

NUORTEN JA TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSEN VIRANOMAISTEN VUOROVAIKUTUS -

Ensikohtaamisten institutionaalinen kehys nuorten toiveiden
pohjana

HEIDI ELO
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Työn ja hyvinvoinnin pro gradu -tutkielma
Tammikuu 2018

Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

ELO, HEIDI: Nuorten ja työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten vuorovaikutus -
Ensikohtaamisten institutionaalinen kehys nuorten toiveiden pohjana.

Pro gradu -tutkielma, 90 s., 4 liitesivua.

Työn ja hyvinvoinnin maisteriohjelma

Ohjaajat: Sanni Tiitinen ja Antti Saloniemi

Tammikuu 2018

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esille työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten ja nuorten välistä vuorovaikutusta ensikohtaamisessa. Työvoiman palvelukeskukseen ohjautuvat muiden viranomaisten kautta nuoret, jotka tarvitsevat moniammatillista tukea työllistymiseensä tai joiden työttömyys on pitkittynyt. Työelämän ja koulutuksen ulkopuolisia nuoria kuvataan NEET-määreellä (Not in Education, Employment or Training). Ensikohtaamisissa paikalla ovat työvoimaviranomainen ja sosiaali-ohjaaja, jotka arvioivat yhdessä nuoren kanssa hänen tilannettaan sekä nuorelle tarjottavia työttömyydestä pois johtavia toimenpiteitä. Työvoimapolitiittiset toimenpiteet sekä sen ehdot ja mahdolliset sanktiot pohjautuvat tämänhetkiseen aktiiviseen työvoimapolitiikkaan. Nuorten aktivointien yhteydessä korostuvat myös yhteydet nuoriso-, sosiaali-, ja koulutuspolitiikkaan. Tässä tutkimuksessa kuvataan ja analysoidaan ensikohtaamisen vuorovaikutuksellista kokonaisuutta sekä sitä, miten nuorten toiveista keskustellaan.

Tutkimuksen aineistona on viisi videoitua, autenttista ensitapaamista nuorten ja viranomaisten välillä keskisuuren kaupungin työvoiman palvelukeskuksessa. Keskustelukatkelmia nuorten toiveista löytyi 40. Analyysimenetelmänä on käytetty keskusteluanalyysia, joka perustuu etnometodologiseen tutkimusperinteeseen. Merkityksellistä vuorovaikutuksessa on osallistujien orientaatio, sosiaalisen järjestäytyneisyyden rakentaminen vuorovaikutuksen kautta sekä institutionaalisuuden esiin tuleminen viranomaisten toiminnassa.

Tutkimuksen kautta on havaittu työvoiman palvelukeskuksen ensitapaamisen kokonaisuuden muoto. Kokonaisuuden muodostavat aloitus, viraston esittäytyminen ja tapaamisen muodon esittely, työvoimaviranomaisen sekä sosiaali-ohjaajan kysymykset, neuvottelu ja toimenpide-ehdotus, suostumuslomakkeen allekirjoitus ja lopetus. Lisäksi on tutkittu, miten nuorten toiveet tulevat esille vuorovaikutuksessa. Toiveet ilmentyivät neljällä tavalla: viranomaisten tulevaisuuteen suuntautuviissa kysymyksissä, viranomaisten toiminnan muuttamiseen suuntautuviissa jatkokysymyksissä, viranomaisten kohdellessa nuoren toimintaa selontekoa vaativana sekä viranomaisten topikalisoitina. Kokonaisuutena ensikohtaamisen rakenne on viranomaislähtöinen. Tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä ulkopuolisten nuorten kanssa työskentelevien viranomaisten toiminnassa.

Avainsanat: nuoret, nuoret aikuiset, työttömyys, ulkopuolisuus (NEET), aktivointi, keskusteluanalyysi.

Esipuhe

Haluan kiittää työvoimapalvelukeskusta ja sen henkilökuntaa, jotka antoivat minulle mahdollisuuden tutkia työtään ja suhtautuivat kehitysmuotoisesti pro gradu -työni aineistonkeruuseen. Tutkimukseni ei olisi myöskään ollut mahdollinen ilman niitä nuoria, jotka antoivat rohkeasti luvan tiedon tallentamiseen ja suostuivat tutkimukseen, joka kosketti heidän henkilökohtaista elämäänsä.

Kiitos kuuluu myös ohjaajalleni Antti Saloniemelle erityisesti aktiivisen työvoimapolitiikan sisällöllisestä opettamisesta. Tutkimuksen analyysin suorittaminen ei olisi ollut myöskään mahdollista ilman pro gradu -työni ohjaajaa Sanni Tiitistä, joka auttoi minua löytämään rikkaasta aineistosta fokuksen ja löytämään keskusteluanalyttisen näkökulman.

Turussa 15.01.2018

Heidi Elo

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto.....	1
2 Aktiivinen työvoimapolitiikka	4
2.1 Aktivoinnin kehitys	7
2.2 Valtion paikallishallinto työttömyyden hoidossa.....	9
2.3 Työvoiman palvelukeskus ja nuoret palvelun käyttäjinä	12
2.4 Aktivointitoimien vaikuttavuus.....	15
3 Nuorten kohtaaminen julkisissa palveluissa	19
3.1 Syrjäytynyt, ulkopuolinen vai NEET	20
3.2 Nuorten ja työntekijöiden kokemukset aktivointitoimenpiteistä	23
4 Keskusteluanalyttinen näkökulma.....	25
4.1 Vuorovaikutuksen rakentuminen	26
4.2 Keskusteluanalyysin kulmakiviä.....	28
4.3 Vuorovaikutuksen kokonaisrakenne	30
4.4 Institutionaalinen vuorovaikutus.....	32
5 Tutkimusprosessin toteutus	36
5.1 Aineistonkeruu	36
5.2 Analyysiprosessi.....	38
5.3 Eettinen tarkastelu	40
6 Työvoiman palvelukeskuksen ensikohtaamisen kokonaisrakenne	41
6.1 Aloitus.....	45
6.2 Työvoiman palvelukeskuksen esittely ja tapaamisen muoto	47
6.3 Viranomaisten kysymykset	49
6.4 Neuvottelu ja toimenpide-ehdotus	53
6.5 Suostumuslomakkeen allekirjoitus.....	58
6.6 Lopetus	59
7 Nuorten toiveiden esiintyminen vuorovaikutuksessa.....	61
7.1 Viranomaisten tulevaisuuteen suuntautuvat kysymykset.....	62
7.1.1 Kuvan antaminen työstä ja työhausta	63
7.2 Viranomaisten toiminnan muuttamiseen suuntautuvat jatkokysymykset.....	64
7.3 Viranomaisen topikalisoit nuoren toiveen aiempien tietojen perusteella	67
7.4 Viranomaisen kohtelee nuoren toimintaa selontekoa vaativana	68
8 Pohdinta	71

8.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	73
8.2 Jatkotutkimusaiheet	76
LÄHTEET	78
LIITTEET	86
LIITE 1: Suostumus tutkimukseen.....	86
LIITE 2: Tutkimustiedote	87
LIITE 3: Litteraatiomerkit (ks. Seppänen 1997b).....	88

1 Johdanto

Amartya Senin (1993, 30-31) hyvinvointiteorian mukaan kansalaisen hyvinvoinnin mittarina on, miten hyvin yksilö voi toteuttaa kykijensä mukaista toimintaa olosuhteissa, joissa elää. Suomalaisen yhteiskunnan pohja on kansalaisten osallistuminen työelämään (Karjalainen & Keskitalo 2013, 7-8). Tällä hetkellä meillä on kuitenkin noin 70 000 työelämän ja koulutuksen ulkopuolisen nuoren joukko, joilla menee Nuorisotutkimusseuran tutkijoiden Anu Gretschelin ja Sami Myllyniemen tuoreen raportin mukaan huonommin kuin muilla nuorilla kaikilla elämän osa-alueilla (Yle uutiset 5.12.2017). Tämän tutkimuksen tarkoitus on valottaa ulkopuolisten nuorten ja viranomaisten välistä vuorovaikutusta ensikohtaamisessa. Yksittäiset tapaamiset yhteiskunnan instituutioiden ja nuorten välillä ovat niitä, jotka joko kadottavat tai pelastavat näitä nuoria.

Pitkittyntä työttömyyttä kokevien työmarkkinavalmiudet eivät pysy vakiona, vaan työmarkkinavalmiuksien ylläpitämisen nähdään vaativan aktiivista työvoimapolitiikkaa (Sihto 2015, 70–71), joka tähtää työttömien määrän vähentämiseen erityisesti pitkäaikaistyöttömien ja nuorten osalta. Tämän näkemyksen taustalla vaikuttavat uusliberalistinen talouspolitiikan ideologinen nousu, globaalin talouden tuoma kansainvälinen kilpailu sekä halu hillitä sosiaaliturvamenoja. (Karjalainen & Keskitalo 2013, 7-9.) Aktiivisessa työvoimapolitiikassa on kaksi toisiaan täydentävää näkökulmaa: inhimillisen pääoman kasvattaminen sekä kannuste- ja sanktiopohjainen lähestymistapa. Nämä muodostavat etuuskien saamiselle erilaisia osallisuuden velvoitteita. (Johansson & Hvinden 2007, 335.) Aktivoinnissa tehdään sopimus yksilön ja yhteiskunnan välille (Karjalainen 2011, 234). Sopimuksen teko ei ole vapaaehtoista asiakkaalle (Keskitalo 2013, 61) eikä viranomaiselle (Kotkas 2013, 73-78).

Pohjoismaisen hyvinvointivaltion julkiset kohtaamiset viranomaisten ja asiakkaiden välillä ovat viime vuosikymmeninä lisääntyneet. Erytistä on nimenomaan lisäys henkilökohtaisten suunnitelmien teossa ja tavassa vaikuttaa myönteisesti työllisyyteen ohjauksen sekä erilaisten koulutusten kautta. Näin on pyritty löytämään tasapainoa yksilön toiveiden ja osaamisen sekä työmarkkinoiden tarpeiden välillä. Työtön tekee suunnitelmia kasvokkaisuudessa vuorovaikutuksessa viranomaisen kanssa ja heidän keskinäinen keskustelunsa on kriittisen tärkeää sekä yksittäiselle lopputuloksella että yhteiskunnan työllisyyspolitiikalle. (Olesen 2001, 104-105.) Kochin ja Eskelisen (1997) mukaan tästä huolimatta alan

tutkiminen julkisten palveluiden viranomaisten ja asiakkaiden välillä on ollut vähäistä. Hyvinvointivaltion tutkimus on painottunut sosiaalityön ongelmiin yhteiskunnallisella tasolla, ei niinkään asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen tai yhteiskuntaan integroitumiseen. (ks. Olesen 2001, 104.)

Vanessa Beckin (2017) mukaan heikot työllistymismahdollisuudet, vaatimukset, pakkotoimenpiteet ja sanktiot eivät ole lisänneet valinnan mahdollisuuksia moniongelmaisten työelämään takaisinpääsyyn. Tuloksena on sen sijaan ollut työttömien vastustuksen nouseminen ja supistettu päätöksentekokyky työllistettävyyden suhteen. Tämä aktivoinnin kehys nousee tehdyistä poliittisista päätöksistä, mikä näkyy sitä toteutettavissa instituutioissa huolimatta kyseisten instituutioiden hyväntahtoisista, apua tarjoavista ammattilaisista. Näin lopputuloksena on pakko, ei valinta. Koska yksilöillä on omat arvonsa sekä esteensä työllistymiselle, on epätodennäköistä yhden aktivointiohjelman olevan ratkaisu kaikille. Sen vuoksi tutkimus työttömien erilaisista tarpeista on tärkeää. (Beck 2017.)

