaa, mikäli oma sosiaalityöntekijäpari on vaihtunut useasti. Lisäksi sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välisen työn työnjaossa saattaa olla yksittäisen toimiston sisälläkin melko suuria eroja. 1.1.2012 rakenteet sosiaalivirastossa ovat jälleen muuttumassa kun sosiaalivirastossa tulee täytäntöön Palveluverkko-uudistus. Uudistuksen myötä sosiaaliasemat lakkautetaan ja muodostetaan erilliset sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja toimistotyön yksiköt. Varsinaiset tehtävän jaot eivät vielä ole tarkemmin tiedossa. Tärkeää olisi se, että sosiaalityöntekijän tekemä työ ja sosiaaliohjaajan tekemä työ olisivat koko kaupungin tasolla yhdenmukaisia ja samankaltaiset asiakkaat ympäri kaupunkia kuuluisivat saman ammattiryhmän vastuulle alueesta riippumatta.

2.3 Toimeentulotuen määrittelyä

Toimeentulotuki on viimesijainen ja väliaikainen taloudellinen apu. Toimeentulotukea haetaan oleskelukunnasta ja tuen tarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Tuen tarkoituksena on turvata perheen välttämätön toimeentulo, mikäli perheen palkkatulot, varat tai muut sosiaalietuudet eivät riitä kohtuulliseen elämiseen.

(Ihalainen & Kettunen 2006, 110.) Toimeentulotukityön tavoitteena on katkaista pitkäaikainen toimeentulokiriippuvuus ja aktivoida tuen saajia työmarkkinoille. Simpuran (2003, 130) mukaan toimeentulotuen turvaamisella pyritään torjumaan köyhyyttä sekä varmistamaan ettei sairaus, vanhuus tai työttömyys heikennä yksilön toimeentuloa kohtuuttomasti.

Toimeentulotuki on määritelty lailla ja sen maksaminen perustuu siitä annettuun lakiin (Lehtelä 2008, 153). Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki. Toimeentulotuen tarkoituksena on edistää itsenäistä selviytymistä sekä turvata ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätön toimeentulo. Toimeentulotukilain mukaan jokaisella on velvollisuus kykynsä mukaan pitää huolta itsestään ja omasta, puolisonsa, alaikäisten lastensa ja ottolastensa elatuksesta. Tässä perheellä tarkoitetaan yhteistaloudessa asuvia vanhempia, vanhemman ala-ikäistä lasta ja ottolasta, aviopuolisoita sekä miestä ja naista, jotka elävät avioliitonomaisissa olosuhteissa. Kaikkia perheenjäseniä pidetään toimeentulotuen saajina ja sen katsotaan jakautuvan saajien kesken yhtä suurena osuutena. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412.)

Täysi perusosa on vuonna 2011 yksin asuvalla 419,11 euroa kuukaudessa. Toimeentulotuen perusosaa voidaan alentaa 20 - 40 prosenttia, jos toimeentulotuen tarve aiheutuu siitä, että henkilö ilman perusteltua syytä kieltäytyy yksilöidysti ja todistetusti tarjotusta työstä tai sellaisesta työvoimapolitiisesta toimenpiteestä, joka kohtuullisen pitkän ajan turvaisi hänen toimeentulonsa. Tai jos hän on laiminlyönnillään aiheuttanut sen, ettei työtä tai työvoimapolitiista toimenpidettä ole voitu tarjota. (Raunio 2000, 152–153.)

Perustoimeentulotuen lisäksi toimeentulotuen hakijalle on mahdollista myöntää täydentävää toimeentulotukea. Sitä myönnetään erityismenoihin, joita toimeentulotukilain mukaan ovat muun muassa lasten päivähoidon maksut, ylimääräiset asumiskustannukset (esimerkiksi muuttokustannukset) ja erityistarpeista ja -olosuhteista aiheutuvat menot. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412.)

Toimeentulotukilain mukaan ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Toimeentulotukilain mukaan ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää muun muassa tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin kuten esimerkiksi asuminen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412.)

Yhteiskunnallisena perustilanteena voidaan pitää sitä, että toimeentulo tulee ensisijaisesti hankkia työllä. Suomalaisessa hyvinvointivaltiossa ihmisen ja hänen perheensä toimeentulo turvataan ainoastaan silloin, kun ihminen on hyväksyttävästä syystä estynyt hankkimasta toimeentuloaan. Suomen perustuslaissa tällaisia syitä on työttömyys, työkyvyttömyys, sairaus, vanhuus, lapsen saaminen ja huoltajan menetys. Lisäksi taataan välttämätön toimeentulo silloin, kun henkilö ei sitä muista lähteistä saa. (Suomen perustuslaki 1999.)

Virjon, Ahon & Koposen mukaan kannustinloukulla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilön ei kannata pyrkiä kasvattamaan ansiotaan, koska käteen jäävä tulo ei tästä kasva. (Virjo, Aho & Koponen 2006, 18). Suomalaisessa hyvinvointijärjestelmässä on 1990-luvulla tiedostettu se, että työmarkkinoiden ulkopuolelle jääminen voi joissakin tapauksissa perustua ihmisen omaan valintaan. Mitä anteliaampi on sosiaaliturva, sitä kannattamattomampaa on matalapalkkaisen työn tekeminen. Kannustinloukku saattaa ilmetä siten, että, siirryttäessä työttömyys-turvalta työhön eivät käytettävissä olevat tulot nouse lainkaan tai ne saattavat jopa pienentyä, joten siirtyminen toimeentulotuen piiristä palkkatyöhön ei ole kannattavaa. (Raunio 2000, 147-163) Virjon emt. mukaan tilanteeseen voi olla moninaisia syitä kuten esimerkiksi ylivelkaantuminen ja lopputuloksena on, että käytettävissä olevat tulot eivät kasva tai jos kasvavat niin hyvin vähän ja joissakin tilanteissa jopa vähenevät. (Virjo emt. 2006, 18).

3 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA AIEMMAT TUTKIMUKSET

Osa sosiaaliaseman asiakkaista, jotka ovat pitkäaikaistyöttömiä, ohjataan Työvoiman palvelukeskukseen (Duuri) joko sosiaaliasemalta tai työvoimatoimistosta. Työvoiman palvelukeskus Duuri on aloittanut toimintansa vuonna 2004. Ohjauksia tekevät sosiaaliasemalla sekä sosiaaliohjaajat, että sosiaalityöntekijät. Asiakas voidaan ohjata työvoiman palvelukeskukseen myös työvoimatoimistosta. Työvoiman palvelukeskus Duurin toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden työllistymistä sekä työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutusta. Lisäksi tavoitteena on löytää väylä työelämään, ammatilliseen koulutukseen tai muuhun pidempiaikaiseen ratkaisuun. Työvoiman palvelukeskus tarjoaa asiakkaille saman katon alla sekä sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon ja Kelan palveluja.

Osalle asiakkaista ei työvoiman palvelukeskuksen moniammattillisesta tiimistä huolimatta löydy tilanteeseen ratkaisua tai asiakas ei pysty sitoutumaan työvoiman palvelukeskuksen palveluihin. Nämä asiakkaat palautetaan sosiaaliasemalle ja heiltä ei enää edellytetä työnhaun voimassa oloa. Useimmilla on myös työttömyysetuuksissa karenssi, joka edellyttää esimerkiksi 5 kuukauden työssä- tai koulutuksessa oloa, jotta työmarkkinatuen saa uudelleen. Näiden asiakkaiden ainoana tulona on asumistuki ja toimeentulotuki, joka näyttää muodostuneen pitkäaikaiseksi tulonlähteeksi näille asiakkaille. Usein syynä työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden lopettamiseen on päihdeongelma tai erilaiset persoonallisuushäiriöt, joiden vuoksi työskentely työvoiman palvelukeskuksessa ei ole onnistunut. Mitkä ovat tässä vaiheessa sosiaaliaseman edellytykset työskentelyyn kun moniammattillinen tiimikään ei ole pystynyt asiakasta auttamaan?

Sosiaaliasema B:n toimipisteessä on sovittu, että nämä asiakkaat ohjautuvat ensin sosiaalityöntekijöille tilanteen arvioimiseen, sosiaaliasema A:n toimipisteessä taas sekä sosiaalityöntekijöille, että sosiaaliohjaajille. Asiakasryhmä on haastava eikä kaikilla sosiaaliasemilla ole selkeästi määritelty kumman ammattiryhmän työskentelyyn sen pitäisi kuulua. Suunnitelmallinen muutokseen tähtäävä sosiaalityö kuuluu lähtökohtaisesti sosiaalityöntekijöille. Toisaalta osa

kyseisistä asiakkaista saattaa tarvita ainoastaan huollollista sosiaalityötä, joka kuuluu sosiaalihoitajien työkenttään.

Työvoiman palvelukeskuksesta (Duurista) sosiaaliasemalle palautettuja asiakkaita ei ole aiemmin tutkittu. Sosiaalitoimen ja työhallinnon välistä yhteistyötä on tutkinut Susanna Heinonen pro gradu-tutkielmassaan Hallinnolliset rajat ylittävä parityö työvoimanpalvelukeskuksessa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää sitä, miten hallinnollisia rajoja ylittävää parityötä tehdään ja miksi parityötä tulee tai ei tule tehdä asiakastyössä. Tutkimus koskee työvoimanpalvelukeskuksen sisällä olevia toimijoita, sosiaalitoimen ja työhallinnon henkilöstöä. (Heinonen, 2010.) Sosiaalialan Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetöissä on tutkittu jonkin verran asiakkaiden näkemyksiä sosiaaliaseman työstä. Tästä esimerkkinä on Ilkka Oksmanin opinnäytetyö asiakkaat palvelun arvioijina Askel-hankkeessa. Oksmanin arvioinnin kohteena oli Helsingin palvelujärjestelmä ja työllisyyttä edistävät palvelut yleisesti. Arviointi toteutettiin asiakasraadilla, jossa asiakkaat itse olivat osallisina. (Oksman, 2010.). Jarno ja Vappu Karjalainen sen sijaan ovat tutkineet kuntouttavan työtoiminnan merkitystä pääkaupunkiseudulla raportissaan Kuntouttava työtoiminta-aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Tutkimuksessa kuvataan kuntouttavan työtoiminnan toteutusta tilaa pääkaupunkiseudulla sekä asiakkaiden, että työntekijöiden näkökulmasta. (Karjalainen & Karjalainen, 2010.)

3.1 Tutkimusaiheen valinta ja eettiset kysymykset

Halusimme tehdä voimakkaasti työelämään sidoksissa olevan opinnäytetyön. Toinen keskeinen valintakriteeri oli se, että halusimme tutkia asiakkaita ja heidän kokemuksiaan. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli ensisijaisesti tuottaa uutta tietoa työyhteisöillemme asiakkaiden toiveista heidän kanssaan työskenteleeseen liittyen.

Aiheen valinnasta keskustelimme sosiaaliasema A:n ja sosiaaliasema B:n johtavien sosiaalityöntekijöiden sekä B:n sosiaaliaseman asemapäällikön kanssa keväällä 2010. Molemmissa toimistoissa haastavaksi asiakaskunnaksi on koettu

työvoiman palvelukeskuksesta Duurista sosiaaliasemalle palautuneet asiakkaat. Nämä asiakkaat ovat TE- toimiston palvelujen ulkopuolella eikä heitä enää hyväksytä työttömiksi työnhakijoiksi eivätkä he ole enää oikeutettuja työttömyysturvaan. Toimeentulotuen myöntämisen kannalta tämä on ongelmallista, sillä toimeentulotukea myönnettäessä edellytetään asiakkaan työhäun voimassaoloa. Asiakkaita pitäisi siis aktivoida johonkin, mutta se mihin, on jatkuvasti epäselvää.

Ensisijaisena lähtökohtana tutkimuksessamme oli nimenomaan asiakkaiden näkökulma. Kuitenkin oli myös otettava huomioon, voidaanko näitä asiakkaiden ”toiveita” täyttää sosiaaliasemalla. Juhilan mukaan ihmisiä pyritään vetämään pois marginaaleista integroivalla toiminnalla. Viimeaikaisessa sosiaalityössä tästä on puhuttu osallistuvana ja osallistavana toimintana. Tässä sosiaalityön ymmärryksessä suhde marginaaleihin rakentuu marginaalissa elävien ihmisten omasta äänestä ja omista kokemuksista (Juhila, Forsberg ja Roivanen 2002, 13-16.). Niiranen tuo esiin, että heikoimmassa asemassa olevat kansalaiset ovat myös heikoimmilla vapauksissa ja valintojen tekemisessä. Heillä on usein huonommat vaikuttamisen mahdollisuudet. Tästä syystä pienetkin kokemukset kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta voivat vahvistaa kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta. (Niiranen 2002, 63.) Opinnäytetyöllämme haluamme tuoda esiin juuri vähemmistössä ja syrjäytymisvaarassa olevien asiakkaiden toiveita ja kokemuksia.

Tarkoituksenamme ei ollut tutkia millään tavoin työvoiman palvelukeskuksen Duurin toimintaa ja sen tuloksellisuutta vaan nimenomaan asiakkaiden jatko-työskentelyn toiveita sosiaaliasemalla. Pohdimme paljon sitä voiko asiakkaan elämässä olla muuta kuin työllistymiseen liittyvää toimintaa, joka mahdollistaisi mielekkään elämän. Toimeentulotukea myönnettäessä edellytetään työttömiltä, että työnhaku on voimassa. Onko tämä mielekästä näille ”Duuri-pudokkaille”, joilta työvoimatoimistokaan ei enää edellytä työhäun voimassaoloa? Tämä asiakasryhmä koetaan toisinaan näistä syistä haastavaksi sosiaaliasemalla. Mitä näille asiakkaille voisi tehdä sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön näkökulmasta? Kumman ammattiryhmän, sosiaaliohjaajien vai sosiaalityöntekijöiden työalueeseen tämä asiakasryhmä kuuluu ja kenen tekemästä työstä olisi

asiakkaille eniten hyötyä? Onko sosiaaliohjaajilla tai sosiaalityöntekijöillä annettavana jotain vaihtoehtoisia toimintaa ja tukea perinteiseen työhakuun nähden?

Hirsjärven ym. (2009, 25) mukaan tutkimuksen eettisyydessä lähtökohta on ihmisarvon kunnioittaminen. Tutkimusta tehdessä pyritään kunnioittamaan ihmisten itsemääräämisoikeutta antamalla heille mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää, että tutkimuksen teossa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että pyydetään suostumus tutkimukseen osallistuvilta ihmisiltä. Tutkimukseen osallistuville ihmisille tulee selvittää tutkimuksen tarkoitus ja se mihin haastattelua käytetään.

Tutkimustamme varten tarvitsimme tutkimusluvan, jonka haimme sosiaalivirastolta. Lisäksi pyysimme luvan haastateltavilta ennen haastattelua. Tähän käytetty haastateltavien suostumuslomake löytyy liitteestä numero 2. Tutkimuksen eettisyyden kannalta on olennaista, että asiakkaita ei pystytä tunnistamaan haastattelutuloksista. Haastatteluissa saattaa ilmetä hyvinkin henkilökohtaisia asioita ja lisäksi asiakkaat saattavat pelätä haastattelun vaikuttavan heidän toimeentulotukeensa jatkossa. Asiakkaille kerrottiin haastattelutilanteessa, että tutkimustuloksia käytetään nimettöminä ainoastaan kyseiseen tutkimukseen, jonka jälkeen ne hävitetään. Haastateltavien anonymiteetti säilyy tutkimuksen alusta loppuun saakka ja esitämme haastateltavien ajatukset heidän ominaan, emme meidän ajatuksinamme. Lisäksi haastatteluun osallistuville painotettiin sitä, että tutkimus ei vaikuta toimeentulotuen myöntämiseen.

