

Täytyy päästä töihin ja saada ystäviä  
Tapaustutkimus pitkäaikatyöttömyydestä

Alli Keskitalo

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Yhteisö- ja perusturvatyö  
Sosionomi (AMK)

**KEMI/TORNIO 2012**

## **ALKUSANAT**

Haluan kiittää haastateltavia henkilöitä, jotka osallistuivat haastatteluihin. Haastattelun aikana käydyt kiinnostavat ja muistorikkaat keskustelut, olivat mielestäni erittäin antoisia. Toivon että haaveenne toteutuvat.

Haluan myös kiittää parhaimpia ystäviäni Jussia ja Ninaa jotka ovat jaksaneet kannustaa minua opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Kiitos teille että olette olemassa.

Alli Keskitalo

Haaparanta 23.10.2012.

## TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Sosiaaliala

<p><b>Tekijä:</b> Alli Keskitalo 2012</p>
<p><b>Opinnäytetyön nimi:</b> Täytyy päästä töihin ja saada ystäviä</p>
<p><b>Sivuja:</b> 42 (+2)</p>
<p><b>Opinnäytetyön kuvaus:</b> Työttömyydestä ja pitkäaikaistyöttömyydestä on tullut Euroopan hallitusten suurimpia haasteita. Euroopan alueella työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys kohoavat joka kuukausi uusiin huimiin lukemiin. Keitä nämä työttömät sitten ovat? Opinnäytetyöni tarkoitus oli nostaa työttömyyden kokemukset esiin tapaustutkimuksen avulla, tapaus ”työtön” tilastojen takaa. Tavoite oli syvä haastattelulla selvittää miten pitkäaikaisyöttömyys vaikuttaa omakuvaa, itsetuntoon ja millaisia negatiivisia tai positiivisia kokemuksia pitkäaikaistyöttömällä on työttömyydestä.</p> <p><b>Teoreettinen ja käsitteellinen esittely:</b> Teoreettisesti tutkimus on fenomenologinen tapaustutkimus. Esittelen käsitteitä stigma, riskiyhteiskunta, pitkäaikaistyöttömyys ja siitä selviytyminen.</p> <p><b>Metodologinen esittely:</b> Opinnäytetyöni on metodologisesti kvalitatiivinen tutkimus, jossa halusin lisätä tietoa työttömyyden kokemuksista.</p> <p><b>Keskeiset tutkimustulokset:</b> Tutkimustuloksissa keskeiset ongelmat jotka nousivat esiin, olivat yksinäisyys, stigma ja ekonominen aspekti. Työttömällä on kaipuu olla osana yhteisöä jossa toimii. Sosiaalinen verkosto ja sosiaalinen kanssakäyminen kutistuvat.</p> <p><b>Johtopäätökset:</b> Työttömyydestä seurasi alhainen itsetunto ja itseluottamuksen heikentymien, huono ekonomia ja yksinäisyys. Harrastustoiminta antoi hetkellistä helpotusta, joka vahvisti itsetuntoa ja itseluottamusta.</p>
<p><b>Asiasanat:</b> Pitkäaikaistyöttömyys, selviytyminen, stigmat, riskiyhteiskunta</p>

**ABSTRACT**

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Social services

<b>Author:</b> Alli Keskitalo 2012
<b>Title:</b> The need to get work and find friends
<b>Pages (+appendixes):</b> 42 (+2)
<p><b>Thesis description:</b> Unemployment and long-term unemployment has become one of the biggest challenges for the European governments. In Europe these figures reach a new high every month. Who are these unemployed? The purpose of my theses is to through a case study bring forward the experiences of unemployment, the case "unemployed" behind the statistics. The target was that through a deep interview find out how long-term unemployment affects a person's self-portrait and self-confidence. What kind of negative and positive experiences a long-term unemployed has of being unemployed.</p> <p><b>Theoretical summary:</b> Theoretically the study is a phenomenological case study. I present the concepts of stigma, risk society, long-term unemployment and surviving it.</p> <p><b>Methodological summary:</b> My thesis is methodically qualitative, in which I wanted to increase knowledge about the experiences of long-term unemployment.</p> <p><b>Main results:</b> The main problems that surfaced were loneliness, labelling and the economic aspect. An unemployed person is longing to be part of the community in which it works. The social network and interaction shrinks.</p> <p><b>Conclusions:</b> Unemployment was followed by low self-esteem and self-doubt, bad economic situation and loneliness. Recreation activities gave a momentary relief, which increased their self-esteem and self-confidence.</p>
<b>Keywords:</b> Long-term unemployment, survival, stigma, risk society.

## SISÄLLYSLUETTELO

ALKUSANAT .....	2
TIIVISTELMÄ .....	3
ABSTRACT .....	4
SISÄLLYSLUETTELO .....	5
1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	8
2.1 Matka opinnäytetyöhön .....	8
2.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	8
2.3 Tutkimusmenetelmä .....	10
2.4 Tutkimusstrategia .....	12
2.5 Analyysimenetelmä .....	14
3 TYÖNVÄLITYS JA TYÖTTÖMYYSVAKUUTUS RUOTSISSA .....	15
3.1 Työnvälitystoimistot .....	15
3.2 Työttömyysvakuutus Ruotsissa .....	17
4 TEORIAA JA AIEMMAT TUTKIMUKSET .....	20
4.1 Teoriaa .....	20
4.2 Tutkimukset työttömyydestä .....	21
5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET .....	24
5.1 Elämä ennen työttömyyttä .....	24
5.2 Kokemukset työttömyydestä .....	27
5.3 Asiakkaana työvoimatoimistossa .....	32
5.4 Tulevaisuuden näkymät .....	33
5.5 Haastattelut työnvälittäjän kanssa .....	33
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	36
7 POHDINTAA .....	39
8 LÄHTEET .....	40
Liite 1 .....	43
Liite 2 .....	44

## 1 JOHDANTO

Työttömyydestä ja pitkäaikaistyöttömyydestä on tullut Euroopan hallitusten suurimpia haasteita. Euroopan alueella työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys, kohoavat joka kuukausi uusiin huimiin lukemiin. Keitä nämä työttömät sitten ovat? Opinnäytetyöni tarkoitus on nostaa työttömyyden kokemukset esiin tapaustutkimuksen avulla, tapaus ”työtön” tilastojen takaa. Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti oma ammattini työnvälittäjänä, jossa tapaan pitkäaikaistyöttömiä päivittäin.

Tavoite on syvähaastattelulla selvittää, ja saada lisää tietoa, miten pitkäaikaistyöttömyys vaikuttaa omakuvaan, itsetuntoon ja millaisia negatiivisia tai positiivisia kokemuksia pitkäaikaistyöttömällä on työttömyydestä. Opinnäytetyöni lähtökohta on kvalitatiivinen tapaustutkimus. Opinnäytetyön ensisijainen tavoite on selvittää syvähaastattelulla miten työtön kokee tilanteensa ja miten se vaikuttaa omakuvaan ja itsetuntoon. Toisena tavoitteena on kartoittaa millaisia negatiivisia tai positiivisia kokemuksia hänellä on työttömyydestä ja tuoda esiin asiakkaan näkökulman hänen asioidessa työvoimatoimistossa. Kokeeko asiakas saavansa tarpeellista tukea ja apua työvoimatoimistosta kun työttömyys pitkittyy?

Haastattelin tutkimukseen myös työnhakijan työnvälittäjää, saadakseni tietoa miten hän on kokenut yhteistyön sekä mitkä asiat ovat hänen mielestään vaikuttaneet siihen, että työttömyys on pitkittynyt. Pyrkimys oli selvittää millä asioilla on merkitystä henkilön työllistymiseen, ja tulevatko kaikki nämä asiat esiin asiakkaan ja työnvälittäjän kohtaamisissa. Pitkäaikaistyöttömyys raportoidaan statistiikkana ja tilastoina, toisaalta työttömyyslukujen takana on aina todellisia ihmisiä ja ihmiskohtaloita. Opinnäytetyössä on tarkoitus tutkia ja selvittää reaalimaailman ja ideaalimaailman kohtaamisesta työttömyyden varjossa. Työttömyyden kokijan reaalimaailman, jossa työnhakija ponnistelee kohti ideaalimaailmaa. Kuinka työtön työnhakija kokee tämän matkan, ja miten se vaikuttaa hänen maailmaansa?

Analysoin opinnäytetyön tulokset teorioilla ja käsitteillä, jotka nousivat esiin aiemmista tutkimuksista. Voidaanko yhtä tapaututkimusta yleistää teoriaan? Yin (2006, 58) mukaan tutkijan olisi pyrittävä yleistämään tutkimuksen tulokset yhteen tai useampaan teoriaan, samaan tapaan kuten tutkija yleistää kokeellisia tuloksia teoriaan. Voimmeko oppia jotain yhdestä tapauksesta? Kvalen ja Brinkmann (2009, 129) käsittelevät tätä

ongelmaa. Miten monta haastateltavaa tarvitaan tutkimukseen? Heidän mukaa tarvittavien haastatteluhenkilöiden määrä riippuu siitä, mitkä ovat tutkimuksen tarkoitukset. Jos tarkoituksena on ymmärtää maailmaa haastateltavan henkilön näkökulmasta, kuulla hänen elämäkertomusta, riittää siihen vain tämä yksi henkilö.

Koska haastatteluhenkilöni asuu Ruotsissa, käyn raportissa läpi käsitteet avoimesti työn sekä työttömyysvakuutus Ruotsissa. Opinnäytetyöni tarkoitus on lisätä tietoa kaikille jotka, kohtaavat nyt työssään tai ehkä tulevassa ammatissa henkilöitä joiden elämäntilanne vaatii apua ja tukea.

## **2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN**

### **2.1 Matka opinnäytetyöhön**

Opinnäytetyöni aihe, jossa tutkisin pitkäaikaistyöttömyyttä, on minulla ollut kauan valmiina. Ongelmana oli, miten rajaan tutkimuksen. Päädyin ohjaajieni neuvosta tutkimaan ilmiötä pitkäaikaistyöttömyys tapaustutkimuksen avulla, ja haastattelemaan yhtä tapausta syvällisemmin. Tein lopullisen tutkimussuunnitelmani maaliskuussa 2012. Kevään 2012 aikana keräsin tietoa työttömyydestä ja siihen liittyvistä tutkimuksista.

Tutkimuksiin ja kirjallisuuteen tutustumien vahvasti näkemystäni. Halusin tutkia ja kuvata työttömyyttä henkilötasolta. Opinnäytetyöni oli ensimmäinen tekemäni, joten luin laajasti tutkimustoimintaan liittyvää kirjallisuutta. Kirjallisuuden löytämiseen helpottivat Tornion kirjasto, sekä Haaparannan kirjaston erityisen nopea ja tehokas palvelu. Heidän avullaan sain tilattua kirjallisuutta eri kirjastoista koko Ruotsista.

Tutkimusraporttien ja kirjallisuuden lukeminen, jäsentäminen ja opinnäytetyön raportin suunnittelu vei monin kerroin enemmän aikaa kuin olin laskenut. Tämän lisäksi myös työkiireet vaikuttivat siihen, että aloitin opinnäytetyöni kirjoittamisen loppukesällä 2012. Opinnäytetyön kirjoittaminen oli haastava prosessi. Prosessin aikana koin syviä alamäkiä, joissa usko itseeni oli kovalla koetuksella. Kokemukseni oli hyvin opettavainen ja usein jouduin tarkistamaan olinko ymmärtänyt asiat oikein. Tutkinko sitä mikä on tutkimuksen kohde ja ovatko tutkimuksen kysymykset oikeat. Grönfors (1982,11) kirjoittaakin, että tieteellisen tutkimuksen pitää kertoa siitä mistä se sanoo kertovansa, vasta silloin se on tieteellistä.