Erytystä huomiota viime vuosina ovat saaneet nuoret työttömät, jotka ovat vaarassa jäädä ulkopuolelle. Nuoriin vaikuttaminen edellyttää luottamuksen rakentamista ja arvostavaa kohtaamista, sillä nuorten tuntiessa nämä asiat voidaan edetä intressien tunnistamiseen sekä vahvistamiseen sekä asettaa yhteisiä tavoitteita. (Björklund & Hallamaa 2013, 159-161.) Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ovat muita huono-osaisempia usealla eri osa-alueella ja huono-osaisuus on myös suhteellisen pysyvää (Karvonen & Kestilä 2014, 160; 173). Kumuloitunut huono-osaisuus korreloi myös kuolleisuuteen (Berg, Huurre, Kiviruusu & Aro 2011, 175-176). Nuorten syrjäytyminen tulisikin nähdä kokonaisuutena, eikä ainoastaan työmarkkinavalmiuksien kehittämisenä (Karvonen & Kestilä 2014, 173–174).

Tärkeintä on se, mitä tapaamisissa asiakkaan ja viranomaisten välillä tapahtuu (Keskitalo 2013, 61-63). Tällä hetkellä nuoren työttömyyden pitkittyessä tai jos hänellä todetaan merkittäviä puutteita työelämävalmiuksissa, hänet ohjataan työvoiman palvelukeskukseen. Työvoiman palvelukeskuksen tehtävänä on ohjata ja auttaa nuoria moniammatillisesti heidän tilanteensa huomioon ottaen. (Karjalainen & Keskitalo 2013, 7-9). Kohtaamisten lisääntyminen on asettanut myös uusia vaatimuksia julkisten palveluiden työntekijöille. Alan tutkimus voi hyödyttää käytännön ohjaustapoja ja metodeja, sillä perinteiset, byrokraattiset tavat toimia eivät ole enää riittäviä. Myös palveluiden käyttäjät ovat

joutuneet sopeutumaan uusiin tapoihin toimia, koska yhteiskunnan järjestelyt vaativat yhä enemmän neuvottelua ja sopeutumista tarvittaviin toimenpiteisiin. Työttömien tapaamisten arviointi ja kehitys ovat osoittaneet lisääntyvää tarvetta erityisesti asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen. (Olesen 2001, 105-106.)

Ammatillinen taustani ulkopuolisten nuorten kanssa työskentelystä on inspiroinut minua tutkimuksen suorittamiseen. Näiden nuorten kanssa onnistunut työskentely vaatii laajaa vuorovaikutuksellista osaamista, mitä ei aina kuitenkaan osata arvostaa. Se, miten nuorten toiveisiin orientoidutaan, voi olla ratkaisevan tärkeää nuoren yhteiskuntaan kiinnittymiselle tai ulos jäämiselle. Nuorten syrjäytymisestä on laskettu euromääräisiä kustannuksia (Valtiotalouden tarkastusvirasto 2007, 7; Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry 2010, 28) sekä arvioitu eri laskentatavoin ulkopuolisten nuorten määrää (Määttä & Keskitalo 2014, 197). Myös nuorten ja nuorten kanssa työskentelevien kokemuksia on kartoitettu (Aaltonen & Berg 2015, 44; 75). Tällä tutkimuksella haluan tuoda esille, mitä näissä kohtaamisissa oikeasti tapahtuu ja miten nuorten toiveet tulevat käytännössä esille.

Tässä tutkimuksessa keskitytään keskusteluanalyttisesti työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten ja nuorten väliseen vuorovaikutukseen. Tutkimus on laadullinen ja aineisto sisältää viisi autenttista tapaamista. Keskusteluanalyysi soveltuu hyvin sosiaalisten suhteiden tutkimiseen kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ja siihen käytössä olevat aineistot ovat ensisijaisesti todenmukaisia tapahtumia (ten Have 2007, 9-10). Keskustelun osanottajat päättävät, mikä on milloinkin olennaista ja tärkeää vuorovaikutuksen kulun kannalta. Ihmisten jokapäiväinen, yhteinen toiminta on sosiaalisesti tarkasti järjestäytyntä keskustelun normien kautta ja keskusteluanalyysi tuottaa tietoa näistä näkymättömistä rakenteista. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 270-271.) Yksittäiset kohtaamiset ovat palasia, joiden rakenteita paremmin ymmärtäen, voimme nähdä myös kokonaisuuden toisin.

Tämä pro gradu –tutkielma etenee aiemman kirjallisuuden esittelyssä aluksi työttömiä nuoria koskevasta yhteiskunnallisesta diskurssista kohti yksilökeskeisempää kohtaamisen näkökulmaa institutionaalisessa ympäristössä. Näiden jälkeen tutkielmassa syvennytään keskusteluanalyysin metodologiaan tutkimustehtävän valossa, tuodaan esiin tutkimusprosessin toteutusvaiheet ja tutkimuksen tulokset. Tutkielman lopusta löytyy tekemäni loppupäätelmät sekä jatkotutkimusaiheet.

2 Aktiivinen työvoimapolitiikka

Aluksi esittelen suomalaista aktiivista työvoimapolitiikkaa, sen kehitystä ja painotuksia. Tämän jälkeen siirryn käymään läpi työvoimapalvelua yleisesti sekä tarkemmin työvoiman palvelukeskuksen toimintaa, ja lopuksi työvoimapolitiikan arvioitua vaikuttavuutta.

Työnhakuprosessi tuo esiin keskeisen sosiaalipoliittisen kysymyksen: Miten rakenteet ja yksilön valinnanmahdollisuudet yhdistyvät keskenään (Ylistö 2015, 114)? Nykyisen hyvinvointivaltion perusta on kansalaisten osallistuminen työelämään. Talouden suhdannevaihteluista huolimatta rakenteellinen työttömyys kuuluu nyky-yhteiskuntaan. Länsimainen työttömien aktiivinen työvoimapolitiikka pyrkii erilaisilla toimilla vaikuttamaan siihen, että työttömyys tai etuuksilla eläminen olisi sen kansalaisille mahdollisimman lyhytaikaista. Työttömien aktivointi kohdistuu erityisesti pitkäaikaistyöttömiin ja syrjäytymisvaarassa oleviin nuoriin sekä heidän määränsä vähentämiseen. Aktiivinen työvoimapolitiikka on osa yhteiskuntapolitiikkaa ja siihen yhdistyy myös talous-, työllisyys- ja sosiaalipoliittikka erilaisin painotuksin. (Karjalainen & Keskitalo 2013, 7-9.) Syrjäytymisen ehkäisy ja hyvinvoinnin lisääminen kulkevat osana työvoimapolitiittisia tavoitteita, mutta niille ei ole olemassa selkeitä mittareita (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 33).

Aktiivisuuden korostaminen työvoimapolitiikassa on suhteellisen uusi lähestymistapa ja variaatioita sen toteuttamiseen on lukuisia. Aikaisemminkin on etuuksien saamiselle asetettu ehtoja, mutta ei niin vahvoina kuin aktivointipolitiikan myötä. (Bonoli 2009, 55-56.) Johanssonin ja Hvindenin (2007) mukaan yhteiskuntajärjestelmissä etuuksien saamisen edellytys ja työllisyyden lisääminen voivat tarkoittaa eri asioita. Käytännössä aktivointipolitiikassa voidaan erottaa kaksi eri näkökulmaa: inhimillisen pääoman kasvattaminen sekä kannuste- ja sanktiopohjainen lähestymistapa. Inhimillisen pääoman kasvattaminen tarkoittaa etuuksia saavien työttömien tietojen, taitojen ja edellytysten lisäämistä erilaisten koulutusten ja harjoitteluiden kautta. Osallisuus aktiivitoimiin on edellytys etuuksien myöntämiselle ja niiden nähdään kehittävän työttömän työmarkkinavalmiuksia. Kannuste- ja sanktiopohjainen näkökulma puolestaan korostaa näkemystä, jossa työn tekemisen tulee olla kannattavampaa kuin työttömyyden. Tässä näkökulmassa poliittiset tahot pyrkivät leikkaamaan etuuksien määrää ja ajallista kestoja julkisista varoista. Julkisia resursseja sen sijaan siirretään suhteellisiin työnteon palkintoihin esimerkiksi verotuksen myötä. Nämä kaksi näkökulmaa aktiiviseen

työvoimapolitiikkaan eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan yleensä niitä käytetään erilaisina yhdistelminä. (Johansson & Hvinden 2007, 335.) Dikotomia inhimillisen pääoman kasvattamisen ja kannuste- sekä sanktiopohjaisen lähestymistavan välillä on hyödyllinen määrittämään moniselitteistä aktivointia (Bonoli 2009, 56). Suomen aktiivinen työvoimapolitiikka on yhdistelmä muualta Euroopasta saatuja vaikutteita sekä osa oman maamme sosiaali- ja työllisyyspoliittista kehityshistoriaa (Karjalainen 2011, 232).

Suomessa tuetaan ensin työttömän omatoimista työnhakua ja työttömyyden pitkittyessä tarjotaan erityispalveluita. Julkisten työvoimapolitiikan toivottu yhteiskunnallinen vaikutus on työmarkkinoiden toimivuus, jossa ei esiinny juurikaan rakenteellista työttömyyttä. (Nio 2008, 12.) Työllisyys- ja sosiaalipalveluihin on yhteistoiminnallisesti panostettu työvoiman palvelukeskustoiminnassa ja työvoimahallinnon palveluiden lisäksi myös kunnat kantavat vastuuta erityisesti vaikeasti työllistettävien kuntouttavasta työtoiminnasta (Keskitalo 2013, 54-55). Aktivoinnin kautta työhallinnon velvoitteita onkin siirtynyt pikku hiljaa enemmän kunnille ja sosiaalihuoltoon. Perinteinen sosiaalipoliittinen näkemys on arvostanut eriarvoisuuden vähentämistä ja oikeudenmukaisuutta, mutta nykyinen sosiaalipolitiikka kuitenkin osallistuu rakenteellisen työttömyyden alentamiseen eriarvoisin kurinpidollisin toimin. (Karjalainen 2011, 235.)

Aktiivinen työvoimapolitiikka koostuu inhimillistä pääomaa kasvattavista, työllisyyttä edistävästä toimista ja sanktioista. Viranomaisten tehtävänä on sovittaa palveluja asiakkaalle, mutta todellisuudessa palvelut määrittyvät olemassa olevan lainsäädännön sekä käytettävissä olevien määrärahojen mukaan. (Kotkas 2013, 82.) Tyypillisenä aktivointipolitiikalle voidaan nähdä seuraavia tekijöitä: aktivoinnin asiakkuus ei ole vapaaehtoista. Siinä on mukana useita eri alojen työntekijöitä ja palvelu on intensiivistä. Usein käytössä on paljon aikaresursseja vievä yksilöllinen työskentelymuoto ja tämä tuo paineita työntekijöihin kohdistuvan tehokkuusajattelun kanssa. Asiakaspaineen ja resurssien ristiriidassa työntekijät kehittävät omia selviytymisstrategioitaan, minkä perusteella priorisoidaan asiakkaat, joita palvellaan ja joille muodostetaan harkinnanvaraiset sanktiot. (Keskitalo 2013, 61.) Työttömien työmarkkinavalmiudet eivät pysy vakiona työttömyyden pitkittyessä ja tähän tarvitaan aktiivista työvoimapolitiikkaa osana ehkäisemään rakenteellisen työttömyyden kasvua (Sihto 2013, 70-71).