Eettinen kysymys oli myös se, saako tutkimus koskea omia asiakkaitamme. Koimme edellä mainituista syistä tärkeäksi, että rajasimme omat asiakkaamme tutkimuksen ulkopuolelle. Näin asiakkaille ei niin helposti synny kokemusta siitä, että tutkimus vaikuttaisi jotenkin toimeentulotukeen liittyviin asioihin. Asiakkaiden omat työntekijät ottivat asiakkaisiin yhteyttä mutta omat työntekijät eivät osallistuneet tutkimuksen työn tekemiseen.

3.2 Tutkimusaineisto ja sen kerääminen

Tutkimus jaettiin koskemaan tiettyä ikäryhmää, jotta saimme rajattua aineistoa. Rajasimme tutkimuksen koskemaan 30-50-vuotiaita. Tämä rajausta perustuu siihen, että alle 30-vuotiaille on työvoiman palvelukeskuksessa erilliset palvelut. Yli 50-vuotiaiden osalta saattaa sen sijaan usein olla mahdollista ohjata asiakas eläkeselvitykseen, mikäli terveydelliset vaivat ovat merkittäviä työntekoon liittyen. Lisäksi rajaamme työmme käsittelemään kantaväestöä. Tällöin emme joudu ottamaan kantaa maahanmuuttoon liittyviin kysymyksiin työvoiman palvelukeskuksesta palautuneiden asiakkaiden kohdalla.

Vuonna 2009 työvoiman palvelukeskuksesta palautettiin asiakkaita sosiaaliasemalle A 94 kappaletta. Sosiaaliasema B:n toimipisteessä määrä oli 36. Tästä joukosta ikänsä (30-50-vuotiaat) ja kantaväestöön kuulumisen perusteella kohderyhmäämme kuului Sosiaaliasema A:n toimipisteessä 56 ja sosiaaliasema B:n toimipisteessä 16. Maahanmuuttajia vuonna 2009 palautuneiden kokonaismäärässä oli sosiaaliasema A:n toimipisteessä 2 ja sosiaaliasema B:n toimipisteessä 4. Duuriasiakkuuden päättämisen jälkeen vuonna 2009 oli joidenkin kohderyhmäämme kuuluvien asiakkaiden tilanne muuttunut. Osa oli kuollut, vankilassa, työllistynyt, osa siirtynyt eläkkeelle, osa äitiysvapaalle tai lastenhoidontuelle ja osa päässyt uudelleen TE- toimiston tai työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi tai muuhun työllistävään toimenpiteeseen. Lisäksi osa oli siirtynyt toisen sosiaaliaseman asiakkaaksi tai ei enää ollut toimeentulotuen asiakkaana. Tähän ryhmään kuuluvia asiakkaita 30- 50-vuotiaiden kantaväestöön kuuluvien kohderyhmässä oli sosiaaliasema A:n toimipisteen työvoiman palvelukeskuksesta palautuneiden määrästä 36 ja sosiaaliasema B:n 14. Sosiaaliasema B:n toimipisteen osalta yhden asiakkaan tietoja ei löytynyt tietojärjestelmästä saamiemme nimitietojen perusteella.

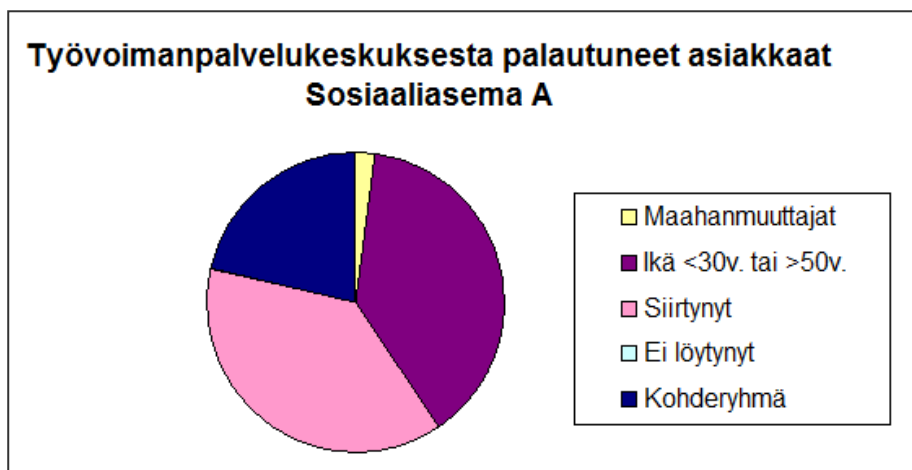
Seuraavissa taulukoissa on esitetty edellä olevat lukumäärät. Olemme muodostaneet taulukot itse edellä mainituista luvuista. Taulukossa 4 määrät ilmoitetaan lukuina sekä prosentuaalisina määrinä. Taulukot 5 ja 6 näyttävät samat luvut graafisesti sosiaaliasemakohtaisesti. Muihin toimenpiteisiin siirtyneistä asiakkaista, käytetään taulukoissa termiä siirtynyt. Päädyimme esittämään luvut

sekä taulukkona, että kuvioina, sillä se antaa lukijalle mahdollisuuden tarkastella tuloksia eri tavoilla. Osa ihmisistä tulkitsee mieluummin kuvioita ja kokee ne selkeämmiksi, kun taas osa ihmisistä kokee taulukkomaisen esityksen mielekkäämmäksi.

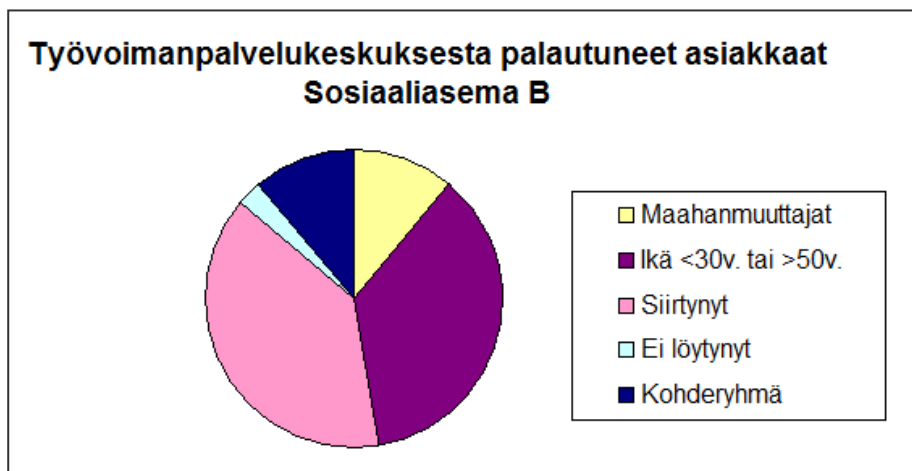
Taulukko 1. Työvoimanpalvelukeskuksesta palautuneet asiakkaat

Ryhmä	Sosiaaliasema A		Sosiaaliasema B	
Maahanmuuttajat	2	2,1 %	4	11,1 %
Ikä <30v. tai >50v.	36	38,3 %	13	36,1 %
Siirtynyt	36	38,3 %	14	38,9 %
Ei löytynyt	0	0,0 %	1	2,8 %
Kohderyhmä	20	21,3 %	4	11,1 %
Yhteensä	94	100,0 %	36	100,0 %

Kuvio 4. Työvoiman palvelukeskuksesta palautuneet asiakkaat.
Sosiaaliasema A



Kuvio 5. Työvoimanpalvelukeskuksesta palautuneet asiakkaat.
Sosiaaliasema B.



Suhteessa kokonaismäärään molemmilla sosiaaliasemilla ikäryhmiin kuulumattomien määrä voidaan nähdä melko samana. Samoin ikäryhmään kuulumattomien määrä voidaan nähdä melko samana. Maahanmuuttajien osuus on sosiaaliasema B:ssä suurempi. Tämä johtuu siitä, että sosiaaliasema B sijaitsee Itä-Helsingissä, jossa asuu keskimääräisesti enemmän maahanmuuttajia. Sosiaaliasema A:n osalta kohderyhmään kuului kokonaismäärästä hieman suurempi joukko kuin sosiaaliasema B:n kohdalla. Sosiaaliasema A:n kaikki asiakkaat löytyivät tietojärjestelmästä kun taas sosiaaliasema B:n kohdalla yhden asiakkaan tiedot olivat puutteelliset eikä asiakasta löytynyt.

Haastateltavien vastauksia käsitellään työssä koodein H1-H5. H-kirjaimella tarkoitetaan haastateltavaa ja numerolla kenestä haastateltavasta on kysymys. Haastattelijoiden puheenvuorot päätimme merkitä kirjaimella A, riippumatta siitä kummasta haastattelijasta oli kysymys.

3.3 Tutkimusmenetelmä ja haastattelujen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisesti eli laadullisesti. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara. 2001, 155.)

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti (Eskola & Suoranta 1998, 18).

Kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimmin käytetyt aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Eri aineistonkeruumenetelmiä voidaan käyttää joko yhdessä tai erikseen tai yhdisteltynä tutkittavan ongelman ja resurssien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73.) Aineiston kerättiin haastattelemalla, sillä se on paras tapa mielestämme kuulla asiakasta. Asiakkaita lähestyttiin puhelimitse siten, että heidän oma työntekijänsä sosiaaliasemalla soitti heille ja pyysi suostumusta yhteydenottoon ja haastatteluun. Tämä lähestymistapa on perusteltua sen vuoksi, että osa sosiaaliaseman asiakkaista on vaikeasti tavoitettavia. Lisäksi puhelimitse suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa on helpompaa selittää asiakkaille mistä tutkimuksessa on kysymys ja miten se palvelee asiakasta. Haastattelut toteutettiin kahdella sosiaaliasemilla yksilöhaastatteluina kesäkuussa 2011 ja ne nauhoitettiin.

Asiakkaiden elämäntilanteesta ja Duuriasiakkuuden lopettamiseen johtuneista syistä löytyy kattavasti tietoja asiakkaille työvoimanpalvelukeskuksessa tehdyistä loppuarvioista. Loppuarvioihin on kirjattu miten asiakkuus on alkanut työvoiman palvelukeskuksessa, asiakkaan koulutus ja työhistoria sekä terveys- ja päihdeongelmat mikäli ne vaikuttavat työllistymiseen. Lisäksi niin on kirjattu yksilökohtaisia asioita asiakkaan tilanteeseen liittyen. Loppuarvioihin on myös kirjattu syy, joka on johtanut asiakkuuden päättymiseen. Lisäksi niihin on kirjattu, mitä asiakkaan tilanteessa edellytetään tapahtuvan ennen kuin työvoiman palvelukeskuksen asiakkuus voidaan mahdollisesti myöhemmin uusia. Taustatiedoista saimme alkukäsityksen asiakkaista, mutta varsinaiseen haastatteluun taustatietoja ei käytetty. Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna siten, että teemat rajattiin taustatietoihin, nykytilaan ja tulevaisuuteen. Tämän jaon perusteena oli se, että haastattelu saatiin jäsennettyä selkeään muotoon toteuttamista varten. Varsinaisen analysoinnin kannalta tällä ei ollut merkitystä vaan se oli lähinnä apuväline haastattelujen toteuttamisessa. Haastattelurunko löytyy liitteestä numero 3. Suurin osa asiakkaiden tilanteesta tulee ilmi työvoiman

palvelukeskuksessa tehtyjen loppuarvioiden kautta, joten itse haastattelussa oli tarkoitus keskittyä asiakkaiden omiin kokemuksiin ja toiveisiin.

Haastatteluihin kutsuttiin henkilöitä, jotka olivat iältään 30- 50-vuotiaita kantaväestöön kuuluvia ja olivat edelleen toimeentulotuen asiakkaina vailla ensisijaista etuutta. Näitä henkilöitä oli sosiaaliasema A:n toimipisteessä 20 ja sosiaaliasema B:n toimipisteessä 4. Yhteydenotot tehtiin siten, että asiakkaan oma työntekijä oli ensin puhelimitse yhteydessä asiakkaaseen ja kertoi tutkimuksesta sekä kysyi asiakkaan halua osallistua tutkimukseen. Mikäli asiakas antoi suostumuksensa tutkimukseen, tutkijat ottivat asiakkaaseen yhteyttä ja sopivat haastatteluaikasta. Tavoittamatta kohderyhmään kuuluvista jäi sosiaaliasema A:n toimipisteessä 9 henkilöä. Sosiaaliasema B:n toimipisteessä kaikki kohderyhmään kuuluvat henkilöt tavoitettiin. Haastatteluihin suostui sosiaaliasema A:n toimipisteen asiakkaista 5 henkilöä ja sosiaaliasema B:n toimipisteen asiakkaista 3 henkilöä. Paikalle haastatteluun saapui sosiaaliasema A:n toimipisteestä 2 henkilöä ja sosiaaliasema B:n toimipisteestä 3 henkilöä. Asiakkailta oli pyydetty lupa erillisellä suostumuslomakkeella, joka sisälsi myös saate-kirjeen, jossa kerrottiin tutkimuksesta (LIITTEET 1 ja 2). Asiakkaiden saaminen haastatteluun oli melko vaikeaa. Uskomme tähän ensisijaisesti vaikuttaneen sen, että haastattelu ei ole sidoksissa toimeentulotukeen. Asiakkaiden saadessa rahansa kuukausittain ei vapaaehtoisia haastatteluja välttämättä koeta mielekkäästi, koska ne eivät vaikuta tuen saamiseen.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina haastattelurunkoa apuna käyttäen (LIITE 3). Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin analysointia varten. Haastateltavista neljä oli miehiä ja yksi nainen. Kaksi haastateltua poikkesivat varsinaisesta kohderyhmästämme siten, että heillä oli uudelleen asiakkuus TE-toimistossa. Syynä näiden henkilöiden haastateltavaksi valikoitumiseen oli se, että asiakkaiden saaminen haastatteluun oli erittäin haasteellista.

3.4 Aineiston analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein pieneen määrään tapauksia. Tapaukset pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteeri ei ole aineiston määrä vaan sen laatu, käsitteellistämisen kattavuus. (Eskola & Suoranta 1998, 18–19.) Laadullisessa tutkimuksessa pyrkimys on tulkita ja ymmärtää ihmisen ajatuksia, merkityksiä ja kokemuksia. Laadullisen aineiston analysoinnissa aineistoa selkeytetään ja tuotetaan siitä uutta tietoa. Aineisto on tarkoitus tiivistää mutta ei kadottaa aineiston sisältämää informaatiota. (Eskola & Suoranta 1998, 138 & 175.)

Hirsjärven mukaan laadullisen aineiston analyysissä on monia tapoja ja analyysi voi alkaa jo haastattelutilanteessa. Tutkijat voivat jo haastattellessaan tehdä havaintoja ilmiöistä niiden useuden, toistuvuuden, jakautumisen ja eritystapausten perusteella. Tutkijat voivat tyypitellä tai hahmotella malleja syntyneistä havainnoista. (Hirsjärvi 2009, 136.)

Saatua aineistoa voidaan analysoida narratiivisella tutkimusmenetelmällä. Löytösen mukaan narratiivinen tutkimusote on väljä menetelmä ja sen sisään mahtuu erilaisia tutkimusmenetelmiä. Narratiivinen tutkimusote on käyttökelpoinen silloin kun aineistossa ilmenee kertomuksia. Narratiivinen tutkimusotteen keskeisenä käsitteenä on kertomuksen käsite. Kertomusten metaforisella käytöllä tarkoitetaan sitä, että kaikkea sitä, mitä ihmiset sanovat ja kertovat nimetään tarinoiksi. Kertomuksellinen näkökulma voidaan nähdä apuna yksittäisten merkityksien ja tulkintojen kokonaisuuksien hahmottamisessa. Narratiivisessa tutkimuksessa on yleensä keskeistä juoni ja kertomuksen lopussa saadaan aikaan jonkinlainen ratkaisu ilmiöön tai tapahtumaan. (Löytönen 2007.)