### **2.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset**

Opinnäytetyöni tarkoitus on tutkia ja selvittää reaalimaailman ja ideaalimaailman kohtaamisesta työttömyyden varjossa. Työttömyyden kokijan reaalimaailman, jossa työnhakija ponnistelee kohti ideaalimaailmaa. Kuinka työtön työnhakija kokee tämän matkan ja mitä ongelmia tulee vastaan? Mitä negatiivisia ja ehkä positiivisiakin аспекteja työttömyys tuo tullessaan? Halusin tehdä opinnäytetyöstäni syvällisemmän kuvauksen siitä, miten henkilö kokee pitkäaikaistyöttömyyden, miten hän siitä selviää. Miten se vaikuttaa henkilön omakuvaan ja identiteettiin. Trostin ja Levinin (2004, 14) mukaan,



identiteetti on sosiaalinen objekti henkilölle itselleen ja hänellä on identiteetti myös toisten ihmisten silmissä. Näin ollen identiteetti on aina suorassa tai epäsuorassa merkityksessä sosiaalinen. Toiset ovat siellä konkreettisesti, toiset kuvitteellisesti. Tämä puolestaan tarkoittaa myös sitä, että identiteetti on osa henkilön jäsenyyttä yhdessä tai useammassa sosiaalisessa suhteessa.

Haastattelin tutkimukseen myös työnhakijan työnvälittäjää saadakseni tietoa miten hän on kokenut yhteistyön, sekä mitkä asiat ovat hänen mielestään vaikuttaneet siihen, että työttömyys on pitkittynyt. Pyrkimys oli selvittää millä asioilla on merkitystä henkilön työllistymiseen, ja tulevatko kaikki nämä asiat esiin asiakkaan ja työnvälittäjän kohtaamisissa.

Syksyllä 2008 joutui suurin osa maailmasta, Ruotsi mukaan lukien, syvään lamaan. Laman johdosta työttömyys nousi lukemiin joita ei ole koettu sitten 1990-luvulla. Myös ihmiset jotka eivät olleet aiemmin kokeneet työttömyyttä, joutuivat työttömiksi. Laman jälkeen työmarkkinat kokivat muutoksen. Muutokset johtivat kilpailuttamiseen ja työmarkkinoiden kovenemiseen. Työmarkkinat ja työvoimapolitiikka jonka kohtamme tänään on monin tavoin erilainen kuin 1990-luvulla. Nyt työmarkkinoilla puhutaan liikkuvuudesta, yksityisrittäjyydestä ja oman uran vastuun ottamisesta. Työnhakijat ovat uusien haasteiden edessä. Työnhakijoilla itsellään on suurempi vastuu kehittää ja kouluttaa itseään vastatakseen työmarkkinoiden vaatimuksia. Miten kokee työnhakija odotukset ja vaatimukset työmarkkinoilla? (Garsen, Lindvert & Thedvalln 2011, 10–12).

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat:

- Mitkä ovat kokemukset työttömyydestä?
- Mitkä ovat työnhakijan kokemukset työmarkkinoista?
- Miten työttömyys vaikuttaa elämänlaatuun?
- Miten hän selviytyy työttömyydestä?

### 2.3 Tutkimusmenetelmä

Yhteiskuntatieteessä metodologiset lähestymistavat jaetaan kolmeen eri tapaan: kvalitatiivinen, kvantitatiivinen tai näiden molempien käyttö yhdessä. Tutkijan valitsema menetelmä riippuu ongelman asettelusta, mitä tutkimuksessa tullaan tarkastelemaan. Opinnäytetyöni lähtökohta on haastattelun avulla lisätä tietoa työttömyydestä, saada syvempää ymmärrystä hänen elämäntilanteesta; miten hän itse kokee tilanteen. Näin ollen oli kvalitatiivinen tutkimusote sopiva tutkimukselleni. (Grönfors 1982, 11.)

Löytääkseni sopivan asiakkaan otin yhteyttä työvoimatoimistoon X kaupungissa ja informoin opinnäytetyöstäni. Tapauksen valinnan kriteerinä oli löytää asiakas joka olisi kiinnostunut ja halukas jakamaan kokemuksensa ja ajatuksensa kanssani. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa oletin sopivan tapauksen löytämistä vaikeaksi, mutta yllätykseni haastateltava henkilö löytyi pian. Ensimmäinen kontaktini henkilöön tapahtui puhelimen välityksellä: esittelin itseni ja kerroin tutkimuksestani. Asiakas oli erittäin kiinnostunut osallistumaan tutkimukseen ja sovimme ensimmäisen tapaamisen X kaupungin työvoimatoimistossa.

Kaikessa tieteellisessä tutkimuksessa on otettava huomioon eettiset vaatimukset. Haastateltavien on saatava tarpeellinen ja kattava informaatio tutkimuksesta. Haastateltavien henkilöiden suostumus ja tutkimukseen osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Heidän on saatava tieto mihin tutkimusta tullaan käyttämään ja mihin aineisto talletetaan. Haastatteluun osallistujien henkilöiden anonyymisuoja on varmistettava (Hirsijärvi, Remus & Sajavaara 2009, 25–28). Kvalen (2009, 92) muistuttaa eettisten kysymysten nousevan tyypillisesti esiin haastateltavan ja tutkijan välissä vallitsevasta valtasuhteesta tukija, haastattelija, on aina vahvempi. Omaa tutkimustani varten hankin tarvittavat tutkimusluvut, informoin haastateltavia tutkimuksesta ja sain haastateltavien henkilöiden kirjallisen suostumuksen.

Tapasin haastateltavan henkilön, jota tässä opinnäytetyössä kutsun Solveigiksi, ensimmäisen kerran keväällä 2012. Kerroin hänelle opiskelustani ja opinnäytetyöstäni, jossa tulisin tutkimaan ilmiötä työttömyys tapaustutkimuksen avulla. Kävimme läpi eettiset linjaukset tutkimukselle. Haastattelututkimuksessa ovat eettiset kysymykset tärkeitä pitää mielessä koko tutkimusprosessin aikana (Kvale 2009,94.) Informoin mihin tutkimusta tullaan käyttämään ja mihin aineisto talletetaan. Tutkimuksessa osallistuvien henkilöiden identiteetti tulisi olemaan salainen. Hän ilmaisi olevansa positiivisesti yllät-

tynyt kiinnostuksestani pitkäaikaistyöttömyyteen ja ennen kaikkea siitä, että olin kiinnostunut hänen kokemuksistaan. Hän kertoi myös omaavansa aiempaa kokemusta haastatteluista ja tutkimuksiin osallistumisesta. Nämä asiat mielestäni edesauttoivat luomaan luotettavan ilmapiirin haastattelulle, eikä haastateltava jännittänyt. Kvale (2009,32) esittääkin että tulokset ja tieto, jotka haastattelututkimuksessa saadaan, perustuu haastattelijan kykyyn luoda ilmapiiri, jossa haastateltava tuntee voivansa keskustella vapaasti ja luottamuksella yksityisistä asioista.

Haastattelukertoja kertyi kolme ja jokainen tapaamisemme kesti noin tunnin. Tutkimusmenetelmäksi muodostui automaattisesti syvähaastattelu. Haastattelupaikaksi valitsimme mahdollisimman rauhallisen huoneen X kaupungin työvoimatoimistosta. Nauhoitin haastattelut matkapuhelimella jossa oli erinomainen laatu ja kuuluvuus. Ennen haastattelun alkua kerroin nauhoittavani haastattelun, näin pystyimme keskittymään kysymyksiin eikä haastattelijan tarvinnut keskittyä muistiinpanojen tekemiseen. Kerroin myös ennen haastatteluja, että nauhoitukset tulisin litteroimaan ja sen jälkeen poistamaan.

Haastattelujen lopuksi kiitin häntä haastattelusta, ja kysyin mahdollisista yhteydenotoista myöhemmin, mikäli tarvitsin täydentäviä vastauksia. Solveigin mielestä haastattelukertamme olivat olleet hänelle melkein terapeutisia, ja hän suostui mielellään mahdolliseen yhteydenottoon. Alasuutarin (2001, 49) mukaan syvähaastattelussa on metodina haastateltavien luottamuksen voittaminen, ja siinä voi olla terapeutisia piirteitä.

Haastattelin myös työnvälittäjää, saadakseni tietoa miten hän oli kokenut asiakkaan tilanteen. Toisena pyrkimyksenä oli saada tietoa miten työnvälittäjä koki yhteistyön heidän välillään. Aineiston keruun jälkeen kuuntelin ja litteroin haastattelut sanantarkasti. Kuuntelin haastattelut läpi useamman kerran varmistaakseni, että oli saanut mukaan kaiken informaation.

## 2.4 Tutkimusstrategia

Koska tutkimuksen tarkoitus oli haastattelun avulla lisätä tietoa työttömän kokemuksista, valintani päättyi fenomenologiseen tapaustutkimukseen. Yin (2007,31) kuvaa tapaustutkimusta empiriseksi tutkimukseksi, jossa tutkitaan ilmiötä omassa ympäristössään. Tapaustutkimuksessa on kyse perusteellisesta ja yksityiskohtaisesta kuvauksesta tutkitavasta ilmiöstä. Koska tarkoituksena on tutkia syvällisesti monimutkaista ja pitkään jatkuvaa ilmiötä, on lähtökohtana löytää vastaus kysymyksiin miksi ja miten. (Laine ym. 2008, 9-11). Tapaustutkimuksessa tarkastellaan pientä joukkoa tapauksia, monesti vain yhtä määrättyä tapausta. Tilastollisessa tutkimuksessa tutkitaan laajan joukon ennalta määritettyjä ominaisuuksia (taulukko1).

### Taulukko 1. TAPAUSTUTKIMUKSEN JA TILASTOLLISEN TUTKIMUKSEN PÄÄPIIRTEET

(Soveltaen Hammersley YM: 2000, 4; Flyvbjerg 2001.) (Laine ym.2008, 12.)

<b>TAPAUSTUTKIMUS</b>	<b>TILASTOLLINEN TUTKIMUS</b>
Kohteena pieni joukko	Kohteena on suuri joukko
Kerätään laaja aineisto tapauksin erilullottuvuuksista.	Aineisto kerätään suppeasta ominaisuuksien joukosta
Tutkimus kohdistuu ”luonnollisesti” ilmeneviin tapauksiin” Päätaavoite ei ole kontrolloida muuttujia niiden vaikutusten arvioimiseksi.	Aineisto valitaan siten, että se on edustava otos laajasta populaatiosta.
Keskeinen aineisto on laadullista, mutta myös määrällistä aineistoa voidaan käyttää.	Aineisto on määrällisessä muodossa.
Päämääränä on ymmärtää tapausta. Tapausten yleinen merkitys voi ilmetä kahdella tavalla; 1) teoriaa kyseenalaistava, täydentävä tai uutta teoriaa luova tapaus (analyyttinen yleistys) ja 2) naturalistinen yleistys.	Päämääränä on empirinen yleistäminen.

Laine, Ramberg ja Jokisen (2008, 9) mukaan, tapaustutkimus on tutkimusstrategia, jonka sisällä voidaan käyttää erilaisia menetelmiä ja aineistoja. Tapaustutkimusta voidaan lähestyä kahdella eri tavalla. Tutkija voi valita kiinnostavan tapauksen ja selvittää, mitkä käsitteet sopivat analysointiin, mitä tapaus kertoo eli tutkimuksen kohteen. Toisena lähtökohtana voi tutkimuksen kohde olla jo valmiina. Tällöin tapaus valitaan jälkikäteen ja tämän kautta käytetään ja kehitetään valittuja käsitteitä. Käytännössä tapaustutkimus on näiden väliltä, käsitteet vaikuttavat tapaukseen ja tapaus vaikuttaa käsitteiden valintaan (Laine ym. 2008, 11).

Opinnäytetyössäni kävi juuri näin. Ensin minulla oli tutkimuksen kohde valmiina, jonka jälkeen aineistosta esiin nousseet käsitteet vaikuttivat tapaukseen ja tapaus vaikutti teorioiden valintoihin. Käytin tuloksien johtopäätelmistä esille nousseita käsitteitä, tulkitakseni haastattelumateriaalia merkityksellisiin teorioihin.

Fenomenologisessa tutkimuksessa tarkastellaan haastateltavan kokemuksia ja täsmällisiä kuvauksia. Fenomenologia on yleisesti kvalitatiivisissa tutkimuksissa käytettävä termi, joka tarkoittaa kiinnostusta yrittää ymmärtää sosiaalisia ilmiöitä toimijan omasta perspektiivistä ja kuvata maailman kuten he sen kokevat, maailmaa jossa he elävät (Kvale ym. 2009, 129).

Tutkija tuo kuvaukseen mahdollisimman vähän itsestään. Tämä tarkoittaa, että tutkimuksessa pyritään avoimuuteen, haastateltavan kokemukseen ja keskitytään hänen sisäiseen maailmaansa ja kokemuksiin (Kvale ym. 2009, 42–43).