Aktivoinnin poliittinen taso ja vaikutus käytäntöön näkyvät uudistusten myötäilevinä linjoina talouden suhdannevaihteluiden mukaan (Karjalainen 2013a, 102). Länsieurooppalaista kehityssuuntaa on etsitty uusliberalistisesta talouspolitiikan näkemyksestä (Kotkas 2013, 79) sekä konservatismista, joiden yhteisajatuksena on ollut siirtymä passiivisuudesta kohti aktiivisuutta (Handler 2005), minkä myötä yhteiskunnallisten etuuksien taso on kiristetty ja leikattu (Kotkas 2013, 79). Vapaasta markkinataloudesta on muodostunut yleisesti hyväksyty tapa hahmottaa maailmaa ja julkisen puolen tehtäväksi on muodostunut tukea tätä aatetta ja olla uudelleenmäärityksen kohteena (Väyrynen 2001, 55). Uudistuksia tehdään usein sektorikohtaisesti ja vaikutus yhteistoiminnalliseen ulottuvuuteen nähdään monesti vasta asiakastoiminnan kautta (Karjalainen 2013a, 102). Toisaalta nykyaikaiset työmarkkinat ovat työntäneet pois ikääntyneitä, osatyökykyisiä ja matalasti koulutettuja ja toisaalta politiikka taas on yrittänyt integroida aktivointien kautta näitä ryhmiä takaisin työelämään (Karjalainen 2013b, 207).

Aktivoinnin myötä sopimuksellisuudesta on tullut keskeinen määrittäjä yksilön ja yhteiskunnan välisessä suhteessa (Karjalainen 2011, 234). Työvoimapalveluissa sopimuksellisuus on ydinelementti, vaikka TE-palveluissa sopimuksista puhutaan suunnitelmina. Lainsäädännöllisesti on määritelty työvoimapalvelulaki (1295/2002), kuntouttavan työtoiminnan laki (189/2001) ja turvapaikanhakijoiden vastaanottoa koskeva laki (493/1999). Nämä lait määrittävät tarkemmin sisällöllisiä ehtoja työllistymis-, aktivointi- ja kotoutumissuunnitelmille. Näin ollen suunnitelmien teko ei ole vapaaehtoista työttömille eikä viranomaisille. (Kotkas 2013, 73-78.) Esimerkiksi työttömyysturvalain (1290/2002) mukaan tapaamiseen saapumatta jättäminen, kieltäytyminen tai suunnitelman toimenpiteiden toteuttamisesta kieltäytyminen aiheuttaa etuuksien määräaikaisen alentamisen. Julkisen työvoimapalvelun suunnitelmat muodostavat näin etuuksien saamiselle vastikkeellisia ehtoja (Kotkas 2013, 73-78).

Suunnitelmien teon kautta vastuullistetaan yksilöitä ja veloitetaan heitä toimintaan. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Toisaalta asiakasta kohtaan on tiukentunut kontrolli ja raportointivelvollisuus, sillä sanktioita on vaikea kyseenalaistaa niiden perustuessa yhteisiin sopimuksiin. (Kotkas 2013, 82-83.) Suunnitelmat ovat myös tapa seurata viranomaisten työtä ja sen tehokkuutta (emt., 85-86). Työttömyyden aikaisilla suunnitelmilla on myös yhteys perustuslaillisiin oikeuksiin tulla kuulluksi, osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan, vaikuttaa

itseään koskevaan päätöksentekoon ja perustulon turvaan. Perustuslaissa nämä yksilön oikeudet eivät ole kuitenkaan sopimuksellisuuteen sidottu, vaan kuuluvat kaikille. (emt., 91.)

Hyvinvointipolitiikan tavoitteina on pitkään ollut syrjäytymisen ehkäisy, työhön kannustaminen (Karjalainen & Keskitalo 2013, 7-9) ja sekä kouluttamattomien nuorten määrän vähentäminen (Karjalainen 2013b, 215-216). Karvosen ja Kestilän (2014, 160; 173) mukaan syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ovat muita huono-osaisempia erityisesti toimeentulon, työllisyyden, terveyden ja sosiaalisten suhteiden osalta. On yhteiskuntapoliittisesti kestävämpää panostaa ainoastaan työmarkkinavalmiuksien kehittämiseen ja jättää esimerkiksi terveyden sekä yksinäisyyden osa-alueet huomioon ottamatta (Karvonen & Kestilä 2014, 173-174). Nuorten syrjäytymistä ehkäisevissä toiminnoissa hyvinvointi tulisi nähdä moniulotteisena kokonaisuutena (emt., 173-174; Berg ym. 2011, 178).

2.1 Aktivoinnin kehitys

Eurooppalaisen hyvinvointivaltion on ollut välttämätöntä kehittyä yhteiskunnan taloudellisten ja sosiaalisten muutosten tähden. Yhteiskunnallista diskurssia hyvinvointivaltion kriisistä on ollut 1980-luvulta lähtien. Yhteiskunnallisten muutosten taustalla ovat olleet lamat, taantumet, pysyvän pitkäaikaistyöttömyyden vakiintuminen ja väestön ikääntyminen. (Kotkas 2013, 79.)

Aktivoinnilla on erilaisia alkuperiä. Aktivointi kehittyi Ruotsissa 1950-luvulla osaavan työvoimapulan hoitokeinona. (Bonoli 2009, 56.) Yhdysvalloissa ja Britanniassa puolestaan kehittyi welfare to work -malli 1980-luvulla, mikä tarkoitti etuuksien saamisen näkemistä passiivisena ja ehtoja liitettiin niiden tavoittamiseksi (Karjalainen 2011, 231). Suomessa työttömien sosiaalipolitiikan kehitystä ja turvaa korostava ajattelumalli säilyi suurin piirtein 1990-luvulle saakka, kunnes aktiivisuutta ryhdyttiin korostamaan passiivisena nähtyjen etuuksien saamisen sijaan (emt., 229-230). 90-luvun puolivälin jälkeen aktivointitoimenpiteistä rakentui tämän kehityksen seurauksena keskeinen keino työttömyyden hoidossa. Työttömyys kasvoi 1990-luvun laman myötä Suomessa ja myös nuorisotyöttömyys lisääntyi erittäin paljon. (Ylistö 2015, 112.) Suomeen aktivointi tuli EU:n työllisyysstrategian (European Employment Strategy) mukana sekä muiden maiden vaikutteina (Karjalainen 2011, 232). Uudistuksia tehtiin ja erityisesti lisättiin työttömän velvollisuuksia, kiristettiin etuuksien saantiehtoja ja lisättiin asiakaslähtöisen palvelun tehostamista (Karjalainen & Keskitalo 2013, 13-14). Näiden vaiheiden aikana alkoi siirtyä instituutiokeskeisistä työllistämismalleista

kohti käyttäjakeskeisiä työvoimapalveluja (Kotkas 2013, 86). Suomen uudistukset aktivointipolitiikassa ovat pohjoismaisen suuntauksen mukaisia. Pitkällä tähtäimellä tavoite on asiakkaan vakaa työllistyminen avoimille työmarkkinoille, mutta myös työelämävalmiuksien kehittäminen erilaisten toimenpiteiden kautta. (Keskitalo 2013, 54-55.)

Aktivointipolitiikan kehitysvaiheissa on kohderyhmän suhteen nähtävissä aluksi 90-luvulla nuorten priorisointi. Nuorten jälkeen priorisointi vaihtui ikääntyviin työttömiin ja jälleen takaisin nuoriin vuodesta 2013 lähtien. 90-luvulla aktivointipolitiikan uudistuksilla pyrittiin päättämään etuusriippuvuuksia ja 2000-luvun alussa keskityttiin monialaisen hallinnollisen yhteistyön kehittämiseen kuten työvoiman palvelukeskustoiminnan käynnistämiseen. Uusimpana uudistuksena 2010-luvun alusta on pyritty tehostamaan työelämän ulkopuolella olevien työelämään integroimista kaikkia erityisryhmiä koskevaksi. Nuorten ja ikääntyneiden lisäksi näitä ryhmiä ovat olleet muun muassa osatyökykyiset. Uusimpana suuntana tällä hetkellä on työurien pidentäminen, työelämän osallisuuden vahvistaminen ja näin kestävän sekä riittävän sosiaali- ja työllisyyspolitiikan takaaminen. (Karjalainen 2013b, 221.) Karjalaisen (2013b) mukaan eri vaiheet ovat olleet limittäisiä, painotukset ovat vaihdelleet ja uusia elementtejä on tullut välillä mukaan. Nykyään työttömän sosiaaliset oikeudet ovat korostuneet kiristyneiden etuuksille asetettujen ehtojen myötä. (emt. 221-222.) Keskitalon (2008, 8) mukaan puolestaan suomalaiset aktivointiuudistukset edustavat uutta paternalistista politiikkaa, joka sisältää sopimusten teon työttömän kanssa sekä tavoitteen työttömien ohjaamisesta viranomaisten toimin. Aktivointi sisältää näin suurentuneen ajatuksen yksilön vastuusta omasta työllistymisestään (Keskitalo 2008, 200).

Myrskylä (2011, 2012) on tehnyt tutkimusta syrjäytyneiden nuorten määrästä, minkä seurauksena huoli nuorista syveni ja lanseerattiin nuorisotakuu. Poliittiset päättäjät tilasivat raportteja syrjäytymisvaarassa olevien palveluiden vaikuttavuudesta. Tutkimuksissa päätelmät olivat samansuuntaisia: peruspalveluiden tulee olla hyvällä tasolla ja ennaltaehkäisevät palvelut ovat edullisempia kuin korjaavat toimenpiteet. (Aaltonen & Berg 2015, 9.) Vuoden 2013 nuorisotakuu ja sitä edeltänyt vuoden 2005 yhteiskuntatakuu ovatkin olleet keskeisiä nuoriin kohdistuvia aktivointipolitiikan toimia (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 7). Nuorisotakuu tarkoittaa, että alle 25-vuotiaille nuorille sekä alle 30-vuotiaille vastavalmistuneille tarjotaan työttömäksi ilmoittautumisen jälkeen viimeistään kolmen kuukauden sisällä työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja-, kuntoutus- tai

muuta paikkaa. Nuorisotakuu edellyttää kuitenkin myös nuoren omaa aktiivisuutta työttömyysturvalain sanktioiden mukaisesti. (Nuorisotakuu 2017.) Nuorisotakuun myötä mukaan otettiin yhteiskuntatakuuseen verrattuna enemmän yhteistyötahoja ja siinä on haettu toimintamallia, jossa on viranomaisten lisäksi mukana myös kolmas sektori, elinkeinoelämä, järjestöt ja työntajat (public-private-people-partnership) (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 32; 45). Nuorisotakuu on asetettu myös nykyisen hallituksen yhdeksi kärkihankkeeksi, mutta käytännössä se on vaarassa joutua leikkauksen kohteeksi niin, että jäljelle jää alle kymmenesosa aiemmasta vuositasoisesta taloudellisesta panostuksesta (Lähteenmaa 2016, 2-4).