Haastattelujen litteroinnin jälkeen kävimme haastatteluja läpi useaan kertaan. Olimme aluksi suunnitelleet, että pyrkisimme muodostamaan haastatteluista yhdistäviä tekijöitä tyypeiksi. Haastatteluja yhdistäviä tekijöitä oli luonnollisesti se, että kaikki asiakkaat ovat toimeentulotuen asiakkaina. Yhdistävänä tekijänä voidaan pitää myös sitä, että yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta, asiakkaita oli tavattu vain vähän sosiaaliasemalla työvoimanpalvelukeskuksen

asiakkuuden lopettamisen jälkeen. Katsoimme kuitenkin, että nämä eivät riitä yhdistäviksi tekijöiksi tyyppien muodostamiseen. Asiaan vaikutti myös se, että emme saaneet niin montaa haastattelua kuin olimme alun perin suunnitelleet.

Lukiessamme haastatteluja niistä jokaisesta alkoi ilmetä omanlainen tarinansa, joita oli mahdollista tulkita narratiivisella menetelmällä. Tällä tarkoitamme sitä, että jokaisessa haastattelussa muodostui yksi keskeinen vaikuttava tekijä haastateltavan tämän hetkiseen tilanteeseen liittyen ja kokemuksiin sosiaaliasemalla tehdystä työstä. Päätimme tulkita haastatteluja viitenä erilaisena tarinana. Tarinoiden muodostumiseen vaikutti se tutkimuksessa käytetty teoria, johon olimme perehtyneet ennen tutkimusta. Mikäli teoriapohja olisi ollut toisenlainen, se olisi varmasti vaikuttanut myös tarinoiden muodostumiseen, sillä huomio olisi kiinnittynyt toisenlaisiin seikkoihin. Tämän perusteella muodostimme jokaisesta haastatteluista oman tarinansa, jotka nimesimme sen mukaan, mikä asia haastattelussa mielestämme korostui. Näin meille muodostui viisi erilaista tarinaa, jotka nimesimme seuraavasti:

- Voimaantumisen kokemus
- Kannustinloukussa
- Tyytyväinen alkoholisti
- Kannattelevan sosiaalityön mahdollisuudet
- Syrjäytymisen vaarassa

4 YLEISIÄ HAVAINTOJA HAASTATTELUISTA

Kaikki viisi haastattelua olivat erilaisia tarinoita. Haastattelut olivat kuitenkin jaettavissa kahteen eri osaan sen perusteella, että niihin liittyi teoreettisen viitekehksen pohjalta joko positiivisia tai negatiivisia elementtejä. Sosiaalityön suunnitelma oli sosiaaliasemalla tehty ainoastaan yhdelle haastateltavista. Tarkastelimme Helsingin kaupungin sisäisen tilastoportaalin tietoja suunnitelmien tekoon liittyen. Tiedot olivat vuoden 2011 ajalta ja elokuulle 2011 asti. Aikuisten palvelujen vastuualueella sosiaalisen ja taloudellisen tuen osalta toimeentulotuen hakijoiden päähenkilöistä 3,8 prosentille oli tehty sosiaalityösuunnitelma. Alle 25-vuotiaille 4,6 prosentille oli tehty suunnitelma. Edelleen eteläisellä sosiaaliasemalla päähenkilöistä suunnitelma 2,8 prosentilla oli tehty suunnitelma Itäisellä sosiaaliasemalla luvun ollessa 3,0 prosenttia. Sosiaaliasemalla B toimeentulotuen hakijoiden päähenkilöistä 4,3 prosentille oli tehty suunnitelma ja sosiaaliasema A:ssa 2,8 prosentille. Eniten suunnitelmia on tehty maahanmuuttajien palveluissa, joissa päähenkilöistä 12,7 prosentilla oli suunnitelma. Maahanmuuttajapalveluihin kuuluvalla maahanmuuttoyksiköllä suunnitelma oli sen sijaan jopa 35,1 prosentilla asiakkaista. (Helsingin kaupungin sosiaaliviraston tilastoportaali 2011.)

Sosiaalityön suunnitelmia tehdään siis myös tilastollisesti melko vähän koko kaupungin alueella eikä haastattelukohteidemme sosiaaliaseman luvuissa voida nähdä suurta poikkeavuutta. Vaikka asiakasmäärät ovat jossain yksiköissä suurempia, on siellä myös vastaavasti enemmän työntekijöitä. Maahanmuuttajapalveluissa suunnitelmien teko on varmasti kotouttamisen näkökulmasta yleisempää ja keskeinen väline kotouttamisprosessissa. Suunnitelma on hyödyllinen, sillä siihen voidaan kirjata asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteet, joiden mukaan edetään. Lisäksi sitä voidaan päivittää aina tilanteen mukaan ja luoda uusia tavoitteita. Asiakas saa suunnitelman myös itselleen kirjallisena voi palata myös kotona yhdessä työntekijän kanssa sovittuihin asioihin. Suunnitelmalla saadaan myös näkyväksi sosiaaliasemalla tehtävää työtä, sillä pelkkä tilastomerkintä tai muistiinpano asiakkaan käynnistä ei välttämättä anna tosiasiallista kuvaa käytetystä työmäärästä.

Haastattelujen pituudet vaihtelivat melko paljon, jonka vuoksi saatu aineisto vaihtelee tapaustyypeittäin. Jokaisen tapauksen erityispiirre vaikuttaa varmasti siihen, kuinka paljon aineistoa kulloinkin saatiin. Hyvän kokemuksen sosiaaliasemasta saaneet henkilöt kertoivat varmasti helpommin asioistaan myös haastattelussa. Vaikka tutkimuksemme tarkoituksena ei ollut arvioida työvoiman palvelukeskuksen Duurin toimintaa, tuomme kuitenkin esiin taustatietoina asiakkaiden kokemukset Duuriasiakkuudesta ja asiakkuuden päättymiseen johtaneista syistä. Tämä auttaa hahmottamaan lähtötilannetta, josta haastateltava oli siirtynyt takaisin sosiaaliaseman asiakkaaksi.

Lahti tuo esiin Julkusen näkemyksen, siitä, että passiivinen toimeentuloturvan saaja voi olla aktiivinen elämän muilla areenoilla. Esimerkkejä tästä voivat olla esimerkiksi lähiyhteisö-, kulttuuri- ja järjestötyö (Lahti 2007, 197.) Haastatteluista ilmenikin se, että vaikka asiakkaat olivat syrjäytyneet työmarkkinoilta, he kokivat kuitenkin olevansa yhteiskunnan jäseniä jollain muulla areenalla.

Sosiaaliasemien toiminnan tutkiminen ei ole helppoa. Sosiaaliasemilla toteutetaan säännöllisesti asiakaskyselyitä, joiden vastausprosentit ovat lähes aina melko vähäiset. Varsinaisia haastattelututkimuksia ei juuri ole tehty vaan kyselyt ovat olleet kirjallisia. Tästä syystä päätimme kysyä haastateltaviltamme myös sitä, miksi haastatteluun tuleminen saattoi mahdollisesti olla vaikeaa henkilöille, jotka eivät siihen suostuneet.

Kirjallinen asiointi toimeentulotuen saamiseksi voidaan usein kokea riittäväksi eikä tarvetta muunlaisille toimenpiteille, esimerkiksi tapaamisille, ole. On myös mahdollista, että sosiaaliaseman asiakkaita tavataan liian vähän. Asiakkailla ei ole tästä syystä tarpeeksi positiivisia kokemuksia haastatteluista, jotta he näkisivät tapaamiset hyödyllisinä. Koska haastateltavien saaminen tutkimuksemme haastatteluun oli niin vaikeaa, päätimme kysyä myös haastatteluun saapuneilta mahdollisia syitä tähän.

Haastattelun koettiin voivan vaikuttaa jollain tavalla toimeentulotukeen ja sen myöntämiseen sekä pelkoon.

H 5 Kaikki pelkää sitä just että tulee jotain ongelmii.

A Joo, niin et se vaikuttaa siihen toimeentulotukeen jollain tavalla?

H 5 Mulla on vaan niinku semmonen epäily takaraivossa et tästä (haastattelusta) seuraa niinku jotain huonoa.

H 4 Mä luulen, et siin voi olla ehkä yks pelko sellanen että sit se kuitenkin tulis ehkä vaikuttaa jollain tavalla niinku niihin toimeentulotukiasioihin.

H 3 Jos niitä pelottaa. Ehkä joillekin on että nyt otetaan se nelkyt (alennusprosentti toimeentulotuen perusosaan mikäli kieltäytyy työstä ja työllistämistoimenpiteistä). Mun yheltä kaverilta otetaan nyt yli viiskyt prossaa muuten ja se on jo lainvaistaista mun mielestä.

H 1 Sen mie tiedän et moni pelkää että ne ei uskalla siit Duurist kertoo niinku mitään. Ku tiedän aika paljon sielt Duurist niit asiakkaita ja sitte siel pidetään myös sellasi kenel on hirveen vakava alkoholi- tai huumeongelma et miun mielest niille jos sais jotain apuu tätä kautta enemmän (sosiaaliasemalta).

Työttömyystoimenpiteistä kieltäytyminen voi johtaa toimeentulotuen perusosan alentamiseen. Tämän toimenpiteen käyttö edellyttää kuitenkin aina harkintaa ja asiakasta tulee perusosaa alennettaessa tavata. Asiakkaita tulee rohkaista kertomaan tapaamisilla todellisia syitä työstä kieltäytymiselle, jotta perusosaa ei alenneta perusteettomasti. Esimerkiksi mielenterveysongelmaisten kohdalla syy kieltäytymiseen voi olla hyvinkin ymmärrettävä, mutta perusosa voi tulla alennetuksi, mikäli työntekijä ei ole syystä tietoinen. Asiakkaita tulisi siis rohkaista osallistumaan sosiaaliaseman tapaamisiin ja kertomaan omasta tilanteestaan väärinkäsityksen välttämiseksi.

Osa haastateltavista viittasi myös siihen, että toimeentulotuen hakijat ovat laiskoja eivätkä tämän vuoksi halua osallistua mihinkään ylimääräiseen.

H 4 Ehkä ihmiset on vaan niin laiskoja ettei ne viitsi tehdä mitään ylimääräistä.

H 2 Et ei halua et olla sillee aktiivisesti mukana ja tollai ni ne ei sitte varmaan kehtaa tai halua kertoa kellekkään. Helpompi olla kotona ku saa mitään tekemättä sen rahan. Ei tarvi juosta mihinkään mitään selittämään. Se on aika helppoo.

Oman kokemuksemme mukaan osa asiakkaista saattaa myös kokea sosiaaliasemalla asiointin leimaavana ja tästä syystä asioi siellä ainoastaan pakollisissa tapaamisissa. Raunio tuokin esiin, että sosiaalityö voi omalta osaltaan vahvistaa kielteistä leimautumista, mikäli huomio kiinnitetään ainoastaan yksilön ongelmiin voimavarojen ja vahvuuksien sijasta. (Raunio 2006, 44). Haasteena sosiaalityössä onkin tuoda sosiaalityö näkyväksi palveluksi asiakkaille positiivisessa valossa.

5 TULOKSIEN POSITIIVISET TULKINNAT

Kolmessa haastattelussa ilmeni teoreettiseen viitekehykseen liittyviä positiivisia elementtejä, joten päädyimme jakamaan kolme haastatteluista tähän ryhmään kuuluvaksi. Positiivisen niistä teki se, että ensimmäisestä ilmenee voimaantumisen kokemus, jonka haastateltava on saanut sosiaaliasemalla tehdystä työstä. Toisena kokemuksena oli tyytyväinen alkoholisti ja vaikka päihdeongelmaa itsessään ei voida pitää positiivisena asiana, oli haastateltava itse tyytyväinen omaan elämäntilanteeseensa päihdeongelmastaan huolimatta. Kolmanneksi tulkitsimme kannattelevan sosiaalityön mahdollisuudet, sillä siitä olivat tulkittavissa positiiviset vaikutukset tehdystä työstä ja mahdollisesta jatkotyöskentelystä sosiaaliasemalla.

5.1 Voimaantumisen kokemus

Haastateltava oli ohjattu työvoiman palvelukeskukseen sen toiminnan alkuvaiheessa, sillä haastateltavan mukaan työvoiman palvelukeskuksen toiminta haki vielä paikkaansa. Haastateltava kertoo hankkineensa itse työpaikan ja oli jo menossa sinne oppisopimuskoulutuksella. Haastateltava joutui kuitenkin raiskausyhteyden kohteeksi. Tästä syystä hän ei hakeutunut työvoiman palvelukeskus Duurin osoittamaan toimintaan ja asiakkuus Duurissa päätettiin. Haastateltava oli eri mieltä Duurin päättymisen syistä Duurin työntekijän kanssa:

H 1 Sit mul on takana siel ku mu on kerran raiskattu. Tota oli tää ilotulitusilta ja mä olin tulos kaupungilt kotiin ni mulle kävi vähän samantyylinen mut mie pääsin karkuun siitä. pikkasen meni sitte niinku nää taas konseptit sekasin en oikeen uskaltanut taas liikkuu missään. se taas ei tälle duurin väelle käyny nehän pisti mulle kaiken maailman karenssit ja kaikki.

A Mikä sun mielest oli sit se syy et se asiakkuus loppu?

H 1 no, nuo katso et mie en oo tota niin ollu aktiivinen. En todellakaan ollu samaa mieltä.... Siel hirveen tarkkaan katottiin se et on aktiivinen.

Duuriasiakkuuden loppumisen jälkeen haastateltava oli tavannut useamman kerran sosiaalityöntekijää ja hänelle oli tehty sosiaalityön suunnitelma. Huomattava tekijä on se, että haastateltava oli tavannut työntekijää useammin, kun tämä työskenteli Kumppanuustalossa. Kun työntekijä siirtyi työskentelemään sosiaaliasemalle, tapaamiset vähenivät. Tämä voi johtua siitä, että Kumppanuustalolla on myös muuta toimintaa asiakkaille ja sinne meneminen voi tästä syystä tuntua mielekkäämmältä. Kynnys asiointiin siellä voi siis olla matalampi.

Haastateltavan kanssa on keskusteltu sosiaaliasemalla tulevaisuuden suunnitelmista ja jokapäiväisestä elämästä:

A Mitä kaikkeen sun kans on tääl sosiaaliasemal tehty sen jälkeen ku se duuriasiakkuus loppu?
H 1 No me ollaan lähinnä puhuttu mitä mie oon niinku hakenut
A Joo
H 1 Koulutusta, töitä, kaikkee näitä. Ihan tälläst niinku joka päivästä et miten jaksaa.

Toimeentulotukiasioiden ohella on tärkeää kuulla tapaamisella myös asiakkaan elämästä. Vaikka elämänmuutokset vaikuttavat toimeentulotukeenkin, on niillä taloudellisen tilanteen ohella vaikutuksia myös asiakkaan muuhun elämään. Asiakkaan ymmärtäminen ja toimeentulotuen tarpeen näkeminen on helpompaa, kun työntekijä tuntee asiakkaan.