Aaltolan ja Vallin (2007, 38) mukaan fenomenologisessa tutkimuksessa on pyrkimykseenä saada selville toisen henkilökohtainen kokemus. Se määrää kysymysten luonteen sekä tavan, miten kysymykset esitetään. Kun puhutaan omista kokemuksista, on puhetapa erilainen, kuin käsityksistä puhuttaessa. Jos sanavalinta on abstrakti, käsitteellinen ja yleistävä, se on kaukana kokemuksellisuudesta. Kokemus on aina henkilön omakohtainen, siinä missä käsitys ei välttämättä ole. Kertominen omista kokemuksistaan ei ole koskaan loppuun ymmärretty, siihen jää aina määrättömiä puolia. Opinnäytetyöni haastattelutuloksista syntyi haastateltavan henkilön elämäntarina työttömyyden varjossa. Haastatteluille olin luonut alustavat kysymyspohjat (liite 1) ja pyrin laatimaan kysymykset mahdollisimman avoimiksi kysymyksiksi, kuten ”Voitko kertoa..?” tai ”Voitko

kuvailu...?”. Tavoitteena on luoda ilmapiiri, jossa haastattelut ovat avoimia keskusteluja haastateltavan omista kokemuksista (Aaltola & Valli 2007, 37).

## 2.5 Analyysimenetelmä

Nauhoitin haastatteluni matkapuhelimella jossa on erinomainen laatu ja kuuluvuus. Ennen litteroimista kuuntelin haastattelut useampaan kertaan, varmistuakseni että olin saanut mukaan kaiken tärkeän. Luin opinnäytetyön tulokset läpi moneen kertaan, ja jaottelin ne erillisiin merkityskokonaisuuksiin. Aaltolan ja Vallin(2007, 43) mukaan voi jokin merkityskokonaisuus olla ratkaisevan suuressa asemassa ja muut järjestyvät sen alaisuuteen. Opinnäytetyön tuloksista nousi ratkaisevasti teemat häpeä, stigmat, huono ekonomia ja yksinäisyys. Tutkiessani eri teorioita joita voisin käyttää opinnäytetyöni analysoimiseen, löysin stigma teorian ja ekonomia-häpeä teorian. Analysoin tapaustutkimukseni sisällönanalyysin avulla, käyttäen näitä teorioita ja käsitteitä, jotka nousivat esiin haastattelusta ja aiemmista tutkimuksista. Voidaanko yhtä tapaututkimusta yleistää teoriaan? Yin (2006, 58) mukaan tutkijan olisi pyrittävä yleistämään tutkimuksen tulokset yhteen tai useampaan teoriaan, samaan tapaan kuten tutkija yleistää kokeellisia tuloksia teoriaan.

### 3 TYÖNVÄLITYS JA TYÖTTÖMYYSVAKUUTUS RUOTSISSA

#### 3.1 Työnvälitystoimistot

Viime vuosien aikana on Ruotsin työnvälitystoimisto, Arbetsförmedlingen, kokenut suuria hallinnollisia muutoksia. Vuonna 2008 organisoitiin Arbetsmarknadsverket, joka aiemmin oli kolme eri viranomaista. Keskeisenä oli Arbetsmarkandsstyrelsen (AMS), alueelliset läänityöhallitukset ja paikalliset työnvälitystoimistot. Muutoksen jälkeen läänityöhallitukset lakkautettiin ja korvattiin neljällä markkina-alueella: itä, länsi, etelä ja pohjoinen. Paikallisella tasolla perustettiin 70 työmarkkina-aluetta, jotka pitävät sisällään yhden tai useamman työnvälitystoimiston. Muutoksen jälkeen on koko viraston nimi Arbetsförmedlingen. (Garsten, Lindvert & Thedvall 2011, 35.)

Tämän suuren hallinnollisen muutoksen jälkeen, ovat työnvälitystoimistot kokeneet useita pienempiä muutoksia. Alkuperäiset neljä markkina-aluetta on myöhemmin jaettu 11 kappaleeseen. Ruotsissa on tällä hetkellä paikallisia työnvälitystoimistoja 320 kappaletta. Lokakuussa oli työntekijöitä 13327 henkilöä. Työntekijöistä noin 10 000 työntekijällä on päivittäisiä asiakaskontakteja joihin kuuluu työnantajat ja työnhakijat. Työntekijöistä 1800 työskentelee psykologina tai erilaisena asiantuntijana paikallisissa työnvälitystoimistoissa.

Työnvälitystoimiston palvelut ovat saatavissa Internetissä, asiakaspalvelu puhelimen välityksellä tai suora asiointi paikallisessa työvoimatoimistossa. Työnvälitystoimiston päätehtävä on tehokkaasti välittää työtä työhakijoille ja löytää työntekijöitä työnantajille. Palveluihin kuuluu myös ammatinohjaus, ammatillinen kuntoutus ja ohjaaminen työmarkkinapoliittisiin ohjelmiin. Työnvälitystoimiston tehtävä on myös kontrolloida, että työnhakijat, joilla on työttömyysvakuutus täyttävät vakuutuksen ehdot. Tässä yhteydessä on työvoimatoimisto viranomainen joka tarkistaa, että he joilla on työttömyysvakuutus hakevat aktiivisesti töitä sekä hyväksyvät työtarjoukset, jotka ovat kohtuullisia työnhakijan työkokemuksen ja koulutuksen mukaan. (Arbetsförmedlingen 2012).

Helmikuussa 2011 Arbetsförmedlingen muutti käsitettä työttömät avoimesti työttömäksi. Tämä tarkoittaa, että avoimesti työtön henkilö on työnhakija joka on kirjoilla työvoimatoimistossa työnhakijana. Henkilö ei myöskään osallistu työmarkkinapoliittiseen ohjelmaan. Avoimesti työttömäksi (aiemmin pitkäaikaistyötön) lasketaan henkilö, joka on ollut työnhakijana kuusi kuukautta eikä ole tänä aikana ollut töissä tai osallistunut

työmarkkinapoliittiseen ohjelmaan aktiivisuustuella. Mikäli työnhakija osallistuu työmarkkinapoliittiseen ohjelmaan työttömyyden aikana, maksetaan hänelle aktiivisuustukea. Aktiivisuustuki on korvaus jonka maksaa Försäkringskassan (vrt. Kela), ja on samansuuruinen kuin työttömyyspäiväraha. (Arbetsförmedlingen 2012).

Ruotsin työvoimatoimisto julkaisee kuukausittain статистиikkaa työttömyydestä. Tilastoista (taulukko 2) käy ilmi luvut rekisteröidyistä työpaikoista, työllistyneistä, avoimesti työttömistä ja aktiivituella työmarkkinapoliittisiin ohjelmiin osallistujista. Tilaston ikäjakauma on 16–64.

Taulukko 2.

**Arbetsförmedlingen kuukausitilasto 16–64 v. (Arbetsförmedlingen 2012)**

Kuukausi 201209

Ilmoitetut työpaikat ja hakijat	201209	201109	Muutokset %
Ilmoitetut paikat	46 910	55 024	-14,7%
Aiemmat paikat	33 878	37 130	-8,80%
Työnhakijat jotka ovat työllistyneet	46 156	50 228	-8,10%
Avoimet työttömät ja työnhakijat ohjelmissa aktiviteettituella	392 820	369 305	6,40 %
-työttömyys yli 6kk.	207 040	196 285	5,5%
-työttömyys yli 12kk.	136 927	133 152	2,80%
-työttömyys yli 24 kk.	70 277	66 867	5,10%
-avoimet työnhakijat yli 6kk. ( aiemmin pitkäaikaistyöttömät)	60 075	62 802	-4,30%

Syyskuussa 2012 oli avoimia työnhakijoita ja työnhakijoita työmarkkinapoliittisissa ohjelmissa yhteensä 392 820 henkilöä, näistä työnhakijoista oli 60 075 ollut avoimesti työttöminä yli kuusi kuukautta (aiemmin pitkäaikaistyöttömät). Työttömyys on jatkunut pitempään kuin kuusi kuukautta, eivätkä he ole tänä aikana osallistuneet työmarkkinapoliittiseen ohjelmaan. (Arbetsförmedlingen 2012).



### 3.2 Työttömyysvakuutus Ruotsissa

Työttömyysvakuutus on vakuutus, josta voi hakea taloudellista korvausta uuden työpäivän etsimisen ajalta. Vakuutus koskee kaikkia Ruotsissa työtä tekeviä. Työttömyyskorvaus maksetaan heille, jotka täyttävät vakuutuksen ehdot lain (1997:238) työttömyysvakuutuksen mukaan. (Riksdagen 2012).

Työttömyyskorvaukseen ovat oikeutettuja ne hakijat, jotka ovat työkykyisiä ja esteettömiä ottamaan työtä työnantajan laskuun vähintään 3 tuntia jokaisena työpäivänä ja keskimäärin vähintään 17 tuntia viikossa. Heidän on oltava valmiita ottamaan tarjotun sopivan työn niinä aikoina, joille eivät ole ilmoittaneet työttömyyskassan hyväksytyä estettä. Työnhakijan on ilmoitauduttava julkiseen työnvälitykseen työnhakijaksi. Työnhakijan on osallistuttava yksilölliseen toimintasuunnitelman laatimiseen yhteistyössä työnvälityksen kanssa ja etsittävä aktiivisesti töitä. (Arbetsförmedlingen 2012).

Työttömyyskorvausta voi saada enintään 300 päivältä eli yhden korvausjakson ajan (taulukko 3). Mikäli työnhakijalla on alle 18-vuotiaita lapsia, on korvaus enintään 450 päivältä. Uuden korvausjakson saamisen vaatimuksena on uusi työehto. Työttömyyskorvausta voidaan maksaa kahdessa eri muodossa, perusmääränä tai tulopohjaisena korvauksena. Perusmäärä maksetaan henkilölle, joka ei ole työttömyyskassan jäsen, tai ei ole ollut jäsenenä riittävän kauan, mutta täyttää työehdon. Perusmäärä on enintään 320 kruunua päivässä ja maksetaan aikaisintaan siitä päivästä lähtien kun henkilö täyttää 20 vuotta. Mikäli keskimääräinen työttömyyttä edeltänyt työaika oli lyhyempi, perusmäärä vähenee. Tulopohjainen korvaus perustuu aikaisempiin tuloihin ja keskimääräiseen työaikaan ennen työttömyyttä. Tulopohjaisen korvauksen vaatimuksena on vähintään 12 kuukauden jäsenyys työttömyyskassassa, sekä työehto jäsenyyden aikana. Työehto on 80 työskenneltyä tuntia, vähintään 6 kuukautta viimeisen 12 kuukauden aikana ennen työttömyyttä. (Arbetsförmedlingen 2012).

Taulukko 3. (Arbetsförmedlingen 2012).

<b>Tulopohjainen työttömyyskorvaus</b>	200 päivää 80 % Korkeintaan 680 kruunua	100 päivää 70 % +150 päivää 70 % (lapsia alle18v)
--	--	---

Työttömyyskorvaus maksetaan päivärahana korkeintaan viideltä päivältä viikossa (maanantai-perjantai). Tulopohjaisen korvauksen määrä riippuu siitä, kuinka suuri keskimääräinen ansio oli 12 viimeisen kuukauden aikana ennen työttömyyttä. Koko korvasajan korkein päiväraha on 680 kruunua päivässä. Ensimmäisten 200 korvauspäivän osalta korvaus on enintään 80 prosenttia keskimääräisestä ansiosta. Jos työttömyys jatkuu 200 päivän jälkeen, on korvaus enintään 70 prosenttia aikaisemmasta keskimääräisestä tulosta korvasajan loppuun saakka. Viikoittaisten korvauspäivien määrä vähenee, mikäli työnhakija on sairas tai työn ottamiselle esiintyy muu este. (Arbetsförmedlingen 2012).