2.2 Valtion paikallishallinto työttömyyden hoidossa

Nykyään TE-toimiston palvelut jakautuvat kolmeen asiakkuuden linjaan. Kun nuori ilmoittautuu sähköisesti työnhakijaksi, hänelle soittaa yleensä ensin työnvälityslinjan työntekijä. Ensimmäinen linja on siis työnvälityspalvelulinja, jolle menevät suoraan työmarkkinoille suuntaavat nuoret. Joidenkin TE-toimiston työntekijöiden mukaan tällä linjalla ei pitäisi olla nuoria lainkaan, sillä siellä voidaan roikkua vuosikausia. (Aaltonen & Berg 2015, 46-47.) Jos nuoren kanssa keskusteluissa huomataan tarvetta muille palveluille, nuorelle tehdään ajanvaraus muiden linjojen työntekijöille. Toinen linja on osaamisen kehittämisen linja, jossa nuorilla on todettu koulutuksen, työkokemuksen tai ohjauksen puutetta. Kolmas linja on tuetun työllistämisen linja, jossa ensin kartoitetaan nuoren tilanne ja selvennetään hänelle käytäntöjä sekä työttömyysturvaa. Useat tällä linjalla olevat nuoret tulevat linjasiirtoina muualta ja nuorilla on monenlaisia toimia ennen varsinaisen työn aloittamista. Tämän linjan asiakkailta saattaa olla myös terveydellisiä rajoitteita. Asiakassuhteet ovat pitkiä ja asiakasmäärät suuria. Jos nuori ei saavu tapaamiseen, hänen peräänsä ei soitella. Linjalla onkin joitakin asiakkaita, joiden työnhaku menee säännöllisesti katki ja jotka laittavat haun aina uudestaan sähköisesti voimaan, sillä sosiaalitoimi vaatii työnhakijaksi ilmoittautumisen toimeentulotuen ehtona. Näitä asiakkaita ei välttämättä kuitenkaan nähdä tai heistä ei kuulla lainkaan mitään. (Aaltonen & Berg 2015, 46-47.)

Asiakkaiden jako linjoihin eli asiakassegmentointi on ominaista tulostavoitteista ohjausta (new public management) (Karjalainen 2013a, 109.), jossa julkista sektoria johdetaan yksityisen sektorin johtamisopein (Lane 2000, 2-3). NPM-työskentelyyn kuuluu työn tarkka dokumentaatio, joka lisää

byrokraattisia tehtäviä ja yrittää oikeuttaa sosiaalityön perusluonnetta tehokkuuden mittarein kautta (Juhila 2006, 100). Asiakkaiden jako linjoihin yksinkertaistaa elämäntilanteita ja näin mahdollistuu myös nuorten segmenttien väliin putoaminen (Karjalainen 2013a, 109). Palveluiden organisoinnissa on myös vaihtelua sen mukaisesti, millä linjalla nuoren tilannekartoitus on tehty ja onko nuorella omaa vastuuvirkailijaa. Työllistymissuunnitelmat saattavat olla lyhyitä ja niukkoja sekä monissa ainoa toimenpide voi olla omatoiminen työnhaku. (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 41-44.)

Työvoiman palvelukeskusta voi lähestyä vain muiden viranomaisten kautta. Määttä ja Keskitalo (2014) ovat kuvanneet palvelujärjestelmää ulko- ja sisäkehän kautta, jossa ulkokehän peruspalvelun työntekijöillä on valta ohjata asiakkaita. Näin ulkokehän työntekijät samalla neuvottelevat asiakkuuden toimijuudesta. Ulkokehän toimijat ovat näin portinvartijoita etuuksille ja palveluille, sillä he voivat joko ohjata asiakkaita eteenpäin tai torjua heidät. Peruspalveluiden viranomaiset toimivat lähtökohtaisesti itsenäisesti ja vastaavat omasta ammatillisesta roolistaan. Portinvartijoiden tulee olla tietoisia roolistaan palvelujärjestelmän osana, jotteivat tarjottavat toimenpiteet kapeudu hänen ymmärryksensä asettamiin rajoihin. Näin nuoren ja esimerkiksi työvälityslinjan työntekijän välinen vuorovaikutus joko tukee tai estää avun saamisen. Nuoren on osattava täyttää vaadittavat ehdot määrättyllä tavalla organisaatiokohtaisesti saadakseen tiettyjä palveluja. TE-palveluiden viranomaisten henkilökohtaisen ammatillisen vallan lisäksi jokaisella TE-toimistolla ja työvoiman palvelukeskuksella on myös oma organisaation toimintakulttuuri. (emt. 198-204.)

Käytännössä TE-toimiston tapaamisissa suunnitelmia tehdessä asiakkaan oikeus etuuksiin riippuu samaisen työntekijän päätöksistä. Päätöksentekoon liittyy harkintavaltaa, joka voi asettaa asiakkaat keskenään erilaiseen asemaan. (Keskitalo 2013, 56.) Lipsky (1980, 37-39) on todennut, että resurssien ollessa riittämättömät ja asiakasmäärät suuret, paikalliset viranomaiset tekevät omat sääntönsä asiakastyön käytäntöön. Näin ollen toimintatavat eivät välttämättä ole juuri sitä, mitä lainsäätäjä on ajatellut, vaan se paikallinen käytännön sovellus, mitä toteutetaan (Keskitalo 2013, 60). Tiukat suoritettavoitteet aktivoinnissa voivat aiheuttaa sen, että palveluun otetaan vain ne, jotka saavuttavat olemassa olevat tavoitteet nopeasti. Kumuloituneiden ongelmien kanssa painiskelevat nuoret voivat näin ollen jäädä jälleen sivuun. (emt., 61-63.) Kyseisten nuorten kanssa tehtävä asiakastyö on vaativaa ja TE-palveluiden laatu sekä saatavuus vaihtelevaa muun muassa TE-toimiston henkilöstövähennyksistä johtuen (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 9).

Tärkeintä on, mitä tapaamisissa nuoren ja viranomaisten välillä tapahtuu. Soveltavatko viranomaiset tapaamisessa yksilöllistä suunnittelua vai byrokraattista mallia samoilla ratkaisuvaihtoehdoilla? (Keskitalo 2013, 61-63.) Suomessa aktivointia toteuttavat työvoima- ja sosiaaliviranomaiset, joilla on kuitenkin keskenään erilaiset toimintatavat. Työvoimaviranomaiset ovat keskittyneet hallinnollisiin tehtäviin ja sosiaaliviranomaiset sosiaalialan ammatilliseen toimintaan. (Keskitalo 2013, 64-65.) Aktivointityössä keskeisessä asemassa on nimenomaan vuorovaikutus sekä asiakkaan ja ammattilaisen tapaaminen (Kankaanpää 2015, 7). Kankaanpään (2015, 95) lisensiaattitutkimuksen mukaan kehittämisen kohteena aktivointitilanteessa ovat vuorovaikutussuhde, asiakkaan tilannearvio sekä asiakaslähtöinen palvelukulttuuri.

Lisäksi on syntynyt työvoimahallinnon ja sosiaalihallinnon professionaalinen muutos kohdistuen yksilökohtaiseen palveluohjaukseen (case management), joka tarkoittaa asiakkaan yksilökohtaisten tarpeiden ja voimavarojen huomioimista (Kotkas 2013, 85-86). Hyvinvointivaltion velvollisuus auttaa työttömiä perustuen nimenomaan yksilön lähtökohdista ja tarpeista nousevaan yhteiseen sopimukseen toteutuu joskus, mutta on osittain harhaa. Todisteita on saatu viranomaisen ja asiakkaan pintapuolisesta suhteesta, jossa asiakkaita valikoidaan suotuisten piirteiden kautta ja haavoittuvaisimmat jäävät palveluiden ulkopuolelle. (Handler 2005.) Toinen palveluparadigman muutos on ollut siirtyminen sektorikohtaisista palveluista kohti moniammatillista työskentelyä, josta hyvä esimerkki on työvoiman palvelukeskuksen toiminta useiden eri ammattilaisten yhteistyönä (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spanger & Pitkänen 2008, 172).

Vaikeimmassa tilanteessa ovat kumuloituneiden ongelmien kanssa painiskelevat nuoret. Koska näiden nuorten on usein vaikea tietää kenen puoleen kääntyä, sosiaalitoimen ja TE-toimiston työntekijät ovat avainasemassa. Yhden viranomaisen päätös voi määrittää sen jälkeen myös muiden viranomaisten päätöksiä. Asiakkuuden kokonaisuutta ei ole säädetty kenenkään yksittäiseksi tehtäväksi ja usein eri asiantuntijat vastaavatkin vain omasta alueestaan, eikä yhteistyö välttämättä toteudu. Laajempia ammatillisia rajoja ylittäviä palveluita on tutkittu kohtalaisen vähän. (Määttä & Keskitalo 2014, 199-200.) Kuitenkin esimerkiksi työvoiman palvelukeskus (TYP) on saanut työntekijöiltään kiitosta hyvistä käytännöistä (Määttä & Keskitalo 2014, 203). Arnkilin, Erikssonin ja Arnkilin (2000, 64) tutkimusten mukaan taas moniammatillisten palvelujärjestelmien haasteena on, ettei niille ole olemassa vastaavia

johtamisjärjestelmiä tukena. Tämän lisäksi, vaikka sektorirajat asiakastyössä ylitetään, ne ovat usein vain väliaikaisia ratkaisumalleja eivätkä osa kiinteää rakennetta.

Holmqvist (2009) on nostanut esiin työttömyyden medikalisaation eli työttömyys nähdään yksilön terveydellisinä rajoitteina. Ihmisten poikkeavaa käytöstä medikalisoidaan, jotta käyttäytymisen vaihtelut voitaisiin nähdä hallitumpina. Vähemmän huomiota on kuitenkin kiinnitetty siihen, miten sosiaalisia ongelmia käsitellään medikalisaation kautta. Työttömällä nuorella voi olla intressi vajaakuntoisuuden määritelmään korkeampien etuuksien ja vähäisimpien velvoitteiden vuoksi ja hallinnolla voi olla intressi siirtää työttömyyden tilastoista henkilöitä pois. Vaarana on, että nuoret saavat palveluita, jotka eivät heitä hyödytä, ja fokus muuttuu sosiaalisesta ongelmasta yksilölliseen ongelmaan. Työttömyyttä ei silloin nähdä niinkään sosiaalisena tai taloudellisena haasteena, vaan yksilön terveydellisinä rajoitteina. (Holmqvist 2009, 406-408.) Tässä tapauksessa työttömien nuorten osatyökykyisiksi tai vajaakuntoisiksi kategorisoiminen voi hallinnollisesti avata ovia tiettyihin aktivointitoimenpiteisiin, mutta resurssit kohdentuvat henkilöihin, joilla ei ole ongelmia (Holmqvist 2009, 416-419). Lindseyn, Macquaidin ja Duttonin (2007, 556) tutkimusten mukaan jotkut brittiläiset työvoimatoimistot ovat aloittaneet de-medikalisaation keskittyen rajoitteiden ja diagnoosien sijaan asiakkaidensa kykyihin sekä kompetensseihin.

2.3 Työvoiman palvelukeskus ja nuoret palvelun käyttäjinä

Nuorten työttömyyden kasvu on usein ensimmäinen merkki laajamittaisesta taloudellisesta lamasta. Aktivointi on monissa maissa aluksi koskenut nimenomaan nuoria. Suomessa on aikanaan säädetty työmarkkinatuen ehdollistamisesta nuorille sekä kuntouttavan työtoiminnan velvoitteesta alle 25-vuotiaille. Nuorille on rakentunut omia palvelulinjoja kuten esimerkiksi nuorten TE-palvelut tai nuorten kanssa töitä tekevät sosiaalityöntekijät. Nuorten palvelut yhdistyvät vahvasti myös erilaisten opetus- ja koulutusorganisaatioiden kanssa. Keskeistä aktivointipolitiikan näkökulmasta ovat painotukset koulutukseen osallistumiselle, ammatillisen osaamisen kehittäminen, työttömyyden keston minimoiminen ja työkyky. Edellä mainittujen lisäksi haasteena ovat kumuloituneiden ongelmien kanssa painiskelevat nuoret, jotka tarvitsevat moniammatillista yhteistyötä, yksilöllistä palvelua ja joustavuutta. (Karjalainen 2013b, 215-216.)