Haastateltava on kokenut suunnitelman tekemisen hyödylliseksi ja hän kokee, että häntä on kuultu suunnitelman tekemisessä ja hänen omia toiveitaan käy siitä ilmi. Suunnitelma on tehty sosiaaliasemalla työvoiman palvelukeskuksesta palautumisen jälkeen melko alkuvaiheessa ja sen jälkeen sitä on täydennetty myöhemmin. Haastateltavalle ei ole varsinaisesti ehdotettu sosiaaliasemalta tiettyjä toimenpiteitä vaan käsittelyssä ovat olleet lähinnä asiakkaan omat ehdotukset. Haastateltava on kokenut suhteen työntekijän kanssa hyväksi ja luottamukselliseksi. Haastateltavan suunnitelman päivittäminen ei ole onnistunut viime aikoina siitä syystä, että oma työntekijä jäi ensin sairaslomalle ja sen jälkeen siirtyi toisiin tehtäviin. Haastateltavan asioimalla sosiaaliasemalla työkäytännöt muuttuivat keväällä 2011 ja asiakas ei vielä ole saanut aikaa uudelle sosiaalityöntekijälle:

*A Millast hyötyy siit suunnitelmast on ollu sulle mikä on tehty täällä?
H1 No se on niinku antanu mulle raamit itelleni et miun pitää mennä sen mukaan.*

*A Joo, niin et sä koet et se on ollu niinku hyödyllinen?
H 1 Joo*

Sosiaalityön suunnitelmaan kirjataan asiakkaan elämäntilanne, tavoitteet siitä mihin pyritään, keinot mitä tehdään ja miten sekä arvioinnista sopiminen. Suunnitelman tueksi asiakkaalle voidaan tehdä myös tilannearvio, jossa asiakkaan elämäntilanne käydään läpi eri osa-alueiden perusteella muun muassa perhe, asuminen, työ, talous, terveys jne. Voimaantumisteorian mukaan voimaantuminen koostuu osaprosesseista. Näillä osaprosesseilla on keskeinen merkitys ihmisen voimaantumisessa. Ne eivät kuitenkaan ole yleispäteviä, jotka vaikuttaisivat kaikkiin ihmisiin samalla tavalla. (Siitonen 1999, 118.) Sosiaalityön suunnitelmassa ja tilannearviossa voi ilmetä eri voimaantumisen osaprosessin alueita. Näistä esimerkkejä ovat esimerkiksi kykyuskomukset, joissa käsitellään asiakkaan minäkäsitystä. Siitosen mukaan voimaantumisprosessissa minäkäsityksen katsotaan olevan merkityksellinen siitä syystä, että ihmisen käsitys itsestään on yhteydessä siihen, millaisia odotuksia hänellä on tulevaisuutta kohtaan. Kykyuskomukset ovat arviota siitä, voiko ihminen saavuttaa asettamia tavoitteita ja päämääriä. (Siitonen 1999, 129–136.) Sosiaalityön suunnitelmassa voidaan tuoda esiin myös edellä mainittuja asioita, jotta asiakkaan vahvuudet pyrkiä yhdessä sovittuihin tavoitteisiin tulevat näkyväksi. Myös Raunion (2009, 31-67) määritelmä sosiaalityöstä, joka tukee ihmisen toimintavoiman lisäämistä, tukee tätä näkemystä.

Haastateltava koki tapaamiset sosiaaliasemalla hyväksi. Tapaamisia hän ei kokenut tarvitsevana viikoittain, mutta kuitenkin silloin tällöin, että käytäisiin läpi ovatko asiat muuttuneet vai pysyneet samana:

*A Koet sä et niist tapaamisist tääl sosiaaliasemal ois ollu haittaa?
H 1 En (*naurahtaa*). Päinvastoin ei ainakaan miun mielest ollu mitään haittaa...Jokaisel kuitenkin on aikaa kuka on työtön ni sil kyl on muutama tunti aikaa heittää siihen (tapaamiseen)*

A Minkälainen sul on niinku kokonaiskokemus tehdystä työstä mitä sun kans on tääl sosiaaliasemal työskennelty?

H 1 Must se on ihan hyvä ja positiivinen. Siin on ainaki saanu apuu aina. Mul ei oo koskaa ollu sillee mitään hirveitä ongelmia keneenkään teijän henkilökunnan eikä minkään tälläsen kanssa.

Haastateltavan kokemuksia tehdystä sosiaalityöstä voidaan peilata voimaantumisen kokemuksiin, sillä haastateltava on saanut apua työskentelystä ja suunnanmääritystä omaan elämäänsä. Siitosen mukaan voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, jossa ihminen alkaa itse tiedostaa omia voimavarojaan. Voimaantumisprosessissa toinen ihminen ei varsinaisesti voimaannuta ihmistä vaan ihminen tulee itse voimaantuneeksi. Ihminen ei voi voimaantua ulkoisella pakolla tai toisen ihmisen päätöksen seurauksena. (Siitonen 1999, 93). Valokivi tuo esiin Braye & Preston-Shootin (1995) sekä Eastmanin (1995) näkemyksiä, joiden mukaan valtaistumisessa on keskiössä yksilö itse kun taas valtaistamisessa korostuu ulkopuolinen toimija, kuten esimerkiksi järjestelmän työntekijä. Asiakkaan toimintakyvyn vahvistuminen voidaan nähdä prosessina, jossa asiakas ja työntekijä yhdessä määrittelevät tavoitteet ja päättävät käytettävät palvelut. (Valokivi 2002, 180.) Kokemuksemme mukaan työntekijä on avainasemassa ohjaamassa asiakasta näkemään omat vahvuutensa ja siten osana tukemassa voimaantumisen prosessissa. Juhila tuokin esiin Rosen (2003) näkemyksen, jonka mukaan ihmisen vahvuuksien tunnistaminen edellyttää aitoa ihmisen tilanteeseen paneutumista. Lisäksi tarvitaan vahvuuksien kehittämistä siten, että ihmiset lähtevät itse mukaan oman elämänsä suunnan muuttamiseen, uusien merkitysten etsimiseen sekä suunnitelmien tekemiseen ja toteuttamiseen. (Juhila 2006, 122.) Voimaantumisen kokemuksen saavuttamiseksi sosiaalityössä työskentelylle tulee olla riittävästi aikaa ja työn tulee olla suunnitelmallista. Sosiaalityössä onnistuneena voimaantumisen kokemuksena voidaan pitää sitä, että asiakas tiedostaa omat vahvuutensa ja kykenee jatkossa hyödyntämään niitä omassa elämässään parhaalla mahdollisella tavalla. Voimaantuminen mahdollistuu parhaiten ympäristössä, jonka ihminen kokee turvalliseksi ja jossa ihminen kokee arvostusta, kunnioitusta, tukea ja hyväksyntää rakentaa paremmin hänen voimavarojaan. Kontekstiuskomukset ovat ympäristöön liittyviä voimaantumiseen vaikuttavia tekijöitä. (Siitonen 1999, 142–149.) Sosiaaliaseman virastomaisuus voi tuntua asiakkaasta pelottavalta.

Tämän vuoksi työntekijän roolilla ja sillä minkälaiseksi työntekijä luo tilanteen asiakkaalle on vaikutus siihen kuinka luottamukselliseksi ja turvalliseksi asiakas kokee tapaamiset sosiaaliasemalla.

Tulevaisuudeltaan haastateltava toivoo tulevansa toimeen omillaan, jotta ei olisi toimeentulotuen tarpeessa. Haastateltava toivoo myös kunnon koulutuspaikkaa. Ainoastaan kirjallista toimeentulotuki asiointia haastateltava ei kokenut hyväksi:

A Jos oot niinku jatkossa toimeentulotuen asiakkaana ni toivotko tapaamisia?

H 1 Joo, mun mielest se ois ihan kiva. Ei välttämättä tarvii nyt niinku olla sillee et viikottain mut että kuitenkin et ois silloin tällöin.

A Niin

H 1 Ja sit tietenki kävis läpi et mitä on tapahtunu vai onks pysynyt kaikki samana.

A Niin et ennemmin ku siis ihan vaan kirjallisesti hakisit (toimeentulotukea)?

H 1 Joo

5.2 Tyytyväinen alkoholisti

Haastateltava ei muista kuinka monta kertaa on asioinut työvoiman palvelukeskuksessa. Haastateltava kertoo, että hänelle oli ehdotettu työvoiman palvelukeskuksesta ainoastaan katkaisuhoidtoa. Haastateltava oli käynyt työvoiman palvelukeskuksessa terveydenhoitajan luona. Haastateltava saapui haastattelun oluet muovikassissa hieman päihtyneenä. Huoposen mukaan sosiaaliset kontaktit ja ystäväpiiri muodostuvatkin päihteidenkäyttäjillä usein sellaisista toisista ihmisistä, jotka elävät myös päihdekeskeistä elämää. (Huoponen 1999, 22).

A Ehdotettiin sille Duurissa jotain toimenpiteitä silloin kun sä olit siellä?

H 3 Katkaisuhoidtoa. Ja mä vastasin siihen, että mä menisin mielelläni katkolle, mutta siellä ei saa juoda keskiolutta. Mä olen riippuvainen keskiolueeseen.

A Olisitsä toivonu että he olisivat tarjonneet sulle jotain enemmän vaihtoehtoja siellä Duurissa?

*H 3 En, koska mä olen vanha spurku ja mä tiedän, että jos mä läh-
tisin niihin 2 euron juttuihin (kuntouttava työtoiminta) niin siit tulis
hankaluuksia vaan niille jotka haluaa käydä semmosissa jutuissa.
En mä sano, että mä epäsosiaalinen olen mut ku mä oon alkoholis-
ti.*

A Minkä takia sun omasta mielestä se Duuriasiakkuus loppu?

*H 3 No se loppu siihen, että jos et sä kerta haluu mitään niin sit mä
sanoin etten mä haluu mitään. Niillä ei ole mulle asiaa ja mulla ei
ole heille asiaa.*

Haasteltava on asioinut sosiaaliasemalla työvoiman palvelukeskuksesta palau-
tumisen jälkeen. Hän kertoi, että on käynyt sosiaaliasemalla lasten tapaamisiin
liittyvissä asioissa. Haastateltava kertoo tavanneensa työntekijää kaksi kertaa
sosiaaliasemalla. Hän ei kokenut tapaamisten olleen haitallisia. Haastateltava
kertoo työntekijän sanoneen, että jotain pitäisi tehdä ja näin tilanne ei voi jatkua.
Haastateltavalle ei ole tehty sosiaalityön suunnitelmaa eikä hän koe, että tarvit-
sisi välttämättä tapaamisia sosiaaliasemalla:

*A Miten nyt sitten jatkossa ni toivoisit sä jonkinlaista työskentelyä
muuta kuin sitä kirjallista asiointia ni sosiaaliasemalla?*

*H 2 Kyl se kirjallinen. Niin no, ei mulla oikeastaan ole asiaa kellek-
kään kuhan vuokra maksetaan ni se riittää mulle.*

Haastateltava ei myöskään koe tarvitsevansa työtä ja on tyytyväinen tämänhet-
kiseen elämäänsä:

*A Mitä sä toivot niinku sun omalta tulevaisuudelta? Haluut sä työ-
elämään tai työllistämistoimenpiteisiin?*

H 3 En mä pysty mennä töihin

A No entäs eläkkeelle?

H 3 Millä konstilla?

A Niin, no haluut sä sit vaan olla?

H3 Ei alkoholismin takia pääse eläkkeelle käsittääkseni.

A No, haluut sä olla työtön?

*H 3 Haluan. Mutta ku mua ei hyväksytä työnvälitystoimistoon, mä
sain loparit työkkäristä.*

*A Haluaisitko sä jotain muuta ohjattua toimintaa tai jotain niinku
muuta?*

*H 3 Mä oon tyytyväinen tähän spurkuelämään. Mä tapaan lapsiani
ja kaikki on ok. Se menee näin. Mä lainaan kaksikymppiä sieltä ja
kolmekymppiä täältä ja ostan ruoat ja pari kaljaa ja tupakat ja sit mä*

makselen näistä teidän rahoista (toimeentulotuesta) vek ja näin se menee.

Haasteltava ei koe, että sosiaaliasema voisi auttaa häntä millään tavalla hänen elämän tilanteessaan muuten kuin taloudellisella tuella. Alkoholisteille on edellä avattu matalan kynnyksen oleskelupaikkoja mm. Itä-Helsingissä. Näiden tavoitteena on saada alkoholistit pois kaduilta. Kyseisissä paikoissa ei saa juoda, mutta sinne on mahdollista saapua päihtyneenä. Haastateltava ei varmasti ole ainoa, joka on alkoholisti, mutta silti tyytyväinen elämäänsä. On hyvä, että kaupungilla on paikkoja, jossa on mahdollista asioida myös päihtyneenä, jotta ihmiset eivät päihdeongelmansa vuoksi syrjäydy kokonaan yhteiskunnasta. Lund tuo esiin Lönnqvistin ja Voutilaisen käsityksen kulutuksen vähentämistä vaihtoehtona raittiudelle. Aiemmin tavoitteena oli pelkkä raittius, mutta nykyisin tavoitteeksi voidaan luoda myös kulutuksen vähentäminen. Päihdeongelman hoito ei ole enää pelkästään raitistavaa työtä vaan päihderiippuvuutta sairastavan ihmisen kokonaista hoitamista, psyykkisen ahdistuksen lieventämistä ja fyysistä apua. (Lund 2006, 140.)

Haastateltavan kohdalla täyteen raittiuteen pääseminen on todennäköisesti mahdotonta, sillä asiakkaalla ei itsellään ole halua lopettaa alkoholinkäyttöä. Sosiaaliaseman haasteena onkin siis pohtia, millaisia palveluista näille asiakkaalle voitaisiin tarjota kirjallisen toimeentulotuen hakemisen lisäksi. Vaikka haastateltavakaan ei halunnut varattuja aikoja, ei silti palveluntarvetta voida jättää huomioimatta sen perusteella. Raunion mukaan sosiaalityötä voi olla myös hyvinvoinnin edistämiseen tähtäävää sosiaalista muutostyötä. (Raunio 2009, 31-67). Motivoivalla ja pitkäjänteisellä työllä myös alkoholinkäytön riskejä pystyttäisiin ehkä vähentämään sekä tukemaan asiakkaan terveydenhoitoa päihdeongelmasta huolimatta. Työvälineenä asiakkaan kanssa sosiaaliaseman tapamisilla voidaan käyttää esimerkiksi kymmenen kysymystä alkoholista sisältävää AUDIT- lomaketta (Päihdelinkki, alkoholinkäytön riskit 2011), jossa asiakas joutuu itse arvioimaan omaa alkoholin käyttöään ja sitä kautta tiedostamaan liikkakäytön riskejä.

Pohdittaessa haastateltavan mieltymyksiä alkoholin käyttöön voidaan tarkastella Holmbergin näkemystä, jonka mukaan ihmiset käyttävät päihteitä, koska he ovat uteliaita uusia ilmiöitä kohtaan ja kokevat hyötyvänsä päihteiden vaikutuksista. Päihteidenkäyttö mahdollistaa ihmiselle kokemukset tajunnantilan muutoksesta sekä kokemuksen siitä, että he ovat lähempänä niitä unelmia ja mielikuvia jotka eivät aina reaali maailmassa toteudu. Päihteiden avulla irrottaudutaan velvollisuuksista ja vastuista tai vapaudutaan huolista. Päihteiden koetaan rauhoittavan, sekä rentouttavan. Lisäksi niiden koetaan antavan uudenlaista rohkeutta ja ne yhdistetään usein hauskoihin ja positiivisiin asioihin, tilanteisiin ja kokemuksiin. Osalle käyttäjistä päihteet ovat kemiallinen muuri joka luo turvaa ja jonka takana arki tuntuu siedettävämmältä. (Holmberg 2010, 45–46.) Kirjallisuudessa päihteiden käytön positiivisista vaikutuksista löytyy hyvin vähän tietoa. Haastateltavan kohdalla ne ovat kuitenkin ilmeisiä, sillä haastateltava ei kokenut mitään tarvetta käytön lopettamiselle.

5.3 Kannattelevan sosiaalityön mahdollisuudet

Haastateltava kertoi käyneensä työvoiman palvelukeskuksessa 2-3 kertaa. Toimenpiteitä haastateltavalle ei ollut ehdotettu, koska asiakas odotti koko ajan pääsyä korvaushoitoon, jossa hän haastatteluhetkellä olikin. Kananoja tuo esiin näkemyksen, jonka mukaan asiakkaat ohjataan työvoiman palvelukeskukseen, mikäli heidän uskotaan hyötyvän moniammatillisen tiimin palveluista. Ensisijaisesti sinne ohjataan pitkään työttöminä olleita, joilla on riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet hyödyntää palveluja (Kananoja 2007,167.) Kokemuksemme mukaan Duurin palveluihin ohjataan toisinaan liian huonokuntoisia henkilöitä. Mikäli asiakkaalla on vakava päihde- tai mielenterveysongelma, he eivät tule autetuiksi työvoiman palvelukeskuksen palveluilla. Haastateltava kertoo, että hän ei ole ollut missään toimenpiteessä työvoiman palvelukeskuksen ohjaamana vaan hänet ohjattiin takaisin sosiaaliasemalle työnhaun ulkopuolisena työnhakijana:

H 4 Mä oikeastaan niinku sillon ku mä menin sinne (Duuriin) niin mä selitin sen tilanteen mikä on ja he sitten tuli sieltä tänne asti

(Sosiaaliasemalle) tota sitten tilas ajan tänne teille ja sitten tota tuli kertomaan tilanteen ja että miksi siirretään sitte sinne työnhaun ulkopuolelle.