Mikäli työnhakija työskentelee osan viikosta, saa hän korvausta siltä ajalta jonka on työtön. Osa-aikatyöskentelyä koskevat erityissäännöt. Työttömyyskorvausta voi saada enintään 75 korvauspäivää, yhteensä niiltä viikoilta kun työskentelee. Tämän jälkeen korvausta voi saada ainoastaan niiltä viikoilta kun on täysin työtön. Korkeimman päivärahan ja perusmäärän suuruuden päättää hallitus. Työttömyyskassa tekee päätökset oikeudesta korvaukseen ja korvauksen suuruudesta. Päiväraha on veronalaista tuloa ja se oikeuttaa eläkkeeseen. Työttömyyskassa pidättää ennakkoveron. Työnvälitys informoi ja vastaa kysymyksiin perusehdoista ja kontrolloi, että perusehdot täyttyvät. Työttömyyskorvaus sopeutetaan aktiivisuustukeen, jota työnhakija saa kun osallistuu työmarkkinapoliittiseen ohjelmaan. Tämä tarkoittaa sitä, että aktiivisuustukipäivät laskeaan mukaan korvausjaksoon. (Arbetsförmedlingen 2012).

Mikäli työttömyys jatkuu 300 päivän jälkeen, kirjoitetaan henkilö työmarkkinapoliittiseen ohjelmaan (Jobb och utvecklingsgarantin) lain (2007:414) säädöksen mukaan (Riksdagen.se). Korvaus on aktiivisuustuki joka on 65 % keskimääräisestä ansiosta. Tämän tuen maksaa Försäkringskassan.

Työ ja kehitystakuu, on jaettu kolmeen vaiheeseen (taulukko 4). Mikäli henkilö ei kuulu työttömyyskassaan, ja työttömyys on jatkunut 14 kuukautta, on hänellä myös oikeus osallistua tuki ja kehitystakuu ohjelmaan. Tässä tapauksessa on korvaus myös aktiivisuustuki, joka on 223 kruunua. Korvaus maksetaan vaihe 1 ja vaihe 2 aikana, hän voi osallistua vaiheeseen 3(Fas 3), mutta hänelle ei makseta aktiivisuustukea. (Riksdagen 2012).

Taulukko 4. **Työ ja kehitystakuu** (Arbetsförmedlingen 2012)

<b>Vaihe 1</b> (Fas 1)	Kartoitus, työnhaku aktiviteetit, coaching, työmarkkinapoliittinen koulutus.	150 päivää	65 % aiemmasta tulosta
<b>Vaihe 2</b> (Fas2)	Vaihe 1 aktiviteetit + työharjoittelu, vahvistettu työharjoittelu työpaikalla.	300 päivää	65 % aiemmasta tulosta
<b>Vaihe 3</b> (Fas 3)	Työharjoittelu (sysselesättning) aktiivisuustuella, yksityiselle tai julkiselle alalle, työtehtävät eivät saa syrjäyttää työpaikkoja alalla. Hän voi myös osallistua työmarkkinapoliittiseen koulutukseen.	Ei aikarajaa	65 % aiemmasta tulosta

Työnhakija osallistuu työmarkkinapoliittiseen ohjelmaan, työ ja kehitystakuu, kunnes hän työllistyy palkkatuella tai ilman, aloittaa koulutuksen ilman aktiivisuustukea, aloittaa vanhempain vapaan, on sairaslomalla jonka kesto on yli 30 päivää tai täyttää uuden työehdon työttömyysvakuutukseen. (Arbetsförmedlingen 2012).

## 4 TEORIAA JA AIEMMAT TUTKIMUKSET

### 4.1 Teoriaa

Professori Bengt Starin ja hänen kollegansa kehittivät 1990-luvulla Karlstadin yliopistossa *ekonomia-häpeä* mallin. *Ekonomia-häpeä* malli (taulukko 5) yhdistää kaksi tutkimusperinnettä. Mallissa yhdistetään tutkimukset ekonomisesta stressistä, ja sosiaaliset aspektit liitetään mikrososiologisista tutkimuksista sosiaaliseen verkostoon, omakuvaan ja identiteettiin. Mallin hypoteesi on ”mitä korkeammat ekonomiset rasitukset työttömyys aiheuttaa ja mitä enemmän häpeää aiheuttavia kokemuksia työtön kokee, sen vaikeammaksi koetaan terveydelliset ja sosiaaliset seuraukset työttömyydestä” (Jonsson, 2003, 46).

Taulukko 5 **Ekonomia-häpeä malli ja reaktiot työttömyydestä** (Socialvetenskaplig tidskrift, 2000)

<b>Häpeää aiheuttavat kokemukset</b>  <b>Ekonomiset rasitukset</b>	Enemmän	Vähemmän
Korkea	Työttömyys koetaan erittäin raskaaksi	
Alhainen		Työttömyyttä ei koeta ollenkaan raskaaksi

Ulrich Beck (2000, 147) kuvaa teoriassaan riskiyhteiskunnasta yhteiskunnan jakautuvan kahteen eri joukkoon: aina pienenevään ryhmään työssäkäyviä, sekä kasvavaan ryhmään ihmisiä, joilla on tilapäistöitä tai eivät koskaan löydä työtä. Beck kysyykin, eikö nykypäivän luokattomassa yhteiskunnassa ole kuitenkin syntynyt uusi luokkajako joihin kuuluu massatyöttömät ja usköyhyys? Aiemmin työttömyys on ollut kohtalo, jonka monet kohtasivat samasta yhteiskuntaluokasta. Yhteiskunnan yksilöitymisen johdosta on tilanne nyt se, että mikäli henkilö jää työttömäksi tulee siitä hänen henkilökohtainen

kohtalonsa. Beck (2000,148) kuvaa nykypäivän luokatonta yhteiskuntaa yhteiskunnaksi, jossa yhteinen kohtalo on muuttunut henkilökohtaiseksi kohtaloksi.

Goffman (2006,14) käsittelee kirjassa tarkasti ja kuvaavasti stigma-teoria. Miten näemme ne henkilöt, jotka yhteiskunnan silmissä jakautuvat ”normaaleiksi” ja ne, jotka nähdään erilaiseksi. Leima ”erilainen” tai ”poikkeava” oikeutetaan, koska henkilö on erilainen verrattuna muihin ihmisiin, niihin joita me kutsumme normaaleiksi. Goffman (2006) jakaa stigman kolmeen eri kategoriaan: yhtä näistä kategorioista hän kuvaa tahraina henkilön persoonallisessa karaktäärissä, kuten esimerkiksi työttömyys, alkoholismi tai psyykkiset sairaudet.

## 4.2 Tutkimukset työttömyydestä

Työttömyystutkimuksen edelläkävijät Marie Jahoda, Paul F. Lazarsfeld ja Hans Zeisel tutkivat työttömyyttä jo 1930-luvulla. 1900-luvun alussa työttömyyden koki usein vain yksi yhteiskuntaluokka, työläiset. Koska työttömät elivät erittäin köyhissä olosuhteissa, työttömyydestä johtuvat ekonomiset seuraukset olivat tuhoisia. Aiemmat tutkimukset keskittyivätkin tutkimaan ekonomisia seurauksia työttömyydestä. Yksi näistä on Jahodan (1986,10) kuuluisa tutkimus Marienthalin kaupungista, jossa tehdas lakkautettiin vuonna 1929. Tutkimustulosten mukaan 76 % kylän lapsilla, oli paino alhaisempi verrattuna muihin samanikäisiin lapsiin. Tutkimuksen tuloksista oli vaikeaa päätellä johtuivatko sosiaaliset ja psykologiset reaktiot köyhyydestä itsestään vai työttömyydestä.

Bolinderin tutkimukseen työttömyydestä, vuonna 2005 osallistui 3500 sattumanvaraisesti valittua työtöntä Ruotsissa. Tarkoitus oli tutkia, miten työttömät kokivat ja käsittelevät työttömyyden ja miten se liittyy heidän todellisiin toimintamahdollisuuksiin. Ainostaan ne henkilöt, jotka olivat valmiita ottamaan työn vastaan välittömästi, kuuluivat tutkimusryhmään. Tutkimuksessa oli työttömän henkilön mahdollisuudet työllistyä katsottu kolmelta tasolta: *yhteiskuntatasolta, paikalliselta tasolta ja yksityiseltä tasolta*. Yhteiskuntatasolla vaihteli henkilöiden toimintamahdollisuudet riippuen siitä mitkä näkymät olivat työmarkkinoilla sekä kuinka suuri oli kysyntä työvoimasta. Paikallisella tasolla, vaihtuivat henkilöiden toimintamahdollisuudet riippuen työpaikkojen tarjonnasta paikkakunnalla. Tutkimuksen mukaan työnhakijat, jotka hakevat aktiivisesti töitä, eivät työllisty verrattuna muihin työnhakijoihin. Työodotusten alentaminen ei myöskään parantanut mahdollisuuksia työllistyä. (Bolinder 2006).

Pietiläisen (2005) tutkimukseen kerättiin tietoa Torniossa 1996 satunnaisesti valitulta 184 työttömältä jotka olivat 17–50-ikäisiä. Työttömyyden kestoja seurattiin kahdeksan vuoden ajan. Tutkimuksen tarkoitus oli tarkastella työttömyyden aiheuttamaa masennusta. Tutkimuksen mukaan työttömyydestä seuraavat pettymyksen ja masennuksen tunteet olivat mielenterveysriski ja ne ennakoivat pitkäaikaistyöttömyyttä. Alhaiset odotukset työllistymisestä ja aktiivinen työnhaku lisäsivät masennusta ja pettymystä lyhyellä tähtäimellä. Monet löysivät helpotusta tilanteeseen keskittymällä muihin toimintoihin: harrastuksiin, kotiin ja terveyteen. Tutkimuksen mukaan tilapäistä selviytymistä helpottivat työhakuaktiivisuus, mutta työn merkityksen alentuminen taas lisäsi pitkäaikaistyöttömyyden riskiä. (Pietiläinen, 2005, 94–109.)

Jönsson ja Starrin (2000) mukaan on tunnettua, että ihmiset reagoivat erilaisilla työttömyyteen, mutta sitä ei tiedetä miksi toisille työttömyys ei aiheuta mitään ongelmaa, kun taas toisille se on todella raskas kärsimys. Jönssonin ja Starrin (1996) tutkimuksen tarkoitus oli tutkia työttömyyden yhteyksiä ekonomisiin ja sosiaalisiin olosuhteisiin, ilmaistuna ekonomia - häpeä mallilla (kts. s. 18) ja reaktioihin työttömyydestä. Tutkimukseen osallistui 1249 henkilöä. Tutkimuksen tulokset antoivat tukea aiemmalle hypoteesille ”mitä alhaisempi ekonominen stressi” ja ”mitä vähemmän häpeän kokemuksia” sitä vähemmän he kokivat työttömyyden rasitteeksi. Tutkimuksessa havaittiin monimutkaisia sukupuolieroja. Tulosten mukaa naisilla häpeän kokemuksen huomattava väheneminen vähensi työttömyyden rasitetta, riippumatta ekonomisesta stressistä. Miehillä vastaavasti tulokset osoittivat häpeän tunteen vähenevän ainoastaan jos ekonomisen stressin tunne oli alhaisempi. (Socialvetenskaplig Tidskrift 2000.)

Jonas Lagerströmin (2011) tutkimuksessa tutkittiin kuinka paljon merkitystä eri työnvälittäjällä on työttömän työnhakijan työllistymismahdollisuuksiin ja ansiotuloihin työllisyydessä. Tutkimuksen tulokset perustuivat 11836 työnhakijaan jotka olivat rekisteröityneitä työnhakijoita 69 eri konttorissa Ruotsissa. Lagerströmin mukaan tutkimuksen tulokset olisi kuitenkin tulkittava varovasti, koska kaikesta työnvälittäjän tekemästä työstä ei ole raporttia. Jonas Lagerströmin tutkimuksen tulokset osoittivat työnvälittäjällä olevan suuri vaikutus työnhakijan työllistymiseen. Työnvälittäjien ero on tutkijan mukaan huomattava. Mahdollisuudet työllistyä olivat 13 % korkeammat työnhakijoilla, vuoden työttömäksi ilmoittautumisen jälkeen, mikäli työnvälittäjänä oli 30 % parhaimpien joukossa. Tutkimuksen tuloksissa ei löydetty havaintoja työnvälittäjän vaikuttavan kuukau-

situloihin työllistyessä. Jonas Lagerströmin mukaan työnvälittäjien työskentelymenetelmissä huomattiin suuria eroja. Menestyksekkäimpien työnvälittäjien, joiden työmenetelmät perustuivat tukemiseen ja valmentamiseen työnhaussa, asiakkaat työllistyvät nopeammin verrattaessa niihin asiakkaisiin, joiden työnvälittäjä myönsi ainoastaan erilaisia koulutuksia. ( Lagerström, 2011.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Opinnäytetyöni tarkoitus on nostaa työttömyyden kokemukset esiin tapaustutkimuksen avulla, tapaus ”työtön” tilastojen takaa. Mitkä ovat kokemukset työttömyydestä ja työmarkkinoista? Miten työttömyys vaikuttaa elämänlaatuun? Miten hän selviytyy työttömyydestä?