Kuntouttavan työtoiminnan lain (189/2001) myötä kunnille asetettiin lisää vastuuta aktivointitoimiin ja yhteistyö valtion sekä kuntien välillä lisääntyi. Yhteistoiminnan myötä syntyi kasvanut tarve yhteiselle palveluiden koordinoinnille ja vuonna 2002 perustettiin pitkäaikaistyöttömien yhteispalvelukokeilu. Yhteispalvelukokeilussa työ- ja sosiaalihalinto sekä Kela toimivat saman katon alla ja muutama vuosi tästä eteenpäin yhteispalvelupisteet muuttuivat työvoiman palvelukeskuksiksi. Myöhemmin työvoiman palvelukeskukset ovat vakiinnuttaneet paikkansa paikallisena työttömien työllistymisen ja kuntoutuksen palvelu- ja asiantuntijuustoimijoina. (Karjalainen 2013a, 101.) Vuonna 2010 työvoiman palvelukeskuksen piirissä oli 138 kuntaa 320:stä kunnasta ja 40 TE-toimistoa 74:stä. Kuntien ja työhallinnon tulee osallistua paikalliseen TYP-toimintaan samansuuruisella määrärahalla. Jyrki Kataisen hallitusohjelman lopussa vuonna 2014 TYP-toiminnasta tehtiin lainsäädännöllistä. (Karjalainen 2013a, 104.) Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1269/2014) määrittää edellä mainittua yhteistoimintamallia, työttömien palveluntarpeen kartoitusta, palveluihin ohjautumista, sanktioita ja suunnitelman tekoa.

Työvoiman palvelukeskuksen toiminnassa yhdistyy aktiivinen työ- ja sosiaalipolitiikka ja sille on ominaista sopimuksellisuus sekä yhteisvastuullinen toiminta (Arnkil ym. 2008, 185). TYP-palvelu on pääpiirteittäin samanlainen kaikissa toimipaikoissa, vaikka yksilöllisiä erojakin löytyy (emt., 245). Asiakaskunnan koostumus on suhteellisen samanlainen eri yksiköissä: suurin osa on vaikeasti työllistyviä asiakkaita ja enemmistö on miehiä. Nuorten alle 25-vuotiaiden osuus asiakaskunnasta on noin 15 %. (Arnkil ym. 2008, 201.) Kaikki TYP-nuoret eivät kuitenkaan tarvitse palvelua, vaan heidän tarvitsemansa moniammatillisuus voitaisiin toteuttaa jo TE-toimiston kolmannella linjalla eli tuetun työllistämisen palveluilla (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 52).

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi tullaan yleensä joko sosiaalitoimen tai TE-toimiston läheteellä, koska edellä mainituissa toimipaikoissa on arvioitu asiakkaan tarvitsevan moniammatillista tukea (Aaltonen & Berg 2015, 47). Aktivoinnin oletuksena on työttömän elämäntilanteen muutos pois työttömyydestä ja yksilön tavoiteorientoitunut toiminta tähän liittyen (Karjalainen 2011, 236). Useimmissa TYP:eissä on käytössä lähetelomake, jonka kautta saadaan asiakkaasta perustiedot joko TE-toimistosta tai sosiaalitoimistosta (Arnkil ym. 2008, 247). Tarve moniammatilliselle tuelle voi tulla nuoren pitkäaikaistyöttömyydestä tai muusta syystä, jonka vuoksi nuori tarvitsee peruspalveluita enemmän ohjausta ja tukea (Aaltonen & Berg 2015, 95). Käytännössä

TYP-asiakkaiden valikoiminen voi kuitenkin aiheuttaa kaikkein vaikeimmassa tilanteessa olevien ulkopuolelle jäämisen, mikä liittyy TE-palvelujen asiakaslinjoihin (Karjalainen 2013a, 109). Neljäs asiakassegmentti on esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmaiset nuoret, joita ei ole pystytty auttamaan TE-toimiston keinoin. Nämä henkilöt ohjautuvat todennäköisesti kunnan palveluihin. (Työnhakijan palveluprosessi 2010.)

TYP-tapaamisen jälkeen asiakas voi päättää jääkö asiakkaaksi vai ei. Yleensä TYP-ensitapaamisissa on läsnä sekä TE-toimiston että sosiaalitoimen edustaja ja he kartoittavat yhdessä nuoren tilannetta. Sen perusteella nuorelle tehdään suunnitelma, joka allekirjoitetaan. (Aaltonen & Berg 2015, 47.) Tyypillisesti palvelu alkaa erilaisilla kartoituksilla ja palveluntarpeen selkiintyessä ohjataan nuori mahdollisesti myös syventäviin palveluihin (Arnkil ym. 2008, 247). Toinen työntekijöistä usein ottaa vastuun nuoren prosessin eteenpäin viemisestä sen mukaan, mitä nuori toivoo. Yhteistyötä tehdään paljon muiden eri toimijoiden, kuten psykiatrisen poliklinikan, päihdetyön, korvaushoidon ja etsivän nuorisotyön, kanssa. (Aaltonen & Berg 2015, 47.) Työvoiman palvelukeskuksen toiminnan ydin on moniammatillinen pari- ja tiimityö (Arnkil ym. 2008, 227). TYP-toiminnassa onkin onnistuttu yhdistämään erilaisia palveluita samaan kohteeseen (Aaltonen & Berg 2015, 72). Aluksi haasteena TYP-toiminnassa oli sosiaali- ja TE-hallinnon asiantuntijoiden väliset ristiriidat esimerkiksi suuret odotukset toisia kohtaan, mutta vakiintuneeksi ja onnistuneeksi työmenetelmäksi on jäänyt edelleen TE- ja sosiaaliviranomaisen yhteisvastaanotot (Karjalainen 2013a, 105-106).

TE-toimiston palveluihin verrattuna eroavaisuutena on tapaamisten tiheys. TYP-asiakasta tavataan yleensä noin kerran kuukaudessa ja hieman harvemmin asiakkaan ollessa toimenpiteessä. Asiakkuudet TYP-palveluissa ovat siis pitkäaikaisia. Työntekijöiden on kuitenkin hyväksyttävä, että nuoret eivät välttämättä kykene sitoutumaan tai heillä on pelkoja etuuskien menettämisen osalta. Jos palveluun suostunut nuori ei tule tapaamisiin, hänen peräänsä soitetaan ja hänelle lähetetään uusia ajanvarauksia. (Aaltonen & Berg 2015, 47.) TYP-työskentely on viranomaisten näkökulmasta tiiviimpää ja nuorille annetaan enemmän tukea sekä ohjausta. Kontaktit nuoriin ovat hauraita ja nuori voidaan kadottaa uudestaan esimerkiksi pienten pettymysten seurauksena. (Aaltonen & Berg 2015, 51.)

Vaikka TYP-toiminnasta on muodostunut erityispalvelu ja moniammatillinen työskentely on lisännyt aktivointiastetta, vaikutuksia rakenteellisen työttömyyden vähentämiseen ei ole kyetty osoittamaan.

Aktivointien seurauksena ovat useat sosiaali- ja hyvinvointitekijät kohentuneet tutkimusten mukaan. (Karjalainen 2011, 240-241). Tarvetta olisi myös niin sanotulle oikealle työlle, josta nuoret saisivat kunnan korvauksen (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 129). TYP-toiminnassa tarvitaan myös enemmän reaaliaikaista tietoa paikallisista työmarkkinoista (Arnkil ym. 2008, 305). Työmarkkinoilla nähdään olevan rakenteellinen ongelma, mihin palvelujärjestelmä ei kykene vaikuttamaan (Aaltonen & Berg 2015, 127).

2.4 Aktivointitoimien vaikuttavuus

Työvoimapolitiikan vaikuttavuutta mittaavina TE-hallinnon tulostavoitteina on käytetty tilastotietoa työnhakusuunnitelmista, lausunnoista, täyttyneistä työpaikoista ja aktivointiasteesta eli käytetyistä tukitoimenpiteistä. Tulosohjauksen tavoitteena ovat rakenteellisen työttömyyden vähentäminen ja työmarkkinoiden toimivuus. (Nio 2008, 2.) Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikuttavuus vaihtelee toimenpiteiden, kohderyhmän ja työttömyyden eri vaiheiden mukaan. Keskeistä vaikuttavuudelle kuitenkin on, miten toimet on onnistuttu kohdistamaan. (Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy 2011, 35.) Aktivointipolitiikan tulokset ovat usein tutkimusten mukaan nähty vaikuttavuudeltaan myönteisinä. Vaikuttavuuden on todettu olevan heikkoa kaikkein haavoittuvimmassa työmarkkina-asemassa oleville ryhmille ja jopa negatiivista, jos aktivointitoimiin ei ole sisältynyt lainkaan henkilökohtaista kontaktia. (Sihto 2015, 73.) Tutkimusten mukaan perinteiset aktivointitoimenpiteet, kuten työvoimakoulutus ja työllistämistoimet, voivat aiheuttaa lukkiutumisasiävaikutuksia. Toimenpiteet kestävät usein kuukausia ja tänä aikana toimenpiteissä olevat työllistyvät heikommin kuin vertailuryhmässä olleet. Näin ollen työvoimapolitiittiset toimenpiteet eivät lyhyellä tähtämellä suoraan johda pois työttömyyden statuksesta tai syrjäytymisen riskistä. Julkisen puolen vääristymää aiheuttaa myös niin sanottu kuollut paino, joka tarkoittaa aktiivitoimien tarjoamista henkilöille, jotka työllistyisivät ilmankin niitä. (Hämäläinen 2013, 181-182.)

Työnhakusuunnitelmien laatuindikaattorista, suunnitelman ajankohdan laadinnasta ennen tai jälkeen työttömän toimenpiteen tai asetetun suunnitelman noudattamisesta ei ole tilastotietoa (Nio 2008, 12). Hyvä työnhakusuunnitelma edeltää toimenpiteiden käyttöä ja on aikataulutettu, jotta asetetut tukitoimet kohdentuvat vaikuttavasti. Työnhakusuunnitelmat ja asetettavat tukitoimet olisi saatava synkronoitua keskenään. Kehittämällä TE-toimistojen välistä tulosohjausta kohti toimistojen välistä

hyvien käytäntöjen levittämistä, voidaan lisätä työvoimapolitiittista vaikuttavuutta. (emt., 27-28.) Nuorten työllistymisen edistämässä keskeisessä asemassa on prosessinomainen palvelu, jonka varhainen tuki voi kantaa kouluvaiheesta opintoihin sekä töihin saakka (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 68).

Joel F. Handler (2005) on tehnyt yhteenvedon EU:n ja Yhdysvaltojen aktivointitutkimuksista. Keskeisinä kehittämisen kohteina hänen tutkimuksessaan on noussut esille asiakkaiden selektiivisyys eli niin sanottujen lupaavien asiakkaiden mukaan ottaminen (creaming) sekä se, miten osa asiakkaista pyörii järjestelmässä toistuvasti ilman eteenpäin pääsyä syrjäytyen lisää. Työsiirtymissä parhaiten onnistuvat ammatillista koulutusta omaavat ja nuoret. (Handler 2005.) Parhaimpia tuloksia työllisyyden kehityksen näkökulmasta on saatu työttömien integroinneissa yksityisiin yrityksiin ja vastaavasti huonoimpia julkisen puolen sijoituksissa, vaikkakin julkisen sektorin aktivoinnin sivutuotteena syntyvät sosiaali- ja hyvinvointitekiäjät on todettu merkittäviksi (Karjalainen 2011, 239; Hämäläinen 2013, 181-182). Pitkäkestoiset koulutusohjelmat, joissa työttömien taidot harjaantuvat työnantajien arvostamilla alueilla, vaikuttavat positiivisesti työttömän työllistymiseen (Bonoli 2009, 57) samoin kuin työnhakua kiihdyttävät toimet lyhyellä aikatahtimella kuten työhakukurssit, ammatinvalinnanohjaus ja sanktiot (Hämäläinen 2013, 181-182). Arnkilin (2008) työvoimahallinnon tapaustutkimuksessa todetaan työvoimahallinnon kehittyneen yksilökohtaisen palveluohjauksen suuntaan, mutta kehittymisen kohteena on edelleen kysyntä- ja asiakaslähtöinen palveluntarjonta (Arnkil ym. 2008, 172). Sihdon (2015, 70) mukaan aktivointitoimien tulisi perustua pitkän aikavälin toimintaan kuten rakenteellisiin tekijöihin eikä lyhyen aikatahtäimen ongelmiin.