Mielestämme edellä mainittu menettely on aktiivisen sosiaalipolitiikan näkökulmasta järkevää. Asiakkuus on siirretty sosiaaliasemalle yhteisellä tapaamisella sosiaaliaseman ja työvoimanpalvelukeskuksen välillä. Tieto asiakkaan tilanteesta on välittynyt suoraan suullisesti työntekijältä toiselle eikä ainoastaan tietojärjestelmän välityksellä. Haasteltava kertoo, että häntä on tavattu sosiaaliasemalla pari kertaa. Mitään muuta haastateltavan kanssa ei ole tehty kuin myönnetty perustoimeentulotuki sekä harkinnanvaraista toimeentulotukea. Sosiaalityön suunnitelmaa asiakkaalle ei ole tehty. Haastateltavan mukaan tapaamiset sosiaaliasemalla ovat kuitenkin olleet hyviä. Hän ei kuitenkaan osaa sanoa mitä sosiaaliasema voisi toimeentulotuen lisäksi hänelle tarjota:

H4 On ollut ihan hyvä käydä niinku juttelemassa välillä jonkun kanssa. Kyllä se on vähä eri asia puhua naamatusten asioista kun se et sä kirjotat ne paperille.

H4 En mä oikeen osaa sanoa mitään. Ei minulla ole mitään silleen tota erityistoivomuksia. Mulla on nyt vaan ainoo toivomus, että toi hoito (korvaushoito) lähtis sillä tavalla hyvin käyntiin ja että mä jos-sain vaiheessa oisin ihan yhteiskuntakelpoinen tapaus.

Harkinnanvaraisella toimeentulotuella on ollut tärkeä merkitys haastateltavan tämän hetkisessä tilanteessa sosiaaliaseman puolelta. Muun tuen haastateltava kokee saavansa korvaushoitoklinikalta. Haasteltava haluaa ensisijaisesti palata takaisin työelämään, mutta tämän hetkiseen tilanteeseen ei toivo varsinaisesti mitään parannusta:

H4 No me ollaan saatu tota täältä niinku kuntouttavaan tollaseen harrastustoimintaan ollaan saatu uimaliput ja tollasta. Et se on ollut kyllä ihan kiva, että on sit niinku vähän jotain normaalia.

Harkinnanvaraisen toimeentulotuen perusteltu käyttö voi tukea asiakasta merkittävästi hänen elämäntilanteessaan. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisen perusteet on kuitenkin sitä helpompi selvittää mitä paremmin tuntee kyseisen asiakkaan. Raunion mukaan toimeentulotuen kirjallisen hakemisen heikkoutena voidaan pitää sitä, että taloudellisen tuen tarpeeseen mahdollisesti

liittyvät muut ongelmat saattavat jäädä huomiotta. Toimeentulotuen hakemiseen tulisi liittyä työntekijän kokonaisvaltainen arvio toimeentulotuen hakijan elämäntilanteesta. (Raunio 2009, 268) Moni sosiaaliaseman asiakas jää varmasti vaille harkinnanvaraista toimeentulotukea, jonka myöntäminen voisi olla perusteltua. Nämä asiakkaat eivät kuitenkaan saavu tapaamisille selvittämään tilannettaan, jotta nämä tarpeet tulisivat kuulluksi. Raunion mukaan 1990-luvun muutosten myötä on tultu tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijöillä ei kasvaneen työmäärän vuoksi ole enää mahdollisuuksia varsinaisten elämänongelmien selvittämiseen vaan aika kuluu lähinnä rutiininomaiseen rahanjakamiseen. Suuri osa toimeentulotuen saajista on todettu sellaisiksi, joilla ei ole taloudellisen avustuksen tarpeen lisäksi muita ongelmia. Tämä rahan jakaminen estää paneutumasta todellisista elämänhallinnan ongelmista ja sosiaalisesta syrjäytymisestä kärsivien ihmisten tilanteeseen. (Raunio 2009, 166-167.) Tämän pohjalta on syytä miettiä hyötyisikö haastateltava ainoastaan toimentulotuen myöntämisestä vai voidaan tapaamisilla tuoda jotain lisäarvoa haastateltavan elämäntilanteeseen. Harkinnanvarainen toimeentulotuki voidaan tämän haastateltavan kohdalla nähdä tärkeänä kannattelevan sosiaalityön menetelmänä. Haastateltava voidaan kutsua tapaamiseen harkinnanvaraisen etuuden perusteiden selvittämiseksi ja samalla saada tietoa asiakkaan kuulumisista.

Sosiaaliaseman työssä pyritään välttämään usean tahon päällekkäistä työskentelyä. Koska haastateltavalla on hoitosuhde Korvaushoitopoliklinikalla, ei sosiaalityötä sosiaaliasemalla nähdä välttämättä tarpeelliseksi tällä hetkellä. Raunio tuo esiin, että sosiaalityön tehtävänä on ylläpitää ja vahvistaa hyvinvointia tukevia ja edistäviä olosuhteita sekä yhteisön toimivuutta, mikä voidaan nähdä ongelmatilanteiden syntyä ehkäiseväksi toiminnaksi (Raunio 2009, 61). Lund tuo esiin Kiviniemen näkemyksen, jonka mukaan asiakkaan kohtaaminen luo toivoa ja kohtaaminen syntyy aidosta vuorovaikutuksesta. Kohtaamisessa olennaista on aina välittäminen toisesta ihmisestä. Kun ihminen on toivoton, hänen auttamisensa perustuu kohtaamiseen, joka ei ole mahdollista ilman välittämistä (Lund 2006, 77.) Kananojan mukaan esimerkiksi asunto ja työ eivät merkitse mitään jos ihminen ei koe pystyvänsä asumaan ja käymään työssä. Vaikka työ ja asunto järjestettäisiin ihmiselle, jää kuntoutuminen kuitenkin edelleen toivon syntymisen varaan. Toivottavaa olisi, että tällaisia ihmisiä löytyisi

vapaaehtoisista henkilöistä, jotka tukisivat toisia ihmisiä. (Lund 2006, 77.) Haastateltavan kokonaistilanteen ja työelämään palaamisen kannalta säännöllinen asiakasta kannatteleva työskentely sosiaaliasemalla tapaamisten merkeissä voisi kuitenkin olla hyödyllistä. Haastateltavan erityiset tarpeet tulisivat hyvissä ajoin paremmin tiedostetuiksi ja asiakasta voitaisiin orientoida normaaliin elämään. Työntekijä toimii myös usein asiakkaasta välittävänä tahona, mikäli muuta verkostoa ei ole. Asiakkaan ainoat kohtaamisen kokemukset saattavat olla rajattu vain viranomaiskontakteihin. Sosiaalityö on Juhilan mukaan myös elämänhallinnan vahvistamista, jolla pyritään liittämään syrjäytyneitä ihmisiä yhteiskunnan jäseniksi. (Juhila 2006, 61). Kannattelevan sosiaalityön ydinajatuksena voidaan pitää osittain juuri elämänhallinnan vahvistamista. Sosiaalityö voidaan tämän haastateltavan kanssa nähdä myös aktiivisen sosiaalipolitiikan keinona. Asiakkaan kanssa hyvissä ajoin aloitettu työskentely ennen työelämään palaamista nopeuttaa asiakkaan integroitumista takaisin työelämään.

Vaikka haastateltavaa ei voida varsinaisesti nähdä syrjäytyneenä, voidaan hänen nähdä olevan marginaalissa. Juhilan mukaan ihminen voi olla vain yhden asiankin vuoksi marginaalissa ja muiden asioidensa osalta valtavirrassa. Sitä ei välttämättä voida nähdä huonona asiana vaan nimenomaan erilaisena normaaliiin nähden. Marginaalisuus ei ole välttämättä pysyvä tila vaan hetki, jossa ihminen on (Juhila 2006, 104-105.) Asiakkaan korvaushoito on kestoaltaan tietyn mittainen ja asiakas on siis tässä marginaalissa vain osan aikaa elämästään.

6 TULOKSIEN HUOLTA AIHEUTTAVAT TULKINNAT

Teoreettiseen viitekehykseen liittyviä negatiivisia elementtejä, jotka aiheuttivat huolta, ilmeni kahdessa haastattelussa. Kannustinloukossa kamppailevan haastateltavan kohdalla yhteiskunnan rakenteiden voidaan nähdä tukevan negatiivisella tavalla haastateltavan tämän hetkistä elämäntilannetta. Toinen haastateltava sen sijaan oli selkeästi syrjäytymisen vaarassa, sillä hän oli vailla minkäänlaisia palveluja.

6.1 Kannustinloukussa

Haastateltava kertoo, että asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa oli loppunut siihen, että haastateltava oli lähtenyt Thaimaahan töihin. Samalla asiakas oli siirretty työvoiman palvelukeskuksesta TE- toimiston asiakkaaksi. Haastateltava kertoi olleensa Thaimaassa puoli vuotta, työssä, mutta ei varsinaisesti voinut nimittää työtä työksi. Haastateltava ei kertonut tarkemmin, minkälaisesta työstä oli kysymys. Haastateltava on käynyt työvoiman palvelukeskuksen ohjaamana psykologin tai psykiatrin luona sekä lisäksi muutamalla kurssilla. Haastateltava ei ollut kovin selvillä siitä, mitä kaikkea työvoiman palvelukeskuksesta Duurista oli tarjottu. Hän koki kuitenkin, että palveluja oli tarjottu riittävästi:

H 2 Tais jotain kurssei olla. Että mä ku oon käyny jo kaks niitä vastaavia, niitä sellasia matkalla työhön-nimellä vai millä nimellä se nykyään menee. Ni kaks sellasta oon käyny ni ne katto että turha varmaan kolmatta kertaa käydä samaa.

A Oliko sul semmonen olo et tarjottiin niinku liian paljon kaikkii eri vaihtoehtoja?

H2 Ei varmaan tullu. Omasta tilanteesta riippuen vähän niinku hana vastaan tavallaan.

Haastateltavaa ei ole tavattu sosiaaliasemalla Duuriasiakkuuden päättämisen jälkeen, vaan haastateltava on asioinut pelkästään kirjallisesti hakien toimeentulotukea. Suunnitelmaan haastateltavalle ei ole tehty. Haastateltava kertoo, että häntä on kehoitettu varaamaan aika sosiaaliasemalle. Haastateltava kertoo asioineensa viimeksi sosiaaliasemalla noin vuosi sitten eikä siinä hänen mukaansa

ole ollut valittamista vaan sai selvitettyä kaikki asiat, jotka pitikin selvittää. Haastateltava toivoisi osa-aikaista työtä. Haastateltavalla on ulosotossa velkoja, jonka vuoksi hän ei halua työllistyä:

H 2 No periaattees mä oon niinku valmis et löytäis sellasta osa-aikasta työtä. Että jotain kuus tuntii nelipäivää viikko ni mielellään tai joku lyhkäsempi kurssi mikä niinku oikeesti ittee kiinnostaa. Semmosta että muuten sitte ei tällä hetkellä oikeen muu kiinnostakaan.

A Mut et sul on kuitenkin, toivot tulevaisuudelta niinku sitä että sä haluat työelämää suuntautuu?

H2 Odottais ku vaan toi tilanne paranee. Vielä toi valtio perii noita laittomia velkoja.

A Vaikuttaaks se sit jotenki siihen sun haluun työllistyä?

H 2 joo, no siis siin on se suurin syy, että ku kerran sanotaan vaik että nuuskan kaupallinen maahantuonti on kielletty ettei siitä saa veroja maksaa. Sitte tuomitaan veropetoksesta vankilaan ja lyödään vielä verojaki satoja tuhansia.

A Sä haluaisit kuitenkin mennä työhön?

H 2 Joo, mut just tota osa-aikasta sen taki. Mä en kuitenkaa ittelleni sais mitää hyötyä että ulosottohan sen vie. Mut jotain kummiski vois tehdä

A Niin et ois niinku päivisin jotain?

H 2 Nii-in

A Tois sitte enemmän rytmii ja sisältöä elämään?

H 2 Joo

Haastateltavalla on oikeusprosessi kesken liittyen verojen perimiseen nuuskan maahantuonnista. Tapahtumat ovat sattuneet v.2006 ennen haastateltavan asiakkuutta työvoiman palvelukeskuksessa. Haastateltava kokee, että osa-aikatyö olisi riittävä parannus hänen elämäänsä tällä hetkellä. On hakenut töitä oma-toimisesti internetin välityksellä, mutta ei ole saanut työpaikkaa. Haastateltava ei osaa sanoa, voisiko sosiaaliasema auttaa häntä enemmän:

A Miten sä ite ajattelet? Mikä ois se paras apu mitä sä voisit saada täältä (sosiaaliasemalta) sen taloudellisen tuen lisäksi sitte?

H 2 En nyt oikeen tiedä että eikö ne jaoteltu vissiin että työvoimatoimisto tarjoaa töitä ja täältä toimeentulotki. Emmä tiedä mitä siinä voi muuta odottakkaan kai sitte.

Haastateltava tuo esiin mielipiteensä valtion toiminnasta omaan oikeusprosessiinsa ja tilanteeseensa sekä valtion yleiseen toimintaan liittyen:

H 2 Vähän niinku valtionki luulis tota enemmän miettivän. Tuntuu, että niinku valtio tahallaan yrittää muaki pitää semmoses tilantees et emmä töihin halua mennä. Se tuntuu vähän ihmeelliseltä. Yritetään ja halutaan patistella ihmisii töihin. Sit tehään tollasii juttuja et toiset ei edes halua hakee töihin. Ku tuntuu että valtio saa tehdä mitä vaan. Että ne on viis vuotta ensin periny laittomii veroja ja ku ne vanhenee ni ne alkaa perii jotain vahingonkorvausta. A Mutta koet et se on just se selkee jarru sit ihan sun kokopäiväseen työllistymiseen ku et saa kuitenkaan sitä palkkaa sitte niinku itelle?

H 2 Joo-o. Onhan se semmonen vitutus ku tietää et se on laitonta. Jotenki älytöntä et jos nuuskasta ei saa maksaa veroo nii johan järkiki sanoo et eihän se voi olla veropetos.

Haastateltavan voimakkaat erimielisyydet oikeusprosessiin ja annettuihin korvausvaatimukseen perustuen vaikuttivat paljon myös haastatteluvastauksiin. Tutkimuksen kannalta ei ollut kuitenkaan olennaista lähteä selvittämään haastateltavan tuomion oikeellisuutta ja sen perusteita. Olennaista sen sijaan on se, että haastateltava ei kokemuksemme mukaan ole ainoa, joka ei halua työllistyä ulosottovelkojen vuoksi. Osalla asiakkaista velat saattavat olla vanhenemassa lähiaikoina. Mikäli he työllistyvät ennen sitä, saattaa velkaprosessi pitkittyä uudelleen useamman vuoden ajaksi. Tämän vuoksi asiakas ei välttämättä halua työhön vaan haluaa odottaa velkojen vanhenemista. Lisäksi vallalla oleva ajatus tuntuu olevan se, että saman rahan saa toimeentulotukenakin kuin mitä ulosoton jälkeen palkasta jäisi käteen. Tämän vuoksi on helpompaa olla tekemättä mitään.

Sisäasianministeriö kirjoittaa kannustinloukun käsitteestä. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa ansiotulojen tekeminen tai lisääminen ei nosta käytettävissä olevia tuloja. Sen sijaan ansiotulot alentavat sosiaalietuuksia ja nostavat esimerkiksi veroja ja päivähoitomaksuja. Alakäsitteenä on työttömyysloukku, jossa kokopäivätyön vastaanottaminen ei ole kannattavaa. Sisäasiainministeriön julkaisun mukaan kannustinloukkuja voidaan välttää sillä, että työstä tai lisäänsioiden hankkimisesta saatava toimeentulo on parempi kuin sosiaaliturvasta saatava toimeentulo. Sosiaaliturvan antama toimeentulotuen taso on esimerkiksi verrattuna palkkatuloon niin lähellä toisiaan, että taloudellinen vaikutus on vähäinen. Lisäksi työssäkäynnin kustannuksia lisäävät työvaatteet, työmatkat ja ruokailu kodin ulkopuolella. (Sisäasiainministeriö 2009, 109- 110.)