Koska opinnäytetyöni käsittelee yhtä tapausta, olen jakanut haastatteluissa syntyneen Solveigin kertomuksen eri vaiheisiin ja teemoihin: tapaustutkimukseni on hänen elämäkertomus. Kvalen (2009, 43) mukaan, elämäkertomushaastattelu yrittää ymmärtää arkimaailmaa haastatteluhenkilön perspektiivistä. Se muistuttaa arkipäiväistä keskustelua, mutta se ei ole avointa keskustelua tai suljettua kyselyhaastattelua vaan kysymyspohja keskittyy haastatteluteemoihin, joissa on kysymysehdotuksia. Laadin haastatetuille alustavan kysymyspohjan (liite 1). Tapaamiskertojen mukaan käsitelimme Solveigin elämää ennen työttömyyttä, hänen kokemuksia työttömyydestä, asiakkuudesta työvoimatoimistossa ja mitkä olivat hänen tulevaisuuden näkymät. Haastattelin myös työnvälittäjää, saadakseni tietoa miten hän oli kokenut asiakkaan tilanteen, myös tälle haastattelulle laadin alustava kysymyspohjan (liite 2).

### 5.1 Elämä ennen työttömyyttä

Solveig on 53 -vuotias, naimissa oleva 2 lapsen äiti joista nuorimmainen lapsi on toimintarajoitteinen. Hän asuu omakotitalossa X kaupungissa. Puoliso työskentelee yksityisyrittäjänä myyntialalla. Hänen koulutustausta on ekonominen koulutus ja valmistamisen jälkeen hänen haaveena oli työskennellä alalla, jossa olisi paljon sosiaalisia kontakteja. Solveigin ensimmäinen työpaikka oli sairauskassassa, työssä oli kuitenkin hänen mielestään liian vähän sosiaalisia kontakteja ja pian hän vaihtoi työpaikka ja hakeutui pankkiin töihin.

Solveigin työnantaja, panosti sisäiseen koulutukseen ja hän etenikin nopealla tahdilla konttoripäälliköksi. Solveig kertoi olleensa erittäin tyytyväinen elämäänsä, hänellä oli koulutusta vastaava työ ja hyvä palkka. Ensimmäisen lapsen synnyttyä hän oli vuoden kotiäitinä. Tämän jälkeen hänellä oli lyhykäisiä sijaisuuksia, konttorialalla. Toisen lapsen synnyttyä, päätti mies muutosta toiselle paikkakunnalle ja edessä oli muutto uuteen kaupunkiin. Nuorimman lapsen ollessa vuoden hänen huomattiin olevan toimintarajoit-



teinen. Solveig kertoi olleensa kotiäitinä muutaman vuoden, jonka jälkeen hän tunsi kaipaavansa takaisin työelämään. Muuttaakseen tilanteen hän aloitti opiskelun ja päätyi lopulta viikonlopputöihin kaupungin isoon tavarataloon.

*”Näin jatkui 13 vuotta, tein töitä kaikki viikonloput. Kesät kun isäntä oli heinäkuun lomalla, menin töihin, koska se oli minun lomaa.”*

Solveigin kokemat tilapäistyöt ja pätkätyöt ovat tavallisia naisvaltaisilla aloilla. Työmarkkinoiden rakennemuutokset viime vuosina ovat lisänneet osa-aikatyö-, tilapäistyö- ja määräaikaistyösuhteita. Työmarkkinoilla tapahtuneet muutokset 1980-luvulla ja sen jälkeen, nostivat esiin uuden joustavuuskäsitteen. Tilapäistyösuhteiden lisääntyminen voidaan nähdä suhteessa siihen. (Gonäs, Plantenga & Rubery 1999, 173.)

Solveig epäili, että hänen mahdollisuudet saada vakituinen työpaikka tavaratalosta olisivat olleet hyvät, mutta ongelmana oli nuorimainen lapsi. Nuorimmainen kävi erityiskoulua ja hänellä oli sopeutumisvaikeuksia koulussa. Solveigilla ei ollut mahdollisuuksia tehdä epäsäännöllisiä työaikoja eikä pitkää päivää. Myös Bolinderin (2006, 5-6) tutkimuksissa nähtiin työttömien olevan vaarassa jakautua töitä hakiessa sukupuolen mukaan. Naisilla oli helpompi työllistyä naisvaltaisilta työmarkkinoilta, jotka usein olivat julkisia aloja. Näillä aloilla työt olivat osa-aika- ja pätkätyöitä ja näin ollen riski työttömyyteen lisääntyi.

Toivossa saada vakituinen työ, jossa olisi säännölliset työajat, hän kouluttautui uuteen ammattiin lastenhoitajaksi. Hän opiskeli viikot, luki usein läksyt aamulla ennen perheen heräämistä ja jatkoi viikonlopputöitä. Valmistauduttuaan uuteen ammattiin lastenhoitajaksi, hän sai lyhykäisiä tilapäistöitä. Työnantaja soitti, kun henkilökunnalle oli tarvetta. Näitä töitä tuli sitten vähemmän ja vähemmän ja lopulta Solveig sanottiin irti viikonlopputyöstäänkin. Beck(2000, 152–153) kirjoittaakin monen luulevan työttömyyttä tilapäiseksi, mutta monen epäonnistumisen myötä voi se muuttua pysyväksi. Työttömyys jonka luultiin olevan tilapäistä, muuttuu pitkäaikaistyöttömyydeksi. Pitkäaikaistyöttömyys ilmiönä kasvaa. Riski jäädä työttömäksi on suurin henkiöillä, joilla on alhainen koulutus tai ei lainkaan: naiset, iäkkäät, siirtolaiset ja nuoret. Mahdollisuuksien pienentyessä se saa valtaa ja muuttuu pikkuhiljaa henkilön ominaisuudeksi: hän on pitkäaikaisyöttö.

Solveigin mielestä hän ei ollut osannut vaatia tarpeeksi apua nuorimmalle lapselle kunnalta. Hän oli ollut yhteydessä heihin, mutta ei kokenut saaneensa mitään apua. Hän kertoi tunteesta, jota voisi kuvata traumaattiseksi kriisiksi. Hän kuvasi sen hetkistä tilannetta epätoivoiseksi.

*”Kun tarvitsin apua, järjestelmä petti. Tunsin olevani heittopussi, kukaan ei ajatellut miten vaikea tilanne minulla oli”*

Solveigin ensimmäinen ilmoittautumien työnvälitystoimistossa, tapahtui kaiken tämän kaaoksen keskellä. Hän muisteli ajatelleensa, ettei ymmärtänyt kaikkea mitä työnvälittäjä puhui. Hän kertoi olleensa kriisitilassa, hän ei tiennyt mitä hänen olisi pitänyt tehdä. Työnvälittäjä joka oli ottanut vastaan ilmoittautumisen, oli hänen mielestään osannut tulkita tilanteen oikein ja hän oli saanut vain sen tarpeellisen tiedon minkä hän oli kyennyt siinä tilassa vastaanottamaan. Berglind (1995, 81) kuvaankin, että aloilla joissa työskennellään ihmisten kanssa, kohdataan usein henkilöitä jotka ovat joutuneet kriisiin. Mikäli ei tunne kriisireaktioita, on olemassa riski, että se kohdataan väärin ja näin kriisi voi pitkittyä.

*”Kun tulin ensimmäisen kerran, en ymmärtänyt mitään. En edes muista mitä kaikkea puhuin kun ilmoittauduin ensimmäisen kerran”*

Solveig kertoi keskusteluista oman työnvälittäjän kanssa tapahtuneesta, hän koki oman työnvälittäjän ammattitaitoiseksi ja empaattiseksi. Tapaamiset ja keskustelut auttoivat hänet pahimman kriisin yli, ja hän näki pikkuhiljaa tunnelin päässä valoa. Solveig löysikin uuden työpaikan suhteellisen pian. Hän sai töitä palvelualalla, mutta työ kesti vain vuoden. Työ oli raskasta ja vaikka hän kertoi kokeneensa kyseisessä työssä työpaikkakiusaamista, hän jaksoi silti arvostaa, että oli työ mihin mennä. Hän sai työkavereita ja sosiaalista kanssakäymistä, muidenkin kuin perheenjäsenien kanssa. Tämän viimeisen työpaikan jälkeen hän kertoi olleensa työtön. Kaksi viimeistä kesää hän oli onnistunut löytämään osa-aikatyön siivousalalta.

## 5.2 Kokemukset työttömyydestä

Solveig kertoi kokevansa, ettei enää kelpaan työmarkkinoilla. Hän koki jääneensä kehityksestä jälkeen. Vaikka hänellä oli hyvä ekonominen koulutus, se oli ehtinyt vanhentua ja koulutusta pitäisi päivittää. Toinen ammatti lastenhoitajana, oli ala jossa oli myös vaikea työllistyä. Hänen mielestään ratkaiseva asia hänen työllistymisessä oli ikä. Hän uskoi työnantajien ajattelevan hänen olevan liian vanha. Bolinderin (2006, 5-6) tutkimuksen tuloksissa voidaan myös nähdä iällä olevan merkittävä osuus työllistymisessä. Riski jäädä työttömäksi oli suurin nuorilla ja pienin iäkkäillä. Mahdollisuudet työllistyä uudelleen olivat kuitenkin suurimmat nuorilla, iäkkään jäätyä työttömäksi mahdollisuudet työllistyä olivat huomattavasti huonommat.

*”Sun pitäisi olla 22 -vuotias ja vähintään kolmen lapsen äiti. Ja niidenkin täytyy olla 15 kesäisiä.”*

Solveig koki sopivien vapaiden työpaikkojen löytämisen ongelmalliseksi. Hän uskoi, ettei hän aina edes saa tietoonsa kaikkia vapaita paikkoja. Hän kertoi keskustelleensa tästä työvälittäjän kanssa. Solveig halusi, että kaikki sopivat paikat ilmoitettaisiin hänelle. Hän koki myös vaikeaksi työpaikkojen haun. Omana ongelmana, hän koki myös työpaikkojen ja siihen liittyvän hakuprosessin, tapahtuvan vain Internetin ja sähköpostin kautta. Hänen mielestään hän ei saanut välitettyä tarpeeksi omia positiivisia ominaisuuksiaan sähköisissä työpaikkahakemuksissa.

*”Jos työnantaja näkisi kuinka ahkera, fiksu, ajatteleva, kiltti ja sosiaalinen ihminen minä olen, silloin he ottaisivat minut töihin.”*

Solveig kertoi olevansa ihminen jolla on aina ollut hyvä itsetunto. Työttömyyden pitkeydessä hän oli kokenut sen alentuneen. Ajatus, ettei enää kelpaa mihinkään sai valtaa hänen katsellessa ja hakiessa töitä. Hän pakotti itsensä ajattelemaan positiivisesti eikä halunnut nähdä itseään pitkäaikaistyöttömänä.

Bolinderin (2006, 1-4) tutkimuksessa oli työttömän henkilön mahdollisuudet työllistyä katsottu kolmelta eri tasolta: yhteiskuntatasolta, paikalliselta tasolta ja yksityiseltä tasolta. Yhteiskuntatasolla henkilöiden toimintamahdollisuudet vaihteli riippuen siitä, mitkä olivat työmarkkinoiden näkymät; kuinka suuri oli kysyntä työvoimasta. Paikallisella

tasolla vaihtuivat henkilöiden toimintamahdollisuudet riippuen työpaikkojen tarjonnasta paikkakunnalla. Yksityisellä tasolla henkilöiden toimintamahdollisuudet muuttuivat riippuen henkilökohtaisista kokemuksista ja ominaisuuksista kuten koulutus, työkokemus, sukupuoli, ikä, työttömyydenjakso ja siirtolaisuus. Tutkimus osoitti, pitkään jatkuneen työttömyyden olevan miinus ansioluettelossa, ja pitkäaikatyöttömällä oli riskinä saada negatiivinen leima.