Aktivointipolitiikan haasteena on työhön osallistumisen kasvattamisen lisäksi myös polarisaation ja eriarvoisuuden vähentäminen (Karjalainen 2013b, 208). Käytännössä aktiivinen sosiaalipolitiikka kohdistuu työllisyyspoliittisesti pieneen vähemmistöön eli vaikeasti työllistyviin (Karjalainen 2011, 228). Sanktiot ja pakottavat toimet sekaantuvat yksilön sosiaalisiin oikeuksiin ja itsemääräämisvaltaan (emt., 234). Kaikille asiakkaille aktivointi ei myöskään tuo ratkaisua ja viranomaisten tulisi tuoda tätä avoimemmin esille (Karjalainen 2011, 243-244).

Politiikan kautta asetetut sanktiot nuorten aktivointitoimiin eivät ole aina tuottaneet toivottua tulosta esimerkiksi koulutuksen hakeutumisen lisääntymisenä. Vaikutuksena on ollut pikemminkin osoitus

nuorten monisyisistä tilanteista. (Karjalainen 2013b, 216-217.) Esimerkiksi nuorisotakuun vaikuttavuutta tutkittaessa huomattiin, että se lisäsi alle 25-vuotiaiden nuorten aktiivisuuden astetta, mutta tehosi lähinnä ammatillista koulutusta jo omaaviin nuoriin, eikä niinkään kouluttamattomiin nuoriin (Hämäläinen, Hämäläinen & Tuomala 2014, 22-23). Nuorisotakuulle asetetut tavoitteet eivät siis täyttyneet (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 7). Sanktiot voivat aiheuttaa auttamistyössä niin sanotun kevennetyn suhteen asiakkaaseen eli ammattilainen vähentää vaikeaksi koettuun asiakkaaseen käyttämäänsä aikaa, vaikka toiminnan tulisi tällaisissa olosuhteissa olla täysin päinvastaista (Karjalainen 2011, 239). Tulevaisuuden haasteina nuorten aktivointipolitiikassa ovat maahanmuuttajanuorten työ- ja koulutusurien tukeminen ja osatyökykyisten työelämään osallistuminen. Näiden lisäksi tulevaisuudessa on pohdittava, miten lisätään yritysten intressejä syrjäytymisvaarassa olevien työllistämiseen sekä miten joidenkin nuorten vaihtoehtoiset elämäntavat oikeutetaan. (Karjalainen 2013b, 216-217.)

Donileen Loseke (2007) kuvaa instituution mallitarinoita siten, että asiakkaiden menneisyys ja tulevaisuus ovat jo valmiina heidän astuessaan sisälle instituution palveluihin. Tanskassa Olesen (2001) on tehnyt tutkimusta julkisista kohtaamisista työvoimatoimistoissa ja havainnut, että työttömien tyytymättömäksi kokemat keskustelut on usein kielellisesti epätasa-arvoisia ja rutinoituneempia kuin tyydyttäväksi koetut. Lisäksi tyydyttävissä keskusteluissa henkilöiden kasvoja suojellaan enemmän ja keskusteluissa on isoja eroavaisuuksia riippuen siitä, minkälaisia asiakkaita ja viranomaisia niihin osallistuu. Työvoimatoimiston virkailijan ja työttömän kohdatessa yhdistyy molempien kaksi erillistä prosessia yhdeksi. (emt., 106-107.) Työvoimaviranomaisten tavatessa nuoria, jotka eivät täytä työmarkkinoiden odotuksia tai joilla on arvostiriitoja tai suuri emotionaalinen lataus viranomaisten kanssa, muodostuu institutionaalinen riski näiden nuorten ulkopuolisuuden syntyyn (Rantakeisu, Kuusela & Karlsson 2015, 129-130).

Vaikuttavuuden mittaaminen on koettu vaikeaksi TE-palveluissa. Yksi tapa mitata on tyytyväinen asiakas, mutta toisaalta jonkin toimenpiteen aluksi vastentahtoisesti aloittanut saattaa loppujen lopuksi onnistuneesti päästä elämässään eteenpäin. Työntekijöiden mukaan onkin vaikea arvioida oman työpanoksen painoarvoa. TE-toimiston työntekijöillä toki on tulostavoitteita aktivointiasteen ja työtarjousten määrän suhteen, mutta kaikki työ ei näy tilastoissa. (Aaltonen & Berg 2015, 60-61.) Työ- ja elinkeinoministeriön toiminnan seurantamittarit eivät tavoita täysin nuorten ja ammattilaisten välistä

toimintaa, sillä nuorten tilanteen arviointi sekä keskustelu vaativat myös ammattitaitoa. Tämän lisäksi osa TE-toimiston työntekijöistä on kritisoinut liiallista nopeuden korostamista palveluissa laadun sijaan. Osa kolmannen linjan työntekijöistä on uupunut nuorten moniongelmaisiiin tilanteisiin. (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 42-43.)

Vaikka TE-toimistossa on korostettu henkilökohtaisen palvelun tärkeyttä erityisesti nuorille, samanaikaisesti nuorisotakuu on pyrkinyt lisäämään sähköisten palveluiden käyttöä, mikä ei korvaa kuitenkaan henkilökohtaista tapaamista (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 84). On myös osoitettu TE-toimiston henkilöstövähennysten johtaneen suoraan nuorten työttömyysjaksojen pidentymiseen (emt., 7). Ruotsissa painopiste on vuoden 2014 jälkeen siirtynyt työnvälityksessä entistä tiiviimpiin tapaamisiin, kun puolestaan Suomessa on korostettu sähköisten palveluiden käyttöä eli henkilökohtaista palvelua on leikattu erityisesti kevyemmän asiakaslinjan palveluista (Sihto 2015, 73-74).

Lotta Haikkola (2015) on kirjoittanut Sosiologia-lehden blogissaan meneillään olevasta tutkimuksestaan nuorista TE-toimiston asiakkaina. Hänen tekemiensä havaintojen mukaan TE-toimiston noudattaessa aktivointipolitiikan tavoitteita nuoret ajautuvat sanktioiden uhalla ohi omien tavoitteidensa mukaisesta toiminnasta. Tähän vaikuttavat myös TEM:in asettamat tulostavoitteet henkilöstölle esimerkiksi aktivointiasteen kautta. Kumuloituneiden ongelmien kanssa painiskelevia nuoria ei TE-toimistossa näe, vaan he jättävät tulematta paikalle. Vaikka nuoret täyttäisivät heille asetetut tavoitteet kuuliaisesti, sekään ei välttämättä riitä, jos kaikkia velvoitteita, kuten CV-netin ylläpito, ei ole täytetty. (Haikkola 2015.)

Etuuksien saamiseksi on oltava riittävän hyvässä kunnossa ja vaikeimmassa asemassa oleville ei ole riittävästi palveluja (Aaltonen & Berg 2015, 126-127). Olemassa olevat palvelut eivät välttämättä kohtaa nuoria, joilla on alentunut toimintakyky ja tarvetta olisikin toiminnalle, joka kehittäisi nuorten kokonaisvaltaista hyvinvointia (Aaltonen ym. 2015, 129). TE- ja TYP-palvelut edustavat työvoimapoliittista kantaa ja näin kontekstiltaan muodostavat hyvin erilaisen toimintaympäristön nuorille kuin esimerkiksi vapaammaksi koettu etsivä nuorisotyö (Aaltonen & Berg 2015, 94). Etsivän nuorisotyön tarkoitus on tavoittaa alle 29-vuotiaita nuoria, jotka ovat julkisten palveluiden, kuten koulutuksen, työelämän tai muiden palveluiden, ulkopuolella. Vuorovaikutuksellista työtä tehdään

tavoitettujen nuorten asettamista lähtökohdista ja heidän toimintaympäristönsä sekä elämäntilanteensa huomioiden. (Puuronen 2014, 11.)

McQuaidin ja Lindseyn (2005, 197) tutkimusten mukaan työllistettävyys ja Katznelsonin (2017, 636) mukaan marginaalissa olevien nuorten motivaatiotekijät ymmärretään liian usein ainoastaan yksilön toimintana, vaikka molempiin vaikuttavat vahvasti myös toimintaympäristö ja tilannetekijät. Tämän vuoksi esimerkiksi haavoittuvassa asemassa olevien nuorten ongelmien ratkaiseminen ei onnistu pelkästään koulutuksen lisäämisen kautta, jos nuori ei näe koulutusta tarkoituksenmukaisena pyrkimyksenä esimerkiksi sosiaalisten tai fyysisten rajoitteiden vuoksi (Katznelson 2017, 636).

Kestävä ja eettinen tapa kannustaa ja vaikuttaa henkilön työmarkkinavalmiuksien kehittymiseen on, kun aktivoinnissa otetaan huomioon motivaation yhteys yksilön omiin intresseihin sekä käsitykseen yksilön hyvästä (Björklund & Hallamaa 2013, 156). Käytännössä aktiivitoimet ovat viranomaisten vaikuttamista yksilöön ja yksilön polku pois työttömyydestä on prosessi, mikä voi edellyttää palvelujärjestelmän pitkäaikaista tukea (Karjalainen 2013a, 99-100). Jos viranomaisasemassa oleva henkilö ei ota huomioon asiakkaan käsitystä omasta itsestään, tarpeista, toiveista ja omasta parhaasta, vaikuttaminen tai kannustaminen muuttuu pakottamiseksi, manipulaatioksi tai tiedon iskostukseksi (Björklund & Hallamaa 2013, 152). Björklundin (2008) mukaan hyvä, tehokas kannustaminen aiheuttaa myönteisen toimintavaikutuksen molempien osapuolten kannalta. On otettava myös huomioon nuoren kyky toimia annetun vaihtoehdon mukaisesti, jotta toiminnasta ei synny pelkästään sanktioiden ja rangaistusten antamista. Pakotteet aiheuttavat ajan mittaan nuoren lannistumisen. Jotta molempien osapuolten intressi voi toteutua, on viranomaisen on pystyttävä näkemään nuoren kyvyt, kapasiteetti ja toiveet. Aktivointitoimien suurimpia haasteita onkin työttömien työmarkkinaedellytysten vaillinaisen huomioon ottaminen. (Björklund & Hallamaa 2013, 152-153.)

3 Nuorten kohtaaminen julkisissa palveluissa

Tässä osiossa käyn läpi kohtaamisen näkökulmaa nuorten ja viranomaisten välisissä tapaamisissa. Ensin käyn läpi työvoiman ulkopuolisista nuorista käytettäviä erilaisia määreitä ja niihin liittyvää

keskustelua. Tämän kappaleen jälkeen tuon esille nuorten ja viranomaisten kokemuksia ja lopuksi nuorten vuorovaikutuksessa esiin tulevia toiveita sekä niiden merkitystä.