Aho, Koponen ja Virjo kirjoittavat sekä negatiivisista että positiivisista kannustimista. Negatiivisella kannustimella rangaistaan ei-toivotusta käyttäytymisestä. Positiivisella kannustimella sen sijaan palkitaan toivottu käytös. Esimerkiksi työttömyysturvan lakkauttamisen uhka työstä kieltäytyjälle voidaan katsoa negatiiviseksi kannustimeksi. Tällöin pelko työttömyysturvan menettämisestä ohjaa ihmisen hakemaan työtä. Työttömyysturvan voidaan nähdä ainakin jossain mielessä passivoivan ihmisiä, sillä työttömyyskorvaus muodostaa kannustimen pysytellä työttömänä. (Aho, Koponen & Virjo 2006, 2-4.)

Toimeentulotuen myöntämisessä on myös mahdollista käyttää negatiivisena kannustimena perusosan alentamista työstä kieltäytyville henkilöille. Positiivisena kannustimena voidaan käyttää sen sijaan sitä, että asiakkaalle myönnetään harkinnanvaraisena tai ennaltaehkäisevänä toimeentulotukena tukea esimerkiksi harrastuskuluihin kun asiakas on aktivoitunut työllistämistoimenpiteissä. Työvoiman palvelukeskuksesta palautuneiden asiakkaiden kohdalla perusosan alentamisen käyttö ei ole mahdollista, sillä heillä ei ole edes halutessaan mahdollisuutta ilmoittautua TE- toimiston asiakkaaksi. Perusosan alentaminen on sidottu nimenomaan työstä kieltäytymiseen eikä sitä voida alentaa sen perusteella, että asiakas ei esimerkiksi asioi sosiaaliasemalla. Näin ollen työvoiman palvelukeskuksesta palautuneilla asiakkailla on käytännössä mahdollisuus saada kuukausittain käyttöönsä täysi toimeentulotuen perusosa vailla mitään edellytyksiä asiakkailta itseltään.

Toimeentulotuen perusosaa voidaan alentaa 20 prosenttia tai 40 prosenttia, enintään kahdeksi kuukaudeksi kerrallaan. Perusosan alentaminen on mahdollista, jos henkilö on ilman perusteltua syytä kieltäytynyt yksilöidysti ja todistetusti tarjotusta työstä tai sellaisesta työvoimapolitiitisesta toimenpiteestä, joka kohtuullisen pitkän ajan turvaisi hänen toimeentulonsa. Perusosa alentaminen on mahdollista myös silloin, jos henkilö on laiminlyönnillään aiheuttanut sen, ettei työtä tai työvoimapolitiittista toimenpidettä ole voitu tarjota. Tällä kaikella varmistetaan, ettei toimeentulotuen taso kannusta työstä kieltäytymiseen työvoimatoimistoissa. (Raunio 2000, 152–153.) Sosiaaliasemalla perusosan alentaminen vaatii aina ylimääräisen työpanoksen. Perusosan alentaminen edellyttää aina

tapaamista. Se saatetaan toisinaan jättää tekemättä ainoastaan sen vuoksi, että asiakkaalle ei ole antaa tapaamisaikaa kiireen vuoksi. Tapaamisella selvitetään asiakkaan oma syy toimenpiteistä kieltäytymiseen ja perusosan alennus voidaan korjata tarvittaessa. Tämä on todella tärkeää sen vuoksi, että asiakkaalla saattaa olla esimerkiksi mielenterveysongelmia, jonka vuoksi toimenpide on keskeytynyt. Asiakas on harvoin ymmärtänyt hakea sairaslomaa ja on vain keskeyttänyt toimenpiteen. TE- toimisto ei huomioi kyseessä olevia syitä ilman lääkärintodistusta, mutta sosiaaliaseman perusosan alennukseen niillä on ratkaiseva merkitys. Asiakkaalle tulee aina myös kertoa, miten hänen tulee menetellä, jotta voi vapautua perusosan alennuksesta. Onnistuneissa tapauksissa asiakas ymmärtää taloudellisen tilanteen kiristyvän entisestään perusosan alennuksen myötä ja on valmis menettelemään sovitulla tavalla jatkossa.

Karjalainen toi esiin, että aktiivisessa sosiaalipolitiikassa sosiaaliturvaa on kehitetty siten, että se kannustaa työntekoon. Sekä Suomessa, että muissa EU-maissa on keskusteltu työttömän oikeudesta ja velvollisuuksista yhteiskuntaa kohtaan. (Karjalainen, 2008 12- 15). Haasteltavan kohdalla sosiaaliturvan ei voida nähdä kannustavan häntä työntekoon. Vaikka haastateltava on itse vastuussa veloistaan yhteiskunnalle, voidaan kuitenkin käsittää hänen haluttomuutensa työhön. Haastateltava saa käytännössä saman rahan tekemättä mitään, joten työllistyminen ei ole kannattavaa ulosoton vuoksi. Toimeentulotuen perusosan loputon alentaminen tuskin tuo myöskään parempaa tulosta. Lisäksi perusosan alentaminen pitkäkestoisesti ei ole mahdollista ilman säännöllisiä tapaamisia asiakkaan kanssa.

6.2 Syrjäytymisen vaarassa

Haastateltava kertoo käyneensä työvoiman palvelukeskuksessa varmaan joka viikko olleessaan siellä asiakkaana. Haastateltava on käynyt siellä muutaman kurssin, mutta kokee, että siellä ei ollut tarjolla mitään uutta. Kursseja tarjottiin ehkä jopa liikaakin. Asiakkaalla ei ole tietoa siitä, miksi asiakkuus loppui:

A Sulla ei oo niinku itellä mitään ajatusta siitä?

H5 Noo, varmaan sen takia, että ei kovin paljon niinku miten sen tehnyt mieli tai ei ollut tarpeeksi niinku halua periaatteessa.

Haastateltavan asiakkuuden siirryttyä takaisin sosiaaliasemalle, haastateltavaa on tavattu jossain vaiheessa, mutta siitä on jo pitkä aika. Varsinaista työskentelyä sosiaaliasemalla ei ole asiakkaan kanssa ollut eikä asiakkaalle ole tehty sosiaalityön suunnitelmaa. Juhila tuo esiin sen, että syrjäytymisprosessin seurauksena ihmiset saattavat olla pitkiäkin aikoja vailla yhteiskunnanpalveluita ja sosiaalisia verkostoja. Huono-osaisuuden kierteeseen joutumista lisäävät köyhyys sekä pienituloisuus. (Juhila 2006, 50-55.) Haastateltava on ainoastaan hakenut toimeentulotukea kirjallisesti. Haastateltava asioi mielellään kirjallisesti eikä olisi halunnutkaan tapaamisia sosiaaliasemalla. Haastateltava kertoo, että haluaa periaatteessa töihin, mutta masennuksen ollessa päällä, se ei ole mahdollista. Haastateltava kertoi jonkun verran asiakkuuksistaan muualla:

H 5 Mä kävin tuolla tota mikä tää on, tos Itäisel Päihdekllinikalla kun oli vähä päihdeongelmii niin mä kävin siellä mutta jätin senkin nyt sit loppujen lopuksi väliin.

A Sulla ei ole tällä hetkellä ei ole sillai työskentelyä missään?

H 5 Ei oo

A Koet sä et sä hyötyisit siitä että olis ehkä jossain?

H5 Noo, ehkä.

A Mikä ois se taho joka vois sit niinku auttais sua niinku ehkä parhaiten siin elämän tilanteessa et oisko se niinku terveydenhuolto vai päihdepuoli vai mielenterveyspalvelut vai ehkä joku muu

H 5 En mä osaa sanoo tohon niinku mitään. Jotain pitäis vaan kehittää.

Haastateltavalla on huonoja kokemuksia sosiaalitoimistoista ja hän kokee, että aina tulee pelkästään ongelmia. Eritoten ongelmia tulee siitä, mikäli ei saavu tapaamisille sosiaaliasemalle. Haastateltava kokee, että sosiaaliasemalla lyödään kapuloita rattaisiin ja asiat aina vain vaikeutuvat ja sosiaaliasemalla tapahtuu kaikkia epäselvyyksiä asiakkaan tilanteeseen liittyen:

A Meinaatko että sulta edellytetään jotain et sun pitää tehdä jotain sitten?

H 5 Kaikkee ihmeellisyyksiä tapahtuu niinku että mä oon naimisissa ja ne ei loppujen lopuksi maksanutkaan.

A Ja sä et sitte oikeesti ollu vai.

H 5 Niin.

A Voisitko sä ajatella et sitä sillee että jos sä tänne tulisit niinku varatulle ajalle vaik työntekijän luokse et työntekijä vois niinku auttaa sua jotenkin miettimään?

H 5 En mä oikein usko et se auttaa.

Haastateltava elämässä ovat nähtävissä voimakkaasti syrjäytymisen riskit. Elinpiiri on työssäkäynnin tai hoitokontaktien osalta olematon eikä sitä ole käytännössä lainkaan. Kuten Karjalainen ja Lahti mainitsevat vaikeimmin työllistyvien paluu työelämään on hyvin epätodennäköisestä ja ensisijaista on sosiaaliturvan järjestäminen sekä tukeminen arkielämässä (Karjalainen & Lahti 2001, 57-58.) Myös Juhila tuo esiin tukemisen merkityksen kirjoittaessaan huolta pitävästä auttamisesta, jolla voidaan pelkistyneimmillään tarkoittaa omin voimin pärjäämättömien ihmisten vetämistä yhteiskunnallisen avun piiriin (Juhila 2006, 176). Monet tahot ovat erikoistuneet tietynlaisiin asiakkaisiin ja ongelmiin. Ne asiakkaat jotka eivät kuulu näihin erikoistumisen alueisiin, jäävät usein vaille palvelua. Hyvinvointivaltio aiheuttaa siis itsessäänkin putoamista palveluiden ulkopuolelle. (Juhila 2006, 176.) Syrjäytymisessä on usein kysymys monien ongelmien kasautumisesta ja vaikeuksista löytää asiakkaille sopivaa palvelua. Haastateltava kärsii masennuksesta ja hänellä oli ollut myös alkoholiongelmia. Hoitopaikan ratkaisu ei ole yksiselitteistä, sillä psykiatrian poliklinikka ei ota vastaan akuutista päihdeongelmasta kärsiviä asiakkaita. A- klinikka pystyy sen sijaan auttamaan ainoastaan päihdeiden käyttöön liittyvissä ongelmissa, jolloin mielen terveyteen liittyvät ongelmat jäävät toissijaisiksi.

Haastateltava voisi hyötyä myös asiakkuudesta terveysaseman päihdetyöntekijän luona. Terveysasemat aloittivat uuden työskentelymuodon Terveysasema kuntalaisen käyttöliittymänä- hankkeen pohjalta kokeilun, jonka tavoitteena on tuoda päihde- ja mielenterveyspalvelut entistä vahvemmin osaksi terveysasemien toimintaa. Hankkeen tavoitteena on parantaa perusterveydenhuollossa toteutettavan mielenterveys- ja päihdeongelmaisten aikuisikäisten asiakkaiden tutkimuksen, hoidon ja psykososiaalisen kuntoutuksen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta. Toimintaa on toteutettu pilottihankkeena Kontulan ja Kivikon terveysasemilla syksystä 2009 lähtien ja toiminta on laajentunut siten, että vuoden 2012 mennessä tavoitteena on, että kaikki terveysasemat ovat mukana toiminnassa. Toiminnan tavoitteena on vakiintua vuonna 2013.(Helsingin Kaupunki

2011.) Hankkeen myötä terveysasemalla toimii päihdetyöntekijä ja sosiaalihoaja. Sosiaaliasemalta on mahdollista tehdä näiden tahojen kanssa tiivistäkin yhteistyötä asiakkaan elämäntilanteen parantamiseksi. Kohderyhmästämme sosiaaliasema B:n asiakkailla on ollut mahdollisuus hyötyä näistä palveluista jo hieman pidempään, sillä molemmat pilottikohteet ovat sosiaaliasema B:n asiakkaiden palvelualueella.

Juhilan mukaan työntekijöiden tehtävänä on tiedostaa myös syrjäytymisen riskejä ja tarttua tilanteisiin ennen kuin pahin syrjäytymiskierre pääsee alkamaan. (Juhila 2006, 55–57). Haastateltava varmasti hyötyisi siitä, että hänellä olisi säännöllisiä suunnitelmallisia tapaamisia sosiaaliasemalla. Raunion mukaan sosiaalityöhön kuuluu suunnitelmallisuus ja se on tavoitteellista toimintaa sosiaalisten ongelmien parissa (Raunio 2009, 31–67). Haastateltavalta tulisi aluksi jopa edellyttää tapaamisia sosiaaliasemalla kokonaistilanteen selvittämiseksi. Kun luottamus olisi saavutettu, haastateltava voisi saapua helpommin tapaamiin. Tämän jälkeen voitaisiin yhdessä työntekijän kanssa alkaa selvittämään mahdollisuuksia oikeaan hoitotahoon. Haastateltava oli haastattelutilanteessa-kin varsin vähäpuheinen ja omien ajatuksien esiintuominen tuntui olevan vaikeaa. Raunion mukaan sosiaalityö on myös ihmisen toimintavoiman kasvattamista. Lisäksi sillä voidaan tukea ja lisätä ihmisen itsenäisyyttä. (Raunio 2009, 31–67.) Toimintavoimaa voidaan kasvattaa esimerkiksi juuri siitä näkökulmasta, että haastateltava uskaltaa tuoda voimakkaammin omia toiveitaan esiin jatkossa erilaisissa viranomaiskontakteissa. Itsenäisyyden tunne lisääntyy kun yksilö uskaltaa toimia aktiivisena subjektina omaan elämäänsä liittyvissä asioissa.

Juhila tuo esiin myös yksityiset yritykset ja järjestöt palvelujen tuottajina sekä erilaiset projektit. Uusia projekteja tulee jatkuvasti, mutta samanaikaisesti useat niistä myös loppuvat. Lukuisien projektien haasteena on myös se, että sosiaalialan muut ammattilaiset eivät välttämättä tunnista niitä osaksi palvelukarttaa. (Juhila 2006, 177.) Haastateltava hyötyisi varmasti tämänkaltaisesta toiminnasta, mutta sosiaaliaseman työntekijöillä on harvoin runsaan asiakasmäärän vuoksi mahdollisuutta pysyä ajan tasalla kaikista tarjolla olevista vaihtoehdoista. Myös Jni tuo esiin vaihtoehtoiset työmarkkinat. Vajaakuntoisten on nykyään vaikeaa työllistyä, sillä nykyiset työmarkkinat perustuvat tehokkuuteen, tuottavuuteen ja

kilpailuun. Monille työelämän kynnys saattaa olla liian suuri. Vaihtoehtoiset työmarkkinat antavat vajaakuntoisille mahdollisuuden päästä niin lähelle normaalia kuin mahdollista. (Lund 2006, 63.)