Solveig koki myös raskaaksi ekonomisen tilanteen. Hän kertoi tinkivänsä omista tarpeistaan. Toisaalta hän kertoi tottuneensa tähänkin, sopeutumalla tilanteeseen. Solveig kertoi aiemmin hakeneensa kokopäivätyötä, mutta oli nyt tyytyväinen osa-aikatyöhön. Keskusteluista nousi usein esiin työn arvostus ja tunne olla osana työyhteisöä.

*”Minä toivon kuitenkin, että vielä joskus elämäni aikana saisin kokonaisen kuukausipalkan. Että olisi joskus omaa rahaa, ettei tarvitsisi ostaa aina halvimpia vaatteita itselleen.”*

Bolinderin (2006, 8-9) mukaan strategioilla joita työtön käyttää selvittääkseen työttömyydestä käytetään usein nimitystä coping. Strategiat voidaan jakaa ehkäiseviin copingstrategioihin ja tunneperäisiin copingstrategioihin. Ehkäisevässä strategiassa henkilö yrittää muuttaa tilannetta: etsiä töitä, kouluttautua, jäädä eläkkeelle tai hakeutua muihin aktiviteetteihin. Tunneperäisessä strategiassa työtön yrittää muokata tunteitaan pystyäkseen käsittelemään tilanteen, hyväksymisen ja mukautumisen avulla he sopeutuvat työttömyyteen.

Jönssonin ja Starrin (2000, 281) tuloksista voidaan myös tulkita, että työttömyyden negatiiviset puolet ovat entistä näkyvämpiä, jos työtön kokee ekonomista puutetta ja sosiaalisten kanssakäymisten puutetta. Beckin (2000, 147) mielestä sosiaaliset erot kasvavat pelottavalla vauhdilla. Virkamiesten ja työtätekevän väestön tulot nousevat ja seuraavat keskimääräistä kehitystä yhteiskunnassa. Työttömyyskorvaus ja sosiaaliapu taas eivät seuraa tätä kehitystä, suunta näissä on alaspäin. Yhteiskunta jakautuu kahteen eri joukkoon: aina pienenevään ryhmään työssäkäyviä ja kasvavaan ryhmään ihmisiä, joilla on tilapäistöitä tai eivät koskaan löydä työtä. Beck kysyykin, eikö nykypäivän luokkatomassa yhteiskunnassa ole kuitenkin syntynyt uusi luokkajako joihin kuuluu massatyöttömät ja uusköyhyys? Tämä uusköyhyys pyritään pitämään kodin seinien sisällä salatakseen sen häpeän. Ei tiedetä, kumpi vaihtoehto olisi pahempi, avun hakeminen vai yritys selvittää siitä yksin. (Beck 2000, 151.)

Solveig koki, ettei hänellä ollut omaa elämää. Hän kertoi elävän elämää muiden kautta ja sen tähden kontrolloivan muun perheen elämää liikaa. Hän kertoi odottavansa koska hänen oma elämä taas alkaa, ja miettivänsä usein, mitä hänen elämälle tapahtuu. Solveig koki työttömyydessä kuitenkin vaikeimmaksi yksinäisyyden. Solveig painotti sosiaalisten kontaktien tärkeyttä elämässä. Niiden puuttuminen sai aikaan tunteen, ettei kelpaa mihinkään.

*”Pitäisikö laittaa jonnekin lappu jossa etsin ystäviä. Ihmiset seurustelevat facebookin kautta. Olen sellaiseen liian vanha ihminen, mutta pitäisi varmaan opetella. Se on kuin ovi joka pitäisi avata. Minä olen yrittänyt avata, pitää päästä töihin ja saada ystäviä”*

Beckin mukaan (2000,147) työttömyys on aiemmin ollut kohtalo, jonka monet kohtasivat samasta yhteiskuntaluokasta. Nyt yhteiskunnan yksilöitymisen johdosta, mikäli henkilö jää työttömäksi tulee siitä hänen henkilökohtainen kohtalonsa. Hän kuvaa nykypäivän luokatonta yhteiskuntaa yhteiskunnaksi, jossa yhteinen kohtalo on muuttunut henkilökohtaiseksi kohtaloksi. Toisaalta hänen mielestä korkean työttömyyden vallitessa, voitaisiin kuitenkin nähdä tässä jotain positiivista. Kun työttömyys on vain tilapäistä sen kantaa moni, ei kuten ennen yksi yhteiskuntaluokka. Työttömyys on demokratisoitunut. Kukaan ei ole turvassa työttömyydeltä. Esimerkkinä tästä voidaan mainita sekä Pietiläisen että Bolinder kokemukset työttömyydestä. (Pietiläinen 2005, Bolinder 2006.)

Solveig kertoi, ettei hänellä ollut ketään muuta kuin työnvälittäjä kenen kanssa keskustella kun oli raskasta. Paras ystävätär oli hiljattain muuttanut pois paikkakunnalta ja tämä oli syventänyt hänen yksinäisyyden tunnetta. Solveig kertoi, ettei kenellekään voinut päivällä esimerkiksi soittaa kun kaikki olivat töissä. Beck (2000,152) kirjoittaakin ihmisen elämän olevan tänä päivänä monipuolisempaa, vaihtelevampaa, mutta samalla myös hauraampaa ja epävarmempaa ja ristiriitaisempaa. Varmaa kuitenkin on, että suuri osa väestöstä kokee tilapäistyöttömyyttä.

Solveig kertoi yrittävänsä ylläpitää päivärutiineja, mutta koki tekemättömyyden puutteen valtaavana, ja vievän voimia. Keskusteluista nousi esiin toistuvasti yksinäisyys, ja itsetunnon väheneminen.

*”On minulla nuo käsityöt mutta eihän kukaan jaksa tehdä käsitöitäkään aina.”*

Ainut asia jonka voimin hän kertoi jaksavana arkipäivää, oli hänen harrastuksensa. Hän kertoi harrastavansa liikuntaa, jonka vetäjänä hän oli toiminut useamman vuoden. Tämä liikuntaharrastus oli hänen sanojen mukaan ainoa henkireikä. Hän kertoi harrastuksen parantavan hänen itsetuntoa ja sai hänen kokemaan olevansa tärkeä. Hän oli ainut työtön siinä ryhmässä ja koki vetäjän identiteetin kyseisessä ryhmässä vahvistavan hänen itsetuntoa, joka oli muuten alentunut.

*”Jos minulla ei olisi ollut tuota rakasta harrastusta, ilman mitään kontaktia muuhun maailmaan, olisin varmaan tullut hulluksi.”*

Bolinder kirjoittaaakin (2006,9) työttömyyden olevan elämäkokemus joka heikentää elämän tasapainoa. Henkilökohtaisten tunneperäisten strategioiden oletetaan peilaavan yrityksiä saada tasapainoa kahdella eri tavalla. *Primäärissä kontrollissa* jota kutsutaan aktivointistrategiaksi hän yrittää työllistyä. *Sekundäärisessä* hän yrittää hyväksyä tilanteen mukautumalla siihen ja saa sekundäärisen kontrollin, jota kutsutaan myös sopeutumisstrategiaksi. Aktivointistrategiassa ne työttömät, joilla oli suurimmat odotukset löytää työ, olivat ne työttömät, jotka töitä eniten hakivat.

Työnhakuaktiiviteettiin vaikutti myös henkilöiden psyykinen hyvinvointi. Työttömät, jotka olivat erittäin aktiivisia työnhaussa, voivat huonosti. Tämä taas osoitti että henkilöille, jotka arvostivat töitä eniten, oli työttömyys psyykkisesti raskainta.

Myös Pietiläisen(2005, 101–109) tutkimus osoitti, että monet löysivät helpotusta tilanteeseen keskittymällä muihin toimintoihin: harrastuksiin, kotiin ja terveyteen, samansuuntaisesti kuten Solveig. Tutkimuksen mukaan tilapäistä selviytymistä helpottivat työnhakuaktiivisuus mutta työn merkityksen alentuminen taas lisäsi pitkäaikaistyöttömyyden riskiä.

Solveig epäili henkilökohtaisesti kokevansa työttömyyden raskaaksi monesta eri syystä. Hän oli erittäin sosiaalinen ihminen. Ihminen, joka arvosti ja kaipasi kontakteja muiden kanssa. Hän myös arvosti työn merkitystä suuresti. Ei ainoastaan ekonomisen puolen vaan kaikki se, mitä siihen kuuluu. Päivärytmi, tunne olla osana yhteisöä, tehdä töitä. Solveigin mielestä sanalla työtön oli negatiivinen lataus. Se antoi kuvan, ettei kelvannut

mihinkään. Solveig kertoi, ettei koskaan kertonut kenellekään ulkopuoliselle ihmisille olevansa työtön ja vastaavansa ei suoraan kysymykseen.

*”Pääsisin eroon niistä inhottavista leimauskorteista. Ne kato tekee ihmisen syylliseksi”. ”En kerro aivan vieraille ihmisille, en edes suoraan kysymykseen. Olin kaupassa ja minulta kysyttiin missä olet töissä. Sanoin, että minulla on polvi kipeä, en vastannut hänelle. Ensinnäkään se ei kuulu heille, mutta olen huomannut, että meidät työttömät leimataan laiskoiksi. Aivan kuin me emme haluisi tehdä töitä. Tietysti osa ihmisistä voi, mutta onko kukaan ajatellut, että ihminen tottuu tilanteeseen. Työttömiä ei ole koskaan arvostettu. En kerro kellekään ulkopuoliselle, että olen työtön”*

Solveig tunsi saaneensa työttömän ”leiman”. Goffman (2006,14) käsittelee kirjassaan stigma-teoriaa. Miten näemme ne henkilöt, jotka yhteiskunnan silmissä jakautuvat ”normaaleiksi” ja ne, jotka nähdään erilaiseksi? Leima ”erilainen” tai ”poikkeava” oikeutetaan, koska henkilö on erilainen verrattuna muihin ihmisiin, niihin joita me kutsumme normaaleiksi.

Goffman (2006, 14) jakaa stigman kolmeen eri kategoriaan: yhtä näistä kategorioista hän kuvaa tahroina henkilön persoonallisessa karakterissä, kuten esimerkiksi työttömyys, alkoholismi, tai psyykkiset sairaudet. Stigmatisoitunut henkilö kokee epävarmuutta siitä, mitä muut henkilöt joita hän kohtaa pohjimmiltaan ajattelevat hänestä. Kontakteissa muiden ihmisten kanssa hänellä on tunne, että hänet kyseenalaistetaan. Solveig tunsi, että hänet leimattiin laiskaksi, jos hän kertoi olevansa työtön ja hän vältteli näitä tilanteita. Goffman (2006, 23) kirjoittaakin stigmatisoituneet henkilöt ennakoivan ja arvioivan etukäteen antamansa kuvan itsestään, siinä määrin ja niissä yhteyksissä, joissa hän ei usko muiden sitä tekevän.

Solveig ei nähnyt työttömyydessä mitään positiivista, hän koki eristäytyneensä muusta maailmasta. Hänen mielestä työttömän ihmisen elämä oli ikävää. Eristäytyminen, ekonominen tilanne ja yksinäisyys olivat raskainta työttömyydessä. Goffman (2006, 94) kuvaa, miten stigmatisoitunut pyrkii kontrolloimaan informaatiota itsestään eri yhteyksissä. Hänen mielestään nämä henkilöt maksavat tästä psyykkisesti korkean hinnan, nimittäin ainaisen ahdistuksen ja stigman paljastumisen pelon. Stigman eri tyyppisiä

voitaisiin kuvailla lyhyesti seuraavasti: yksilöllä on jokin piirre tai ominaisuus, joka eroaa ei-toivotulla tavalla meidän odotuksista.

Goffmanin (2006, 16) mielestä asenteet ja toiminta kohdatessamme henkilön jolla on stigma, ovat tuttuja meille. Juuri tästä syystä on sosiaalisen toiminnan tarkoitus helpottaa tai saada aikaan muutos. Stigmatisoituneella henkilöllä on häpeän tunne aina läsnä. Henkilö tuntee, että hänen tämän hetkisessä tilanteessaan on jotain häpeällistä ja hän pyrkii luomaan itsestään kuvan, jossa tätä ominaisuutta ei ole. Solveig kertoi maailmansa olevan siitäkkin syystä erilainen, koska hänellä oli toimintarajoitteinen lapsi. Hän koki, että hänen täytyi jaksaa ja yrittää sopeutua eri tilanteisiin. Hänen mielestään hänestä ehkä siksi oli tullut niin herkkä.