Tutkimuksessa käytän kyseisistä nuorista käsitettä ulkopuoliset nuoret, koska mielestäni se kuvaa parhaiten näiden nuorten monisyisiä tilanteita ilman sanallista leimaavuutta tai korostunutta yhden instituution näkökulmaa.

3.1 Syrjäytynyt, ulkopuolinen vai NEET

Nuorten syrjäytymiseen liittyvät taloudelliset kustannukset nähdään pitkäaikaisina, koska nuoret ovat vasta työuransa alkuvaiheessa ja toisaalta syrjäytymiseen liittyvää inhimillisen kärsimyksen määrää ei pystytä rahassa mittaamaan (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 22; 73). Suomalainen syrjäytymiskeskustelu noudattaa Jahnukaisen ja Järvisen (2001) mukaan aaltoja, jotka noudattelevat Anthony Downsin sosiaalisten ongelmien elinkaaren syklimallia. Syklimallissa on viisi vaihetta kiinnostuksesta hiipumiseen, ja jos ongelma on tullut esille kerran, on todennäköistä, että se nousee uudestaan esille toisessa kontekstissa. Ensimmäinen syrjäytymiskeskustelun aalto oli 1980-luvulla ja keskittyi huono-osaisuuteen ja köyhyyteen. Toinen aalto tapahtui 1990-luvun puolivälin laman jälkimainingeissa ja silloin syrjäytyminen liitettiin konkreettisemmin työttömyyteen sekä pitkäaikaistyöttömyyteen. (Jahnukainen & Järvinen 2001, 129-130.) Syrjäytymiskeskustelun kolmas aalto tapahtui 2000-luvulla, jolloin syrjäytyminen liitettiin kiinteämmin osaksi työmarkkinoiden osallisuutta (Aaltonen ym. 2015, 9).

Myrskylä (2012, 2) määrittelee syrjäytyneeksi nuoreksi 15-29-vuotiaan henkilön, jolla ei ole peruskoulun jälkeistä suoritettua tutkintoa, eikä hän ole töissä, opiskelemassa, suorittamassa asepalvelusta, siviilipalvelusta, äitiys- tai hoitovapaalla. Ulkopuolella olevilla nuorilla puolestaan kuvataan ryhmää, joka ei näy välttämättä työttömyystilastoissa, mutta ei ole opiskelemassa tai eläkkeellä. Nämä ”muut ulkopuolella olevat” ovat yleensä useiden instituutioiden ja palvelujen ulkopuolella toisin kuin niin sanotusti syrjäytyneet. Kaikilla toki ei ole vaaraa syrjäytyä ja osa tekee tilastojärjestelmien ulkopuolista työtä esimerkiksi hoitamalla perhettä tai tekemällä vapaaehtoistyötä. Työelämään siirtymisen pitkittyminen voi kuitenkin leimata ja syrjäyttää yksilön loppuelämäksi. (Myrskylä 2011, 9.) Vuonna 2008 ryhmään ”muut ulkopuolella olevat” kuului enemmän nuoria kuin ryhmään ”nuoret työttömät työnhakijat”. Työttömiä nuoria, joilla on pelkkä perustutkinto, on arvioitu

olevan yhteensä näissä molemmissa ryhmissä noin 40 000. (emt, 10.) Alle 30-vuotiaiden syrjäytyneiden tai ulkopuolisten määrää on kuitenkin vaikea arvioida, sillä siihen vaikuttaa niiden määrittely ja laskentatapa (Määttä & Keskitalo 2014, 197). Niistä riippuen ulkopuolella olevien nuorten lukumäärällisen viitekehyksen on arvioitu olevan 10 000 - 57 700 henkilön välillä (Nuorisotyöttömyyden hoito 2014, 11).

Mikä on syynä tähän heterogeeniseen ulkopuolisuuden ryhmän syntyyn? Yhteisinä tekijöinä on tunnistettu ainakin koulutuksen puute, vieraskielisyys ja vanhempien heikko sosioekonominen asema. (Myrskylä 2011, 11-16.) Henkilöiden, joilla ei ole perusasteen jälkeistä koulutusta, määrä vähenee työelämässä jatkuvasti (Myrskylä 2011, 24).

Norjan tilastovirasto on määritellyt raportissaan Ungdomens levekår kuusi ulkopuolisuuden osa-alueita (Myrskylä 2011, Normann 2007):

1. Sosiaalinen ulkopuolisuus
2. Koulutuksellinen ulkopuolisuus
3. Työelämän ulkopuolisuus
4. Taloudellinen ulkopuolisuus
5. Oikeudellinen ulkopuolisuus
6. Terveydellinen ulkopuolisuus

Minkä tahansa edellä mainitun ulkopuolisuuden osa-alueen päättymisen vaatii yksilön oma-aloitteisuutta. Syrjäytymistä syntyy ulkopuolisuuden osa-alueiden kasautuessa. Suomessa ulkopuolisuuden määritelmää on tilastollisesti tarkasteltu eniten koulutuksen ja työelämän kannalta. (Myrskylä 2011, 22-23.) Muissa Pohjoismaissa minkä tahansa osa-alueen yli vuoden kestäneen ulkopuolisuuden pitkittyminen nähdään kasvattavan syrjäytymisriskiä (Rasmussen, Dyb, Heldal & Strøm 2010). Juhilan (2004, 23) mukaan julkinen kategorisaatio, esimerkiksi työvoiman ulkopuolelle, muovaa aina henkilön sosiaalista identiteettiä.

Pelkkä työttömyysaste ei ole riittävä kuvaaja nuorten elinolojen tarkasteluun. Opiskelevien osuus onkin paremmin poissuljettu NEET-asteessa. (Tilastokeskus 2013.) NEET-indikaattori EU2020-seurannassa tarkoittaa nuoria, jotka eivät ole työssä, työharjoittelussa tai koulutuksessa (Not in

Employment, Education or Training) (Alatalo, Mäkinen & Räisänen 2017, 18-24). Tämän tutkimuksen nuoret täyttävät NEET-määritelmän. Opiskelevien osuus on poissuljettu NEET-asteessa. Tilastokeskuksen NEET-indikaattorissa ei ole mukana varusmiehiä, mutta mukana ovat kuitenkin vanhemmat, jotka hoitavat kotona lapsia. NEET-nuorten osuus on kasvanut kaikissa muissa ikäluokissa paitsi 15-19-vuotiaiden keskuudessa. Osaltaan tähän on arvioitu vaikuttavan pitkittyneen taantuman vuoden 2008 jälkeen erityisesti miesvaltaisilla aloilla. Pitkäaikaistyöttömien nuorten osuus on kasvanut ja työttömyyden pitkittymisen nähdään olevan nuorten elämässä merkittävä riskitekijä. Kokonaisuudessaan nuorten aikuisten työhön pääsy on vaikeutunut ja varsinkin nuorten miesten koulutus on heikommalla tasolla kuin samanikäisten naisten. (Alatalo, Mäkinen & Räisänen 2017, 18-24.) Ulla Nordin (2017) mukaan yhteiskunnassa on ongelmakeskeinen ja vaikea palvelujärjestelmä, jota ei osata käyttää. Erityisesti pojat, joilla on sosiaalisia puutteita tai oppimisvaikeuksia, jäävät ilman tarvittavaa tukea ja apua. (Pyykkönen, Myrskylä, Haavisto, Hiilamo & Nord 2017, 10.)

Syrjäytyneidenkin nuorten parissa vaikuttaminen on mahdollista, mutta edellyttää kokonaisvaltaista, moniammatillista työskentelyotetta ja luottamusta nuoren haluun osallistua yhteiskunnan toimintaan omalla potentiaalilla. Pitkään järjestelmässä olleella nuorella voi olla kokemus, että hän ei ole tullut kuulluksi. Inhimillisen kokemuksen todesta ottaminen ja kuuleminen voivat kuitenkin antaa tunteen omista vaikuttamismahdollisuuksista. Nuoren tulisi saada nähdä itsensä kumppanina ja toimijana eikä kohteena, ja tarjottavien mahdollisuuksien tulisi olla arvokkaita sekä aitoja. Arvostus toista kohtaan antaa toimijuuden tunteen ja tuottaa merkittäviä tuloksia ilman suuria resursseja. (Björklund & Hallamaa 2013, 168-169.)

Syrjäytymiskeskustelu on nuorten aikuisten kanssa työskentelevien mielestä ulkopäin asetettua ja syyllistävää, sillä nuoret eivät ole yhtenäinen ryhmä ja syrjäytymisestä puhutaan liian usein negatioiden kautta yhtenä nuorisotyön trendinä. Myöskään ennaltaehkäiseviä ja korjaavia palveluita ei tulisi nähdä toisiaan poissulkevinä vaihtoehtoina. Syrjäytymispuheen kautta on pyritty vähentämään nuorten sivupolkuja, vaikka tosiasiallisesti ne voivat auttaa oman suunnan löytämisessä. Toisaalta lisääntyneen tietoisuuden kasvettua nuorten parissa tehtävään työhön on saatu enemmän yrityksiä mukaan, hankkeet ovat saaneet jatkorahoituksia sekä myös toisaalta TE-toimiston ostamista uravalmennuksista on muodostunut kannattavaa liiketoimintaa. (Aaltonen ym. 2015, 67-69.)

3.2 Nuorten ja työntekijöiden kokemukset aktivointitoimenpiteistä

Useissa 2000-luvulla ja sitä ennen suoritetuissa tutkimuksissa on todettu merkityksellisiksi nuorten työttömien henkilökohtainen neuvonta sekä erityisesti painotukset työntekijän persoonalliseen lähestymistapaan ja nopean työllistymisen korostaminen (Sihto 2015, 72-73). Isobritannialaisessa työnhakijoiden haastattelua koskevassa tutkimuksessa havaittiin virkailijoiden lähestyvän asiakkaita joko personoidulla tai byrokraattisella tavalla. Työskentelytapa riippuu instituution asettamista tavoitteista. Verrattuna esimerkiksi opetus- ja terveydenhuollon tehtävään uutta työnhakijaa koskevan suunnitelman teossa on paljon epäselkeämpi tavoitteenasettelu. (Toerien, Irvine, Drew & Sainsbury 2011, 159-160.) Henkilökohtaisen palvelun lisäksi nuoret tarvitsevat usein myös syvällistä urasuunnittelua. Kummankin toteutuminen riippuu pitkälti TE-toimistojen henkilöstöresursseista. Nopea palveluun pääsy ei kuitenkaan kerro palvelun tuloksellisuudesta. (Vehkasalo 2014, 3-7.)

Vaikka TE-toimiston linjauudistuksella on pyritty kehittämään muuan muassa nuorten palveluita, silti monesti nuoria yritetään käytännössä sovittaa palvelujärjestelmään (Aaltonen & Berg 2015, 94). Aaltosen & Bergin (2015) haastattelututkimuksessa nuori esimerkiksi kertoi, miten hänet oli alun perin siirretty palvelulinjalta kolme TYP-palveluihin ja tämän jälkeen takaisin palvelulinjalle kolme. Kyseisessä tapauksessa TYP-palvelujen henkilöstö koki, etteivät he kyenneet edistämään nuoren asioita. Toiset nuoret ovat toki myös kertoneet olevansa TYP-linjasiirtoon erittäin tyytyväisiä, koska TYP-palveluissa on saatu enemmän yksilöllistä palvelua ja on paneuduttu nuoren asioihin tiiviimmin kuin TE-toimiston puolella. Jotkut nuoret puolestaan ovat kokeneet joutuneensa kurssitetuiksi jonkin taulukon kategorisaation perusteella sen sijaan, että olisi mietitty yksilöllisiä aktivointitoimenpiteitä. (Aaltonen & Berg 2015, 82; 94.) Yhtenä työvoiman palvelukeskuksen haasteena onkin toimenpiteiden oikea ajoittaminen (Arnkil ym. 2008, 262). Vaikka asiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä TYP-toimintaan, niin asiakkaiden eritahtista edistymistä tulisi ottaa huomioon paremmin (Arnkil ym. 2008, 305).