7 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ TUTKIMUKSESTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli ensisijaisesti selvittää sitä, mitä työvoiman palvelukeskusta (Duuri) sosiaaliasemalle palautetut asiakkaat toivovat ja millaisia kokemuksia heillä oli sosiaaliasemalla tehtävältä työltä. Tiesimme kohderyhmän olevan haastava haastatteluun saapumisen näkökulmasta. Emme kuitenkaan osanneet odottaa sitä niin haastavaksi kuin se osoittautui. Vaikka asiakkaista tavoitettiin useampia haastattelua varten, he eivät kuitenkaan saapuneet paikalle. Osa kohderyhmäämme kuuluvista henkilöistä on palautettu työvoiman palvelukeskuksesta sosiaaliasemalle sen vuoksi, että he eivät ole sitoutuneet työvoiman palvelukeskuksen toimintaan eivätkä ole asioineet sinne varatuilla ajoilla. Asiointi sosiaaliasemalla toteutuu heidän kohdallaan harvoin ja useimmiten ainoastaan siitä syystä, että sitä edellytetään toimeentulotuen myöntämisedellytysten selvittämistä varten. Vaikka asiakkaan hakemusta toimeentulotuesta ei saa jättää käsittelemättä sen vuoksi, että asiakas ei saavu tapaamiseen sosiaaliasemalle, se voi kuitenkin estää tilanteen selvittämisen ja hakemus joudutaan hylkäämään. Teimme virhearvion sen suhteen, että nämä asiakkaat olisivat halukkaita tulemaan täysin vapaaehtoiseen haastatteluun sosiaaliasemalle. Kysyimme myös haastateltaviltamme sitä, miksi tutkimukseen kuuluvaan haastatteluun saattoi olla hankalaa tulla. Haluttomuuden koettiin johtuvan laiskuudesta tai pelosta sen suhteen, että haastattelussa annetut vastaukset vaikuttaisivat toimeentulotukeen jollain tavalla.

Oletimme aluksi myös saavamme selkeän ”prototyypin” työvoiman palvelukeskuksesta sosiaaliasemalle palautuneesta asiakkaasta. Yllätykseksemme kaikki haastattelemamme henkilöt olivat melko erilaisessa tilanteessa. Yhdistävinä tekijöinä oli luonnollisesti se, että kaikki asiakkaat olivat toimeentulotuen asiakaina. Lisäksi yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta haastateltavia oli tavattu hyvin vähän sosiaaliasemalla työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden lopettamisen jälkeen. Tästä syystä päädyimme jättämään pois analyysimenetelmäksi suunnittelemamme teemoittelun. Sen sijaan tulkitsimme haastatteluja narratiivisella menetelmällä tarinoina, sillä mielestämme varsin vähäsanaisista haastatteluista oli tällä tavalla mahdollista saada enemmän irti.

Haastatteluista kävi ilmi, että sosiaaliaseman palvelut ovat asiakkaille toimeentulotuen myöntämistä lukuun ottamatta suhteellisen näkymättömiä. Haastatteluista henkilöistä yhtä lukuun ottamatta kokemukset sosiaalityöstä sosiaaliasemalla olivat melko vähäisiä. Kokemukset rajoittuivat lähinnä perustoimeentulotuen ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämistä koskeviin asioihin ja niitä varten toteutettuihin tapaamisiin. Varsinaista suunnitelmallista sosiaalityötä oli tehty haastateltavista ainoastaan yhden henkilön kohdalla. Sosiaaliasemilla työtahti on melko kiireinen ja toimeentulotukipäätösten tekeminen vie paljon työaikaa sekä sosiaaliohjaajilta, että sosiaalityöntekijöiltä. Huolestuttavaa onkin se, että sosiaalityö ja asiakkaan kohtaaminen tuntuu kadonneen toimeentulotuen myöntämisen alle.

Mielenkiintoista on haastattelujen pohjalta pohtia sitä, kumpi ammattiryhmä (sosiaaliohjaajat vai sosiaalityöntekijät) pystyisi paremmin palvelemaan työvoiman palvelukeskuksesta palautuneita asiakkaita. Asiakkaalle työntekijän tittelillä ei todennäköisesti ole suurtakaan merkitystä. Kysymys on lähinnä sosiaaliviraston sisäistä käytännöistä sekä siitä, kenellä on mahdollisuus antaa näille asiakkaille heidän vaatimansa aika. Lähtökohtaisesti nämä asiakkaat tarvitsevat mielestämme suunnitelmallista sosiaalityötä, jonka tekeminen on ensisijaisesti sosiaalityöntekijöiden vastuulla sosiaalityöntekijän pienempään asiakaskuntaan perustuen. Aiemmin totesimmekin, että suunnitelman tekeminen konkretisoi asiakkaalle tavoitteita miten edetä elämässään. Lisäksi se tuo sosiaaliasemalla tehtävän sosiaalityön näkyväksi kirjattuna tietojärjestelmään. Kuten haastatteluista käy ilmi, asiakkaiden kiinnittyminen asiakkuuteen voi vaatia useita käyntikertoja sosiaaliasemalla luottamuksen syntymiseksi asiakkaan ja työntekijän välillä. Elämässä olevien vaikeuksien takana voi olla todella kipeitä asioita, jotka edellyttävät luottamuksen syntymistä, jotta niistä voidaan keskustella ja niihin liittyvät ongelmat saadaan puretuksi. Käytännön kokemuksemme mukaan osa asiakkaista on hyötynyt intensiivisestä asiakkuudesta sosiaaliasemalla työvoiman palvelukeskuksesta palautumisen jälkeen ja ongelmakohdat on saatu purettua. Myös toivottomuuden tilalle on saatu tuotua uusia näkemyksiä ja asiakas on kokenut tulleen kuulluksi. Tämän jälkeen asiakas on voitu ohjata takaisin työvoiman palvelukeskuksen palveluihin ja hän on sitoutunut toimintaan täysin toisella tavalla. Lisäksi asiakkaiden pelot liittyen toimeentulotukipäätöksen

hylkäämiseen vähenevät kun asiakas tuntee työntekijän ja alkaa myös luottaa tähän. Kuulemisen ja kohtaamisen merkitystä sosiaalityössä ei siis tule mitätöidä.

Haasteita tehtävälle työlle aiheuttavat myös jatkuvat muutokset Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Sosiaaliohjaajat tulivat sosiaaliasemille töihin vuoden 2005 alusta. Tällöin sosiaaliohjaajien työnkuva oli vielä melko sekava ja sitä muodostettiin useamman vuoden ajan. Tämän jälkeen työnkuva muuttui Tehtyhankkeen myötä maaliskuussa 2007. Uusin tulossa oleva hanke on tällä hetkellä Palveluverkko, jota aletaan toteuttaa 1.1.2012 lähtien. Duurista palautuneiden asiakkaiden kanssa työskentelevästä asiakasryhmästä jatkossa ei vielä tällä hetkellä tiedetä. Tästä mahdollisten työskentelyvaihtoehtojenkin miettiminen on hankalaa. Työmallien muuttuessa koko ajan on hyvä pohtia sitä, miten asiakkaiden tarpeet pysyvät mukana näissä muutoksissa. Muutokset aiheuttavat aina lisää työtä toimipisteissä ja se on jälleen pois asiakkaille jäävästä ajasta. Vaikka systeemin muuttaminen modernimmaksi on ajoittain varmasti tarpeellista, voidaan miettiä sitä, vastaavatko alle viiden vuoden välein toteutettavat uudistukset enää tarvetta. Muutokset aiheuttavat myös usein sen, että asiakkaan työntekijä vaihtuu sosiaaliasemalla. Kuinka luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa voidaan rakentaa kun sen kestosta ei välttämättä ole minkäänlaista tietoa.

Vuoden 2009 uusi lama on tuonut Suomeen lisää työttömiä ja myös pitkäaikaistyöttömien määrä on lisääntynyt. Tämä on nähtävissä myös aiemmin esittämämme taulukoista. Niissä työttömien määrä on laskenut aina vuodesta 2000 vuoteen 2008 asti, jonka jälkeen työttömien määrä on lähtenyt uudelleen nousuun. Sama näkyy pitkäaikaistyöttömien määrässä ja lama on vaikuttanut myös toimeentulotuen hakijoiden määrään. Haastateltavamme ovat tosin jääneet työttömäksi jo aiemmin, mahdollisesti 1990-luvun laman seurauksena. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää kuitenkin jatkossa niiden henkilöiden kanssa, joiden työttömyys on alkanut uusimmasta lamasta tai mahdollisesti pitkittynyt sen myötä. Nämä asiakkaat saattavat jo olla työvoiman palvelukeskuksen asiakkaina tai ovat siellä mahdollisesti tulevien vuosien kuluessa. Vaikka aktiivisen sosiaalipolitiikan inhimilliseen lähestymistapaan liittyy myös muita keinoja,

aktiiviseksi sosiaalipolitiikaksi käsitetään kuitenkin pääasiassa kuntouttava työtoiminta. Haastateltavistamme ketään ei oltu ohjattu kuntouttavaan työtoimintaan. Näin ollen aktiivisen sosiaalipolitiikan toteutumista haastateltaviemme kohdalla on hankala arvioida. Aktiivisella sosiaalipolitiikalla ja sosiaalityöllä ei kuitenkaan voida ratkaista ongelmia suuremmassa mittakaavassa. Kuten aiemmin kävi ilmi, työttömyysetuuksin annetut sanktiot ovat rajumpia kuin ennen ja karenssin työttömyysturvaan saa entistä helpommin. Tämä työllistää toimeentulotukea myönnettäessä, sillä yhä useammat ihmiset joutuvat viimesijaisen sosiaaliturvan varaan. Jotta työttömyyden aiheuttamat ongelmat eivät kaatuisi täysin sosiaalityön päälle, tarvitaan ensisijaisesti muutoksia yhteiskunnan taloudellisiin rakenteisiin.

8 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Tutkimuksen pohjalta saimme ajatuksia siitä, miten toimintaa ja palveluja näiden asiakkaiden kohdalta olisi mahdollista kehittää.

- Ryhmätoiminta työvoiman palvelukeskuksesta palautuneille asiakkaille
- Erillinen työntekijä sosiaaliasemalle kyseisille asiakkaille
- Parempi yhteistyö työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaaliaseman välillä
- Perustulo/kansalaispalkka

Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden sosiaaliohjaajien ammattitaitoon sisältyvät ryhmänohjauksen taidot. Mielestämme työvoiman palvelukeskuksesta palautuneet asiakkaat voisivat hyötyä yhteisestä toiminnasta ja tekemisestä sosiaaliasemalla. Varmasti myös muut asiakasryhmät sosiaaliasemalla, kuten esimerkiksi maahanmuuttajat voisivat hyötyä sosiaaliasemalla toteuttavasta ryhmätoiminnasta. Ryhmätoiminta voisi olla toiminta- ja keskustelutyypistä, jossa pyrittäisiin löytämään asiakkaita voimaannuttavia tekijöitä ja heidän vahvuuksiaan. Lisäksi siihen voisi liittää tutustumiskäyntejä erilaisiin työ- ja työharjoittelupaikkoihin. Ryhmätoiminnassa voidaan huomioida myös yhteistyöverkostot, jolloin ryhmätoimintaa voitaisiin toteuttaa sosiaaliaseman ja jonkin muun toimijan välillä. Esimerkkinä tästä voisivat olla yhteiset ryhmät te- toimiston ja sosiaaliaseman asiakkaille tai työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaaliaseman asiakkaille.

Valitettavasti nykyisen työtilanteen vuoksi ryhmätoiminnan toteuttaminen sosiaaliasemalla on mahdotonta eikä asiakkaille pystytä tarjoamaan muita palveluja kuin toimeentulotukeen liittyvät asiakastapaamiset. Ainoaksi vaihtoehdoksi jäävät esimerkiksi kolmannen sektorin tarjoamat projektit, jonne asiakkaita voidaan ohjata. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että työntekijä on jatkuvasti ajan tasalla siitä, mitä projekteja alueella kulloinkin on menossa ja mikä sopisi parhaiten yksittäiselle asiakkaalle. Mikäli resurssien puitteissa olisi mahdollista, työvoiman palvelukeskuksesta palautuneet voisivat ohjautua sosiaaliasemalle yksittäiselle henkilölle, joka työskentelisi pelkästään tämän kohderyhmän kanssa

intensiivisesti. Tällöin yksittäisellä ihmisellä olisi osaamista ja tietoa juuri näiden ihmisten tarvitsemista palveluista ja yhteistyön rakentaminen yhteistyökumppaneihin olisi helpompaa. Tätä työtä voisi ajatella tehtävän esimerkiksi erityissosiaaliohjaajan ammattinimikkeellä, jonka pätevyysvaatimukseksi katsottaisiin ylempi korkeakoulututkinto. Sosiaaliaseman asiakkaista löytyy myös muita asiakasryhmiä, jotka hyötyisivät varmasti edellä kuvatunlaisesta ryhmätoiminnasta. Kuten jo edellä kävi ilmi, esimerkkinä näistä ryhmistä voivat olla maahanmuuttajat, joille voisi järjestää ryhmiä jo pelkästään tiedottamiseen toimeentulotuen hakemis- ja myöntämisperiaatteista. Mahdollisen ryhmätoiminnan haasteena on huomioitava kuitenkin aina se, että se saattaa tuottaa asiakkaille vielä voimakkaamman kokemuksen leimautumisesta sosiaaliaseman asiakkaaksi. Tästä syystä ryhmätoiminnan muoto, sisältö ja toteuttamispaikka tulisi miettiä varsin tarkkaan.

Aktiivisen sosiaalipolitiikan näkökulmasta työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaaliaseman yhteistyön kehittäminen voidaan nähdä yhtenä kehittämistoimena. Asiakkaiden ollessa työvoiman palvelukeskuksen asiakkaina heitä tulisi tavata enemmän yhteistyössä työvoiman palvelukeskuksen ja sosiaaliaseman välillä. Vastuu asiakkaasta otetaan tällöin yhteisesti näiden kahden toimijan välillä ja toimeentulotuki voidaan kytkeä paremmin osaksi aktivointia. Tapaamisilla asiakkaan kanssa voidaan yhdessä selvittää syitä työvoimapolitiittisista toimenpiteistä kieltäytymiseen ja käyttää toimeentulotukea oikeanlaisena kannustimena. Esimerkiksi tuetaan asiakasta harkinnanvaraisesti harrastusmenoilla, mikäli asiakas itse osallistuu aktiivisesti työllistämistoimenpiteisiin. Myös työvoiman palvelukeskuksesta sosiaaliasemalle palautuneiden asiakkaiden takaisinohjaaminen työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen olisi mielestämme syytä tehdä yhteistyössä yhteisillä tapaamisilla. Vaikka nämä yhteiset tapaamiset vaativat työaikaa kummaltakin toimijalta, niillä varmasti olisi parempia lopputuloksia kuin nykyisellä menettelyllä. Jatkotutkimuksena olisikin hyödyllistä selvittää kuinka paljon yhteistapaamisia todellisuudessa on ja millaisia kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on näistä yhteistapaamisista.

Ajoittain yleisessä keskustelussa nousee esiin kansalaispalkan käsite, josta puhutaan perustulon yhteydessä. Kopran mukaan perustulo on vastikkeeton

kohtuulliseen elintasoon riittävä rahasuoritus, johon ei liity harkintaa siitä, tarvitseeko ihminen sitä vai ei. Kansalaispalkka sen sijaan on rahallinen korvaus, joka maksetaan tehdystä palkka- tai kansalaistyöstä. Normaaliin palkkatyöhön erona on se, että kansalaispalkalle vastikkeellista työtä tarjotaan kaikille halukaille. Perustulon käsitteestä sen erottaa se, että se ei ole vastikkeeton etuus. Kansalaispalkka voidaan mieltää myös olotuloksi eli palkaksi yhteiskunnan jäsenenä olemisesta. (Kopra 2007, 41.) Kuten jo teoriaosuudessa kävi ilmi, aktiivinen sosiaalipolitiikka käsittää pääasiassa tällä hetkellä ainoastaan kuntouttavan työtoiminnan. Aiemmin esiintuomiemme kannustinloukkujen näkökulmasta asiakkaat eivät aina edes halua työllistyä, sillä käteen jäävät tulot verrattuna toimeentulotukeen eivät merkittävästi nousisi. Aktiivisen sosiaalipolitiikan suuren haasteena onkin mielestämme kannustinloukkujen poistaminen. Kopran mukaan perustulomalleilla pyritään poistamaan kannustinloukkuja. Huomioitavaa kuitenkin on se, että vain täydellisen perustulon malli ratkaisee kannustinloukku ongelman. Osittaisen mallit eivät ratkaise sitä vaan ainoastaan lieventävät tuloloukkutilanteita. (Kopra 2007, 41.)