*”Minä en voi koskaan olla kuin muut äidit. Pitää jaksaa, arvotkin ovat erilaisia.”*

### **5.3 Asiakkaana työvoimatoimistossa**

Solveig oli omasta mielestä saanut hyvää palvelua työvoimatoimistosta. Kun hän ilmoitautui ensimmäisen kerran työttömäksi, sai hän omasta mielestään hyvin ammattitaitoisen ja hyvän vastaanoton. Solveig uskoi työnvälittäjän ammatin olevan haasteellinen. Raskainta oli varmaan kohdata monta eri asiakasta, joilla kaikilla oli eri ongelmat.

*”Työnvälittäjällä täytyy olla sopiva persoonallisuus, täytyy osata kuunnella asiakasta.”*

Hän kertoi alussa ajatelleen, ettei hän saa työvoimatoimistosta tarvittavaa apua mutta kertoi sitten muuttaneen kantansa. Solveig kertoi hakeneensa monta työpaikkaa, hän uskoi asettaneensa itselle liian suuret vaatimukset, mutta hän uskoo työllistyvänsä lopulta. Omasta mielestään hän ei voinut vaikuttaa asiaan enää. Hän toivoi, ettei luottaisi liikaa työpaikan löytymiseen, ettei pettyisi. Hän koki olevansa vaativa asiakas. Kuitenkin Solveigin mielestä yhteistyö toimi hyvin, ja hänellä on suuret odotukset työllistymisestä. Bolinderin (2006, 13) tutkimuksesta yllättävänä tuloksena nousi esiin juuri se, että pitkäaikaistyöttömien odotukset työllistyä olivat suuret. Tutkimus osoitti niiden olevan jopa suuremmat kuin työttömällä, jotka olivat olleet työttömänä lyhyemmän ajan. Tut-



kimuksesta saatujen tulosten mukaan tämä osoittaa pitkäaikaistyöttömien olevan motivoituneita työhön ja uskovat löytävänsä työtä.

Kuitenkin vain 60 % työnhakijoista oli realistiset työodotukset, kun 40 % arvioivat väärin mahdollisuuksistaan saada töitä. Tutkimus myös osoitti että työnhakijat, jotka aktiivisesti hakevat töitä, eivät työllisty verrattuna muihin työnhakijoihin. Työodotusten alentaminen ei myöskään parantanut mahdollisuuksia työllistyä. (Bolinder 2006, 17.)

#### **5.4 Tulevaisuuden näkymät**

Solveigin suurin toivomus on saada sellaisen työn missä viihtyisi. Toisaalta hän on valmis ottamaan vastaan työn kuin työn, vaikka osa-aikatyönkin. Hän uskoi elämänlaatussa paranevan työllistymisen myötä. Tärkeintä hänestä on tuntee taas olevansa tarpeellinen. Työn myötä, tulisi elämään säännöllisyyttä ja työkavereita. Itsetunto paranisi. Solveig yrittää ajatella positiivisesti, muuten tilanne on liian raskas. Hän haaveili elämänsä muuttuvan työllistymisen myötä täydellisesti. Olisi ero arkipäivissä ja vapaapäivissä, nyt kaikki päivät näyttivät samanlaisilta.

*”Vapaapäivinä ottaisin pyörän ja ajaisin kaupunkiin. Olisi enemmän tekemistä, nauttisin elämästä.”*

Solveig kertoi uskovansa varmuudella, että työnvälittäjän avulla hän lopulta löytää töitä. Hän jatkaa yhä etsimistä ja hakee kaikenlaista sopivaa työtä.

#### **5.5 Haastattelut työnvälittäjän kanssa**

Työnvälittäjä koki yhteistyön sujuvan työnhakijan kanssa hyvin. Hänen mielestään on tärkeää tukea ja auttaa työnhaussa niitä työnhakijoita jotka sitä tarvitsivat, ja Solveig kuului siihen ryhmään. Lagerströmin (2011, 9) tutkimuksen tulokset osoittivatkin, työnvälittäjällä on olevan suuri vaikutus työnhakijan työllistymiseen. Ne työnhakijat jotka saivat valmennusta ja tukea työllistyivät muita nopeammin.

Pietiläinen (2005) kirjoittaa myös, että tuen tarpeen työttömyyden pitkittyessä lisääntyvän. Työnvälittäjä koki saaneensa tarvittavan tiedon niistä asioista, jotka vaikuttivat työllistymiseen. Solveigin työllistymiseen vaikuttavia asioita olivat hänen mielestään

koulutus, joka kaipaisi päivittämistä, ja perhetilanne. Koulutuksesta he eivät olleet keskustelleet, hänen ja Solveigin mielestä se ei ollut ajankohtaista hänen kohdallaan.

Garsten, Lindver ja Thedvall (2011, 64) kirjoittavatkin työnvälittäjällä olevan avainasemassa työmarkkinoilla. He ovat työnhakijoiden, työnantajien ja politiikan välillä. Työnvälittäjän tehtävä on valmentaa työnhakijaa työnhakuun ja samanaikaisesti on hänen myös kontrolloitava, että työttömyysvakuutuksen ehdot täyttyvät. He kuvaavat tämän päivän työnvälittäjänammattin olevan meklari ja terapeutti.

Työnvälittäjä koki Solveigin tarvitsevan enemmän aikaa ja tukea kuin mitä hän pystyi antamaan. Hän oli pyrkinyt tapaamaan Solveigia usein, mutta oli huomannut ettei se ollut riittävää hänen tapauksessa. Hän ei pystynyt tarjoamaan terapiaa, keskustelua ammattiauttajan kanssa, jota Solveig ehkä tarvitsisi. Työnvälittäjä koki Solveigin olevan stressaantunut tilanteestaan, ja hän yritti tukea työnhakijaa kaikin tavoin. Suunnitelmis- sa olikin ohjata Solveig työpsykologille. Toisaalta työnvälittäjä tunsikin, että Solveig oli avoin keskustelemaan myös eri aloista ja eri vaihtoehtoista. Hänen mielestään Solveig oli tilanteesta huolimatta energinen ja positiivinen. Hän etsi aktiivisesti töitä eri aloilta ja halusi, että hänelle välitettäisiin kaikki sopivat vapaat työpaikat. Hänen mielestään Solveig oli henkilö, joka ei ainoastaan nähnyt työllistymisen esteet. Hän yritti nähdä kaikki mahdollisuudet.

Työnvälittäjän mielestään Solveig oli asiakas, joka tarvitsisi työnvälittäjän apua työnhauksessa. Hänellä oli tarkoitus löytää sopiva työnantaja ja saamaan aikaan henkilökohtaisen käynnin työnhakijan kanssa. Tämä oli aiemmin auttanut Solveigia työllistymään. Berglind (1995, 80) kuvaa, että sosiaalialalla ja auttajana työskennellessä voi toisinaan kohdata asiakkaita, jotka ovat epätavallisen passiivisia ja avuttomia. Usein tämä tilanne saa sellaisen piirteen, jossa auttaja ”järjestää” kaikki asiat ja asiakkaan avuttomuus syventyy. Kohdatessa tällaisen asiakkaan on auttajan tärkeää kestää oma avuttomuus. Asioiden hoitamisen sijasta tukea ja auttaa asiakasta parantamaan hänen omia taitoja tilanteenhallinnassa.

Pietiläisen (2005, 130) tutkimuksen mukaan työvoimapalveluja tulisi tarkentaa ja tehostaa niin, että työttömyydestä eniten kärsivät työttömät saisivat avun. Työttömyyden ja taloushuolien kokeminen, koko elämän vaikuttavana asiana ja siihen liittyvät alhaiset odotukset työllistymisestä syventävät psyykkistä pahoinvointia. Pietiläisen mukaan olisi

palveluja täsmennettävä työmarkkinatilanteen muuttuessa. Kun työttömyys on alhaista, painopiste olisi työnhaun opettamisessa, ja vastaavasti työttömyyden noustessa coping-prosessien ohjaamisessa.

Myös Bolinder (2006, 22) mukaan työttömyyden negatiivisia vaikutuksia voitaisiin vähentää parantamalla työttömien yksilöiden omaa kontrollia. Yksi keino tähän voisi hänen mielestä olla helpottamalla heidän koulutusta. Hänen mukaansa olisi myös tärkeää antaa yksilöllistä tukea niille työttömille, jotka sitä eniten tarvitsevat.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoitus oli kvalitatiivisen tapaustutkimuksen avulla tutkia kokemuksia työttömyydestä ja työttömyyden vaikutusta elämänlaatuun. Mitkä olivat kokemukset työttömyydestä? Mikä asiat vaikuttavat työllistymiseen? Kuinka hän kokee itsensä pitkäaikaistyöttömänä?

Opinnäytetyön tuloksista työttömyyden ongelmiksi nousivat esiin yksinäisyys, stigma ja ekonominen aspekti. Työttömällä on kaipuu olla osana yhteisöä jossa toimii. Sosiaalinen verkosto ja sosiaalinen kanssakäyminen kutistuvat. Haastateltu henkilö koki sosiaalisen kanssakäymisen puutteen suureksi rasitteeksi ja syyksi hänen psyykkiseen pahoinvointiin. Tutkimukseni osoitti Margareta Bolinderin(2006) ja Rauno Pitkäsen(2005) tutkimuksissa esiin tulleiden tulosten pitävän paikkaansa.

Pitkäaikaistyöttömyys on suuri psyykinen rasite ja mitä kauemmin työttömyys jatkuu, sen suuremmaksi kasvaa riski psyykkisestä pahoinvoinnista. Suurin rasite on yksinäisyys ja kaipaus sosiaalisesta kanssakäymisestä. Työttömällä on kaipuu olla osana yhteisöä jossa hän toimii.

Toinen negatiivinen kokemus työttömyydestä oli itsetunnon ja itseluottamuksen heikentymien. Pelko leimautumisesta karsi jo ennestään vähäisiä kontakteja. Työttömyyden jatkuessa oli työttömän identiteetti saanut valtaa ja vaikka hän urheiluharrastuksen kautta sai hetkellistä helpotusta, koki hän tilanteen psyykkisesti erittäin raskaaksi. Haastatelluista nousi myös esille tunne omaan elämään kontrollin puuttumisesta, hän kertoi sen tähden kontrolloivan muun perheen elämää. Mielestäni tämä on myös yritys hallita tilannetta jossa hän kontrolloi sitä mitä tuntee pystyvänsä kontrolloimaan.

Haastattelussa Solveig kertoi välttelevänsä sanaa työtön. Hän ei koskaan kertonut tätä ulkopuolisille. Hänellä koki työttömyyden stigman. Tämän hän koki raskaaksi ja kertomuksista kävi ilmi hänen välttelevän määrättyjä tilanteita. Mielestäni Goffmanin teoria piti paikkansa haastateltuun henkilöön. Haastateltava ei kokenut työttömyydessä mitään positiivista. Keskusteluissa nousi esiin ainoastaan työttömyyden negatiiviset puolet. Työttömyyden ekonominen puoli lisäsi työttömyyden aiheuttamaa rasitetta. Ekonomia häpeä teoria piti paikkansa myös haastattelu henkilöni kohdalla. Työttömyys johtaa suurimmalle osalle työttömiä huonoa ekonomista tilannetta. Siitä selviytyminen vaatii omien vaatimusten alentamista, kuten haastattelu henkilöni kertoi.

Coping strategiat olivat hänen kohdallaan aktiivinen työn etsiminen ja harrastustoiminta. Toisena tunneperäisenä strategiana hän yritti muokata tunteitaan, jotta hän voisi hyväksyä ja sopeutua työttömyyteen. Haastattelussa kävi ilmi, että hän koki eristäytyneensä muusta yhteiskunnasta. Hän kaipasi sosiaalisia kontakteja ja näiden puuttuessa koki hän itsetunnon alentuneen. Hänen mielestään, muilla työssäkävillä ei ollut aikaa tai halua kuunnella tai välittää oman perheen ulkopuolisista. Mielestäni tämä osoittaa Beckin teorian pitävän paikkansa myös tapaustutkimukseni kohdalla. Solveig koki työttömyyden olevan hänen oma henkilökohtainen kohtalonsa.

Haastattelusta ei kuitenkaan käynyt ilmi, että hänen työhakuaktiivisuus tai työn merkitys olisi alentunut. Tutkimukseni osoitti kuitenkin Rauno Pitkäsen (2006) tulosten mukaisesti pitkäaikaistyöttömien tarvitsevan psykologista tukea käsitelläkseen esiin nousevat asiat, jotka seuraavat pitkäaikaistyöttömyydestä. Haastatteluista kävi ilmi hyvän yhteistyön tärkeys työnvälittäjän kassa. Hän arvosti sitä, että työnvälittäjä oli jaksanut kannustaa ja motivoida häntä työhakuun.

Haastattelu henkilöllä oli tarve saada puhua ja keskustella tilanteesta, hän kertoikin viimeisen kerran tavatessamme kokeneen tapaamiskertamme olleen hänellä melkein terapeuttisista. Hän kertoi jatkavansa aktiivisesti työnhakua mutta uskoi toisaalta asettaneensa itselle liian suuret vaatimukset. Omasta mielestään hän ei voinut vaikuttaa asioihin enää. Vaikka hän yritti ajatella positiivisesti, oli taka-alalla ajatus, ettei saisi toivoa liikaa. Tämä saattaisi johtaa suureen pettymykseen.

Työttömyyden pitkittyessä olisikin tärkeää löytää ne henkilöt joille työttömyys aiheuttaa psyykkistä pahoinvointia, ennen kuin se aiheuttaa sairastumista. Heille olisi annettava henkilökohtaista valmennusta ja apua, jotta he osaisivat käsitellä negatiivisia tunteita. Työnvälittäjien kouluttaminen kohtaamaan henkilöitä kriisitilanteissa, auttaisi asiakkaita ja henkilökuntaa. Solveigin haastattelusta kävi ilmi hyvän yhteistyön tärkeys työnvälittäjän kassa. Hän arvosti sitä, että työnvälittäjä oli jaksanut kannustaa ja motivoida häntä työhakuun.

Työttömyysvakuutus on vakuutus, josta voi hakea taloudellista korvausta uuden työpaikan etsimisen ajalta. Korvaus on 80 % aiemmasta tulosta. Toisaalta korkein päiväraha

on 680 kruunua, siksi on se 80 % ainoastaan niille joilla oli aiempi tulo 18 700 kruunua tai alhaisempi.

## 7 POHDINTAA

Työssäkäyvällä väestöllä on vaikeaa asettaa itsensä työttömän osaan. Toisaalta työttömyyden riski on kaikkialla. Opinnäytetyöni tarkoitus oli lisätä tietoa miten työtön kokee työttömyyden maailman. Opinnäytetyön saldoa lukiessani ja miettiessäni nousee mieleen eniten kiinnostavat ja antoisat keskustelut Solveigin kanssa. Kertoessani opinnäytetyön aiheen olevan tapaustutkimus, jossa tulisin haastattelemaan ainoastaan yhtä henkilöä ja hänen työnvälittäjää herätti se ihmetystä monissa. Nyt tiedän valintani olleen oikea. Epäilen, että olisin saanut keskusteluihin sitä syvyyttä ja luottamusta jollen olisi tavannut heitä useamman kerran. Kaikki ne keskustelut ja ajatukset mitä opinnäytetyö antoi minulle, ja toivottavasti myös haastatteluhenkilöille, tuskin olisi syntynyt, ellen olisi paneutunut vain tähän yhteen tapaukseen.

Kuten alussa kirjoitin, oli opinnäytetyön kirjoittaminen minulle haasteellista. Oppimiskokemuksena opinnäytetyö on kuitenkin vahvistanut uskoa itseeni, se mikä jossain vaiheessa oli kovalla koetuksella. Ohjauksen tärkeys nousi esiin monessa eri vaiheessa. Opinnäytetyön aikana, olisi ollut tarve keskustella olinko ymmärtänyt asiat oikein. Jos olisin tiennyt sen mitä nyt tiedän, olisi valinnut kirjoittavani opinnäytetyön yhteistyössä toisen opiskelijan kanssa.

Jatkotutkimuksien osalta olen miettinyt mitkä asiat olisivat erityisen kiinnostavia. Kiinnostavaa olisi haastatella ja tutkia onko eroja siinä miten naiset ja miehet kokevat työttömyyden. Onko työttömyyskokemuksissa löydettävissä sukupuolieroja, miten he kokevat työttömyyden ja mitkä ovat heidän coping strategiat? Toinen kiinnostava asia olisi tutkia ja verrata miten nuorten työttömien kokemukset työnvälityksestä ja työttömyydestä eroavat iäkkäimpiin työttömiin?

## 8 LÄHTEET

Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä. 2p. Jyväskylä: WS Bookwell Oy.

Alasuutari. Pentti 2001. Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Helsinki: Gaudeamus.

Arbetsförmedlingen Hakupäivä 13.4 2012.

<<http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss.html>>

Beck, Ulrich 1998. Risksamhället. På väg mot en annan modernitet. Göteborg: Daidalos.

Berlind, Hans 1995. Handlingsteorier och mänskliga relationer. Stockholm: Natur och Kultur.

Bolinder, Margareta 2006. Handlingsutrymmets betydelse för arbetslösas upplevelse, handlingsstrategier och jobbchanser. Umeå: Umeå universitet. Hakupäivä 15.5.2012.

<<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:umu:diva-655>>

Garsten, Christina & Lindvert, Jessica & Thedvall, Renita 2011. Arbetsmarknad. Arbetsmarknadens nya organisering. Malmö: Liber AB.

Goffman, Erving 2010. Den avvikandes roll och identitet. Stockholm: Nordsteds Akademiska Förlag. Originalutgåva i Tema-serie 1972. Originalalets titel: Sigma, Notes, on the management of spoiled identity.

Gonäs, Lena & Plantenga, Janneke & Rubery, Jill 1999. Den könsuppdelade arbetsmarknaden ett europeiskt perspektiv. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Grönfors, Matti 1982. Kvalitatiiviset kenttättyömenetelmät. 2.p. Helsinki: WSOY.

Holme, Idar. Magne & Solvang, Bernt. Krohn 1997 Forskning metodik- om kvalitativa och kvantitativa metoder. Lund: Studentlitteratur.



Jahoda, Marie 1986. Arbetslösheten på 30-talet och idag. I: Gönäs, L& Joelsson, L(toim) Arbetslösheten på 30-talet och idag. Forskning om arbetslöshetens effekter för individ och samhälle. Informationsskrift nr 4. Stockholm: Arbetslivscentrum.

Jönsson, Leif. Roland 2003. Arbetslöshet, ekonomi och skam: om att vara arbetslös i dagens Sverige. Hakupäivä 6.11.2012.

<<http://www.lu.se/lup/publication/465767>>

Jönsson, Leif. Roland& Starrin, Bengt 2000. Ekonomi-Skam modellen och reaktioner på arbetslöshet. Socialvetenskaplig tidsskrift nr 3. Hakupäivä 6.11.2012.

<<http://svt.forsa.nu/Documents/Forsa/Documents/Socialvetenskaplig%20tidsskrift/Artiklar/2000/Ekonomi-skam%20modellen%20och%20reaktioner%20p%C3%A5%20arbetsl%C3%B6shet%20av%20Leif%20R%20J%C3%B6nsson%20och%20Bengt%20Starrin.PDF>>

Kvale, Steinar & Brinkman, Svend 2009. Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund: Studentlitteratur.

Laine, Markus. & Bamberg, Jarkko. & Jokinen, Pekka 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus.

Lagerström, Jonas 2011. Vilken betydelse har arbetsförmedlare för arbetslösas framtida sysselsättning och arbetsinkomst. Rapport 2011:10. IFAU- Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering. Hakupäivä 4.5.2012

<<http://www.ifau.se/Upload/pdf/se/2011/r11-10-Vilken-beydelse-har-arbetsformedlare-for-arbetslosas-framtida-sysselsattning-och-arbetsinkomst.pdf>>

Olsson, H.& Sörensen, S 2001. Forskningsprocessen. Kvalitativa och kvantitativa perspektiv. Stockholm. Liber.

Pietiläinen, Rauno 2005. Työttömyydestä selviytyminen. Psykologinen lähestyminen työttömyyteen. Rovaniemi. Lapin Yliopisto.

Riksdagen, Lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring. Hakupäivä 8.8.2012.

<[http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1997238-om-arbetsloshet\\_sfs-1997-238/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1997238-om-arbetsloshet_sfs-1997-238/)>

Riksdagen, Förordning (2007:414) om jobb- och utvecklingsgarantin. Hakupäivä 2.9.2012.

<[http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-2007414-om-jobb-\\_sfs-2007-414/?bet=2007:414](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-2007414-om-jobb-_sfs-2007-414/?bet=2007:414) >

Trost, Jan. & Levin, Irene 2004. Att förstå vardagen. 3:5 uppl. Malmö: Studentlitteratur.

Trost, Jan 2005. Kvalitativa intervjuer. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Yin. Robert. K 2007. Fallstudier: design och genomförande. Malmö: Liber AB.

Bolinder, Margareta 2006 Handlingsutrymmets betydelse för arbetslösas upplevelse, handlingsstrategier och jobbchanser. Umeå: Umeå universitet. Hakupäivä 2.4.2012

<<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:se:umu:diva-655>>

**Liite 1****HAASTATTELU KYSYMYKSET**Elämä ennen työttömyyttä

Minkä ikäinen olet?

Voitko kertoa hiukan itsestäsi?

Naimisissa/ naimaton/lapsia?

Missä miehesi työskentelee?

Miten asut?

Mistä ammatista haaveilit nuorena ollessasi ja miksi?

Mikä on koulutustaustasi?

Missä olet työskennellyt aiemmin?

Miksi jäit työttömäksi?

Kokemukset työttömyydestä

Voitko kertoa miten koit ekonomisen ja sosiaalisen tilanteen jäätyäsi työttömäksi?

Voitko kertoa millainen arkipäiväsi on?

Miten koet työttömyyden vaikuttavan elämääsi?

Miten työttömyys on vaikuttanut itsetuntoosi?

Voitko kertoa mikä työttömyydessä tutuu vaikeammalta?

Oletko mielestäsi erilainen kuin muut?

Mikä työttömyydessä on vaikeinta?

Mitkä asiat koet negatiiviseksi tai positiiviseksi työttömyydessä?

Kuinka kauan olet ollut työttömänä?

Mitkä ovat mielestäsi mahdollisuudet työllistyä?

Millaista työtä haet?

Voitko kertoa miten koet työttömyyden nyt, verrattuna aikaan heti työttömyyden alkamisaikana?

Asiakkuudesta työvoimatoimistossa

Miten koet yhteistyön työnvälityksen kanssa?

Miten olet kokenut asioinnin työnvälitystoimistossa?

Miten arvioit työnvälittäjän mahdollisuuksiin vaikuttaa tilanteeseesi, ja mitä odotuksia sinulla on?

Koetko että olet saanut tarvittavaa tukea työnvälittäjältä?

Millaista tukea olet tarvitsisit?

Voitko omasta mielestäsi keskustella kaikista asioista työnvälittäjän kanssa?

Tulevaisuuden näkymät

Onko sinulla joku jonka kanssa voit puhua työttömyyden aiheuttamista vaikeuksista?

Voitko kuvailla miten näet tulevaisuuden?

Voitko kuvailla elämä muuttuisi jos työllistyisit?

Onko sinulla jotain mitä haluaisit kertoa tai lisätä

**Liite 2****HAASTATTELU KYSYMYKSET TYÖNVÄLITTÄJÄ**

Miten koet yhteistyön asiakkaan kanssa?

Koetko että voitte keskustella kaikista asioista, jotka vaikuttavat asiakkaan työllistymiseen?

Millaista tukea ja apua annat asiakkaalle?

Koetko saavasi tarvittavasti informaatiota asioista jotka vaikuttavat asiakkaan työllistymiseen?

Onko sinulla mielestäsi riittävästi aikaa

Miten arvoit työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen?

Mitkä asiat vaikeuttavat mielestäsi eniten asiakkaan työllistymistä?

Mitkä ovat mielestäsi asiakkaan mahdollisuudet työllistyä?

Miten haluaisit kehittää ja parantaa yhteistyötä?

Miten mielestäsi asiakas kokee työttömyys tilanteensa?

Onko jokin muu asia jonka haluat lisätä?