Myös asiakkaiden työllistämisen pitäisi kehittää myös muita keinoja kuntouttavan työtoiminnan ohella. Nämä ovat suurempia sosiaalipoliittisia ongelmia, joita pelkästään yksilökohtainen sosiaalityö sosiaaliasemalla ei voi ratkaista. Mikäli ainoaksi vaihtoehdoksi jäisi kuitenkin kansalaispalkka, voitaisiin tällä keinolla joillekin haasteellisimmille ihmisille taata minimitoimeentulo ilman sen kummempia edellytyksiä. Työvoiman palvelukeskuksesta palautuneiden asiakkaiden kohdalla kansalaispalkan käsite on varteenotettava vaihtoehto. Monen työvoiman palvelukeskuksesta palautuneen asiakkaan kohdalla työskentely voidaan kokea turhaksi, sillä asiakas on valinnut oman suunnan elää elämäänsä. Kuten haastatteluistammekin kävi ilmi, osa asiakkaista on täysin tyytyväinen elämäänsä työttömänä eivätkä he koe haluavansa tämän hetkiseen tilanteeseensa minkäänlaista muutosta. Perustulon haasteena yhteiskunnalle on se, että se merkitsisi Suomessa voimakasta lisäpanostusta tulonsiirtoihin, joka taas olisi pois yhteiskunnan muista tarpeista. (Kopra 2007. 13, 101). Tämä kuitenkin auttaisi varmasti montaa sosiaalialan ammattilaista, koska työ voitaisiin kohdentaa palveluista todella haluaviin ja niistä hyötyviin asiakkaisiin kun painolastista poistuisivat vain pakon vuoksi tapaamisilla asioivat henkilöt.

Asiakkaiden ajatuksia edellä esiintuomistamme kehitysehdotuksista voimme ainoastaan arvailla. Kehitysehdotukset on luotu asiakkaiden tutkimuksessa esiintuoman tiedon perusteella. On kuitenkin huomioitavaa, että meillä tutkijoilla on suhteessa asiakkaisiin myös ammattilaisen rooli. Se mikä ammattilaisen mielestä olisi asiakkaille parasta, ei välttämättä vastaa asiakkaan toiveita ja tarpeita. Esittämiämme kehittämisehdotuksia tulisi ensin kokeilla asiakastyössä, jonka jälkeen voidaan selvittää asiakkaiden toiveita toimintamallien toimivuudesta.

LÄHTEET

- Audit-lomake. 2011. Päihdelinkki. Alkoholinkäytön riskit AUDIT. Viitattu 12.11.2011. <http://www.paihdelinkki.fi/testaa/audit>
- Aho, Päivi 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattien vuosikirja 1999. Sosiaalityöntekijäin liitto ry. Porvoo: WSOY.
- Aho, Simo, Virjo Ilkka & Koponen Hannu 2006. Passivoiko työttömyysturva. Työvoimapolitiittinen tutkimus. Viitattu 4.9.2011. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt303.pdf
- Ahtiala, Päivi & Ruohonen Kaisa 1998. ”Se oli sitä koko elämä” Kokemuksia ja näkemyksiä huumeriippuvuudesta. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Heinonen, Susanna. 2010. Hallinnolliset rajat ylittävä parityö työvoimanpalvelukeskuksessa. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkimuksen laitos. Sosiaalityö. Pro gradu-tutkielma.
- Helsingin kaupungin sosiaaliviraston tilastoportaali. Viitattu 6.9.2011. Intranet. Helsingin kaupunki. Viitattu 14.9.2011. http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/taloudellinen_tuki/sosiaaliasemat/kallion_toimipiste
- Helsingin kaupunki. Terveysasema kuntalaisen käyttöliittymänä. Viitattu 27.9.2011 <http://www.hel.fi/hki/terke/fi/Hankkeet/Tkk>
- Helsingin sosiaalivirasto. Työllistä ja työhön kuntouta Helsingissä –käsikirja.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja Kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Holmberg, Jan 2010. Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Huoponen, Kaarina 1999. Mitä jokaisen on hyvä tietää huumeista? Mikkeli: Irti huumeista Ry.
- Hyväri Susanna 2001. Vallattomuudesta vastuuseen. Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 3/2001. Vammala: Tietosanoma

- Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2006. Turvaverkko vai trampoliini – sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.
- Juhila, Kirsi 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg Hannele & Roivanen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. 11–19.
- Juhila, Kirsi, 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kananoja, Aulikki; Lähtinen, Martti; Marjamäki, Pirjo; Laiho, Kristiina; Sarvimäki, Pirjo; Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Karjalainen, Vappu & Vahtera, Eeva (2000) Yhteiset asiakkaat ja aktiivinen yhteistoiminta. Katsaus hyviin käytäntöihin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Työministeriö ja Stakes.
- Karjalainen, Vappu & Lahti Tuukka 2001. Kokeilusta käytännöksi. Miten edistää pitkäaikaistyöttömien aktiivikäytäntöjen yleistymistä? Helsinki: Stakes Raportteja 264.
- Karjalainen, Vappu. 2008. Aktiivinen sosiaalipolitiikka ja työhön kuntoutuminen. Teoksessa Karjalainen Vappu, Saikku Peppi, Pasuri Auvo & Seppälä Anja. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnissa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakesin verkkojulkaisu. 2008. Viitattu 20.2.2011.
<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2008-VERKKO.pdf>. 12–16
- Karjalainen, Vappu & Karjalainen Jarno. 2010. Kuntouttava työtoiminta- aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa. Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos (THL). Raportti 38/2010. Helsinki. Viitattu 13.11.2011. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/4aa5eb26-0e0e-4dac-928e-4597d8c7a8d9>
- Kautto, Mikko 2002. Työllisyys ja työstä syrjäytyminen. Teoksessa Kantola Anu & Kautto Mikko (toim.) Hyvinvoinnin valinnat. Suomen malli 2000-luvulla. Sitran julkaisusarja (Sitra 251). Helsinki: Edita Prima Oy. 68–88.

- Keränen, Tuunia 2010. Nuorten palvelukokemukset Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistoissa. Artikkel. Työpoliittinen Aika-kauskirja 4/2010. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 13.11.2011.
<http://www.tem.fi/files/28608/Keranen.pdf>
- Keskitalo, Elsa & Mannila Simo. 2002 Aktivointipolitiikka- vastaus pitkäaikais-työttömyyden ja syrjäytymisen ongelmaan. Teoksessa Heikkilä, Matti & Kautto Mikko (toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2002. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 192–213.
- Kurkinen, Mika 1997. Työttömien sosiaaliset siteet ja syrjäytyminen Helsingin haasteina ja uhkina. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia. Helsinki. Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Kopra, Ville 2007. Perustulo. Kova vai pehmeä paketti. Tutkimus. Kalevi Sorsasäätiö. Helsinki. Yliopistopaino. Viitattu 13.11.2011.
<http://www.sorsaoundation.fi/documents/key20111113105253/dokumentit/Kopran%20perustuloraportti%20lopullinen.pdf>
- Kuronen, Marjo 2004. Valtaistumista vai voimavaraistumista – Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa Kuronen Marjo, Granfelt Riitta, Nyqvist Leo & Petrelius Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Juva: WS Bookwell Oy. 277–293.
- Lahti 2007. Ei edes työtön. Teoksessa Hänninen Sakari, Karjalainen Jouko & Lehtelä Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty. Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy. 192–209.
- Laki toimeentulotuesta 1997/1412, 30.12.1997. Viitattu 15.8.2011.
- Lappalainen-Lehto, Riitta, Romu, Maija-Liisa & Taskinen, Mailis 2007. Haasteena päihdeet - ammatillisen päihdetyön perusteita. Helsinki: WSOY.
- Lehtelä, Kirsi-Marja 2008. Sosiaali- ja terveysalan ajantieto 2005-2007. Teoksessa Moisio, Pasi, Karvonen, Sakari, Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) 2008. Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki. Stakes. Vammalan kirjapaino Oy. 148–161.

- Liukonen, Ritva & Lukman, Leena 2007. Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtäväkentteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5. Yliopistopaino.
- Lund, Pekka 2006. Torjuttu toivottomuus. Juva. WS Bookwell Oy.
- Löytönen Teija. 2007. Narratiivinen tutkimusote. Minäkö tutkija-johdanto laadulliseen ja postpositivistiseen tutkimukseen. Teatterikorkeakoulu. Viitattu 12.11.2011. <http://www.xip.fi/tutkija/0402.htm>
- Mäntysaari, Mikko, Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim) 2009: Sosiaalityö ja teoria. Ps-kustannus.
- Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Roivanen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. 63–80.
- Oksman, Ilkka 2010. Asiakkaat palvelujen arvioijina - asiakkaiden tulkintoja työllisyyttä edistävästä toimenpiteistä. Laurea- ammattikorkeakoulu. Tikkurila.Sosiaalialan koulutusohjelma (Yamk). Opinnäytetyö.
- Raunio, Kyösti 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Raunio, Kyösti 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Gummerus Oy.
- Raunio, Kyösti. 2009: Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Sosiaaliturvan suunta 2005-2006. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:1.
- Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Oulun opettajankoulutuslaitos. Väitöskirja. Julkaisusarja E 37.
- Simpura, Jussi 2003. Hyvinvoinnin tasojen ja erojen politiikat. Teoksessa Helne, Tuula, Julkunen, Raija, Kananoja, Jouko, Laitinen-Kuikka, Sini, Silvasti, Tiina & Simpura, Jussi. Sosiaalinen politiikka. Helsinki: WSOY. 123–156.

- Sisäasiainministeriön julkaisu. 2009 Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut. Sisäasiainministeriön julkaisuja 2/2009. Viitattu 4.9.2011 ja 13.11.2011.
[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/\\$file/22009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/$file/22009.pdf)
- Suomi ja huumeet. 2001. Tietopaketti huumeista. Irti huumeesta Ry, keskusrikospoliisi, Opetushallitus, Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto & Stakes.
- Suomen perustuslaki 1999/731, 11.6.1999. Viitattu 15.9.2011.
- Sosiaalihuoltolaki 1982/710. Viitattu 15.9.2011.
- Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet. 2011. Työttömät, % työvoimasta (id:181 info). Viitattu 25.9.2011.
<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu/g-rafiikkasivu?eventGraph=17>
- Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2011.Pitkäaikaistyöttömät, % työttömistä (id: 326 info). Viitattu 25.9.2011.
<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu/g-rafiikkasivu?eventGraph=17>
- Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2011.Toimeentulotukea saaneet 25-64-vuotiaat, % vastaavanikäisestä väestöstä (id: 5 info). Viitattu 25.9.2011.
<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu/g-rafiikkasivu?eventGraph=17>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Valokivi, Heli 2002. Toimiva asiakkuus.Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Roivanen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Korpiljyvä Oy. 164–187.

LIITTEET

Liite 1 Saatekirje asiakkaalle ja suostumuslomake haastatteluun

Arvoisa saatekirjeen vastaanottaja,

Olemme kaksi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittavaa sosionomiopiskelijaa Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyön, jonka tarkoituksena on tutkia työvoiman palvelukeskuksesta, Duurista, sosiaaliasemalle palautuneiden asiakkaiden mielipiteitä. Haluamme selvittää, millaista jatkotyöskentelyä toivotte sosiaaliasemalta Duurista palautumisen jälkeen. Ensisijaisena lähtökohtana on nimenomaan Teidän asiakkaiden näkökulma. Tavoitteena on saada opinnäytetyömme kautta uusia työskentelyvälineitä sosiaaliasemalla tehtävään työhön sekä saada asiakkaiden toiveet paremmin esille käytännön työssä.

Aineisto tutkimusta varten kerätään haastattelemalla. Haastattelu kestää noin 60 minuuttia ja se toteutetaan sosiaaliviraston tiloissa. Haastattelutilanteet nauhoitetaan. Haastattelukysymykset liittyvät teidän omiin kokemuksiinne työskentelystä sosiaaliasemalla Duuriasiakkuuden loputtua.

Antamianne tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä henkilöllisyytenne tule ilmi ulkopuolisille tutkimuksen missään vaiheessa. Tutkimuksen jälkeen aineisto hävitetään asianmukaisesti.

Ennen haastattelun alkamista pyydämme Teiltä kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Suostumuksenne jälkeen teidän on vielä mahdollista perua tutkimukseen osallistuminen, niin halutessanne. Tutkimukseen osallistuminen tai poisjääminen ei vaikuta millään lailla teidän sosiaaliviraston asiakkuuteenne. Toivomme, että voit osallistua haastatteluun.

Yhteistyöstä kiittäen

Anri Viskari-Lojamo ja Mirja Nevala

SUOSTUMUSLOMAKE

Suostun siihen, että minun ATJ-asiakastietojani (henkilötiedot, muistiinpanot, suunnitelmat sekä päätökset) saa käyttää kyseisessä tutkimuksessa. _____

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. _____

Annan luvan tietojeni käyttämiseen tutkimuksen tekijöille. _____

Paikka ja aika

Haastateltavan allekirjoitus

Liite 2 Haastattelukysymykset

HAASTATTELUKYSYMYKSET

TAUSTA

Sukupuoli

Duuriasiakkuuden kesto: Kuinka monta kertaa olet käynyt Duurissa?

Mitä Duurissa on tehty?

Mitä eri toimenpiteitä on ehdotettu?

Missä eri toimenpiteissä olet ollut?

Onko toimenpiteitä mielestäsi tarjottu riittävästi?

Onko toimenpiteitä tarjottu liikaa?

Paljonko sinä olisit halunnut?

Miksi duuriasiakkuus omasta mielestäsi loppui?

Olitteko Duurin työntekijän kanssa samaa mieltä asiakkuuden loppumisen syystä?

NYKYHETKI

Onko sinua tavattu sosiaaliasemalla Duurista palautumisen jälkeen?

- Kuinka usein/kuinka monta kertaa?

Mitä tällä hetkellä sosiaaliasemalla on tehty Duurista palautumisen jälkeen?

Mitä kanssasi on tehty tapaamisilla sosiaaliasemalla?

Onko sinulle tehty suunnitelma?

Mitä sinulle on ehdotettu?

Mitä sinulta on vaadittu?

Onko sinua kuultu suunnitelman teossa?

Oletko saanut kerrottua työntekijälle sinulle tärkeistä asioista?

Olisitko toivonut työntekijältä jotain enemmän suunnitelman teossa?

Millaista hyötyä suunnitelmasta on ollut?

Onko sinua ohjattu itseäsi kiinnostavaan toimintaan?

Onko sinua ohjattu muihin tarvitsemiisi viranomaispalveluihin/ hoitokontakteihin? (esim. A-klinikka, lääkäri, talous- ja velkaneuvonta)

Koetko, että tapaamisesta sosiaaliasemalla on ollut haittaa?

Minkälaista haittaa?

Toivoisitko, että tapaamisia ei olisi ollut ollenkaan?

Jos toivot niin miksi?

Millaisia kokemuksia sinulla on sosiaaliasemalla kanssasi tehdystä työstä?

TULEVAISUUS

Toivotko työskentelyä sosiaaliasemalla kun olet palautunut Duurista sosiaaliasemalle?

Jos toivot, millaista työskentelyä?

Jos et toivo työskentelyä, miksi et toivo?

Mitä jatkossa toivot tulevaisuudelta?

Haluatko työelämään tai johonkin työllistämistoimenpiteeseen?

Haluatko eläkkeelle?

Haluatko olla työtön?

Haluatko jotain ohjattua toimintaa?

Haluatko jotain muuta, mitä?

Haluaisitko jotain parannusta elämäntilanteeseesi?

Minkälaista parannusta?

Kuka parhaiten auttaisi sinua parantamaan elämäntilannettasi?

terveydenhuolto, päihdetyö, mielenterveyspalvelut, joku muu mikä?

Miten sinun mielestäsi sosiaalityöntekijä / -ohjaaja parhaiten auttaisi sinua tämänhetkisessä elämäntilanteessasi?