Työvoimahallinto ei tee sosiaalista kuntoutusta ja elämäntaitoja kohentavia toimenpiteitä. Osa nuorista ei ole kuitenkaan työ- tai koulukuntoisia ja näin ollen he eivät kuulu nuorisotakuun piiriin. Työntekijöiden mielestä haasteellisia ovat esimerkiksi hoitoon pääsy ja mielenterveyspalveluiden riittämättömyys. (Aaltonen & Berg 2015, 126-127.) Nuorisoalan työntekijöistä noin puolet pitävät

työvoimapolitiittisia sanktioita kohtuuttomina ja puolet eivät. Osa näkee nuorten työttömyyden johtuvan pikemminkin rakenteellisista syistä kuin yksilöllisistä valinnoista. Suurin osa ei näe nuorisotakuun ratkaisevan nuorisotyöttömyyden ongelmaa. (Wrede-Jäntti & Lähteenmaa 2014, 190-191.)

Aaltosen ja Bergin (2015) haastattelututkimuksessa kysyttiin nuorten aikuisten palveluissa työskenteleviltä ammattilaisilta, miten nuoret erottautuvat palveluiden käyttäjinä. Ammattilaiset vastasivat nuorten miettivän enemmän tulevaisuutta, elämässä eteenpäin menemistä ja asiakkuudesta pois pääsemistä. Esiin nousivat myös kohtaamisen tervetullut ja turvallinen ilmapiiri sekä viestinnän hienovaraisuus, sillä pienilläkin sanoilla voi saada peruuttamatonta vahinkoa aikaan. Nuoret aikuiset ovat aikuisia parempia sähköisten palveluiden käyttäjiä, mutta tietämättömpiä yhteiskunnan palveluista ja etuuksista. (Aaltonen & Berg 2015, 50.).

Nuorten kanssa työskentelevien mielestä hyvä asiakaskäynti on usein molemminpuolinen kokemus, jossa on rento ja luotettava ilmapiiri. Toisaalta vaikeatkin tapaamiset voivat olla hyviä, jos ne saavat asiakkaassa herätettyä ajatusprosessin. Asiakkaat eivät välttämättä luota kovin paljoa viranomaisiin. Vaikeina asiakaskäynteinä koettiin tapaamiset, joissa työntekijä itse on väsynyt tai nuoresta ei saa mitään irti. TE-palveluissa haastavina koettiin ne asiakkaat, joilla on työelämän realiteettien tai pitkäjänteisyyden puutetta, asenneongelmia, päällimmäisenä jokin muu asia kuin työelämä tai halu tietoisesti jättäytyä yhteiskunnan ulkopuolelle. Nuoria ei sinänsä koettu vaikeina, mutta aina palvelut eivät kohtaa nuorten tarpeita. Ihanneasiakkaiksi koettiin ne, jotka kykenivät keskustelemaan, ovat yhteistyökykyisiä ja motivoituneita. Käytännössä nämä nuoret eivät kuitenkaan käytä työttömille nuorille tarkoitettuja palveluita. Ammattilaiset kokivat asiakkuuden perustuvan liikaa puhumiselle, mikä ei ole kaikkien vahvuusalue. (Aaltonen & Berg 2015, 51-53.)

Joidenkin TYP-työntekijöiden mielestä ensimmäiset tapaamiset voivat olla haasteellisia, kun kaksi vanhempaa ihmistä on toimistoympäristössä ja puhuvat viranomaiskieltä. Asiakkuudet helpottuvat ajan ja luottamuksen rakentumisen myötä. (Aaltonen & Berg 2015, 56-57.) Luottamuksen syntyminen vaatii aikaa saman työntekijän kanssa ja luottamuksen saavuttamisen myötä esille nousevat myös asiakkaan tarpeet (Aaltonen & Berg 2015, 126). Nuorten palveluissa aika on tärkeäksi koettu resurssi,

joka on valitettavan usein niukka. TE-palveluissa yhdellä virkailijalla saattaa olla 200-400 asiakasta, TYP-palveluissa sata asiakasta ja etsivässä työssä 25 asiakasta. (Aaltonen ym. 2015, 129.)

TE-toimiston työntekijä kuvaa nuorten kuulemisen tarkoittavan heidän työssään oman aikuisuutensa unohtamista ja nuorelle tilan antamista omien ajatustensa kertomiseen. Nuorten kuuleminen on keskustelua toiveista, joille työmarkkinatoimijoiden tulee miettiä erilaisia vaihtoehtoisia toteutustapoja. (Aaltonen & Berg 2015, 63.)

Työnhaku on nuoren elämää kokonaisvaltaisesti koskettava prosessi, koska se on tavoitesuuntautunutta toimintaa, joka vaikuttaa moneen nuoren elämänlaadulliseen tekijään. Elämänlaadullisiin tekijöihin vaikuttavat yksilön valintojen lisäksi myös ympäristön tekijät. (Ylistö 2015, 114-115.) Ylistön (2015) nuoria työhaluttomia koskevan tutkimuksen mukaan nuoret kärsivät työnhaun kannustamattomuudesta, sillä työtä ei ole riittävästi tarjolla nuorten vaikeassa työmarkkinatilanteessa ja työnhaku on henkisesti raskasta. Haluttomuus työhön osallistumiseen ei ole pelkästään yksilön valinta, vaan siihen kietoutuvat toimintaympäristö ja henkilön elämänselitys. Nuorten elämässä olevat esteet voivat sokeuttaa näkemästä tarjolla olevia mahdollisuuksia. (Ylistö 2015, 124.)

Nuorten omien näkemysten mukaan syrjäytymiseen usein liittyvät rakenteelliset tekijät, joihin ei voi vaikuttaa. Tämän tähden syrjäytyneiden sijaan voisi puhua syrjäytetyistä. (Aaltonen ym. 2015, 122.) Nuoret näkivät syrjäytymisen käsitteen usein liittyvän myös nimenomaan sosiaalisista suhteista ulkopuolelle jäämiseksi (emt., 122; Karvonen & Kestilä 2014, 172). Toisaalta he myös pohtivat ihmisen voivan olla täysin tyytyväinen omaan tilanteeseen syrjäytettynä ja osin myös korostivat yksilön omaa vastuuta omasta tilanteesta (Aaltonen ym. 2015, 122). Vaikka nuoret ovat heterogeeninen joukko, heidän haaveensa ovat usein melko samanlaisia ja työnteko koetaan edelleen merkitykselliseksi osaksi elämää sekä hyvinvointia (Aaltonen & Berg 2015, 127).

4 Keskusteluanalyttinen näkökulma

Tässä luvussa käydään läpi ensin keskusteluanalyysia metodina ja tämän tutkimuksen kannalta keskeisimpiä analysoinnin tapoja sekä institutionaalisen kontekstin erityispiirteitä.

4.1 Vuorovaikutuksen rakentuminen

On monia tapoja hahmottaa vuorovaikutusta, mutta seuraavassa esittelyssä keskityn nimenomaan vuorovaikutukseen keskusteluanalyttisistä näkökulmista. Vuorovaikutus ei ole ennalta määriteltyä, vaan se rakentuu hetki hetkeltä osanottajien yhteisvaikutuksesta. Näin vuorovaikutuksen osapuolet jatkuvasti tulkitsevat, päättelevät ja luovat uusia, yhteisiä merkityksiä jatkuvasti muuttuvassa tilanteessa. Keskusteluanalyysi tutkii puheenvuoroja ja niiden yksityiskohtia, jotta pystyisimme paremmin ymmärtämään, miten ihmiset luovat yhteisen intersubjektiivisuuden tilan. (Hakulinen 1997a, 13-15.)

Keskusteluanalyysin lähtökohtina on kolme asiaa: vuorovaikutuksen rakenteellinen järjestäytyminen, osanottajien kontekstin huomioon ottaminen sekä näiden kahden läpäisevyys vuorovaikutuksen pienintäkin osa-aluetta myöten. Nämä sosiaaliset säännöt ovat riippumattomia henkilöiden sisäisistä ominaisuuksista ja niiden käyttö sekä tulkitseminen vaikuttavat ihmisten toimintaan. Keskusteluanalyysin kautta voidaan tuoda esille osallistujien orientaatiota tilanteeseen. Jokainen keskustelun osallistuja uudistaa kontekstia. Puhe on aina osa sen ympäristöä ja jokainen vuoro sekä tulkitsee edeltävää että antaa panoksensa tulevalle. Kolmanneksi keskusteluanalyysin yksityiskohtaisuuden tähden tutkimusotteelle on olennaista aineistolähtöisyys ja tarkkuus. (Heritage 1984, 236-237).

Keskusteluanalyysi pohjautuu etnometodologian perustajan Harold Garfinkelin oppilaan Harvey Sacksin luentosarjoihin 60- ja 70-luvulla. Tärkeimpänä jo silloin on ollut näkemys vuorovaikutuksen säännönmukaisesta järjestyksestä. (Hakulinen 1997a, 13-15.) Garfinkelillä oli merkittävä vaikutus etnometodologian kautta jokapäiväisten toimintojen käytännön teorisointiin ja maalaisjärjellä päättelyyn (ten Have 2007, 6). Ennen huomio oli kohdistunut lähinnä siihen, miten ihmisten tulisi muuttaa omaa puhettaan. Keskusteluanalyysi puolestaan keskittyy tutkimaan, miten ihmiset puhuvat. (ten Have 2007, 3.) Tieteenhaaroista keskusteluanalyysi pohjaa etnometodologian lisäksi myös muun muassa lingvistiikkaan, filosofiaan, antropologiaan ja Goffmanilaiseen sosiologiaan. Sekä Goffman että Garfinkel loivatkin omilla tavoillaan sosiologista pohjaa keskusteluanalyysin synnylle. (Maynard 2013, 27.) Goffmanin työ auttoi määrittelemään sosiaalisen vuorovaikutuksen tutkittavaksi kohteeksi abstraktin käsitteen sijaan (Peräkylä 2001, 362). Garfinkel vaikutti etnometodologiaan

tutkimussuuntauksena sekä arkipäiväisten toimintojen käytännölliseen päättelytapaan. Näiden yhtymänä syntyi keskusteluanalyttinen ajatus. (ten Have 2007, 5-6.) Yli 40 vuodessa tutkimussuuntaus on kasvanut vallitsevaksi lähestymistavaksi ihmisen vuorovaikutuksen osalta. (Stivers & Sidnell 2013, 1.)

Teknologian mahdollistaessa nauhoitteiden käytön havainnoissa pystyttiin menemään eteenpäin luotettavasti. Aikaisemmin tutkimusta suoritettiin kenttähavaintojen ja koodausten avulla, jotka olivat enemmän tutkijalähtöisiä. Nauhoitteet eivät ole kokemusperusteisia ja katkelmien perusteellinen tutkiminen mahdollisti pieniinkin yksityiskohtiin paneutumisen sekä näiden havaintojen luotettavan osoittamisen myös tutkimusta lukevalle yleisölle. (ten Have 2007, 6.)

Sacksin työn pohjalta ja tutkimusten kautta keskusteluanalyysi on havainnut vuorovaikutuksen rakenteita, minkä perusteella osallistujat koordinoivat toimintaa (Ruusuvuori 2001, 396). Harvey Sacksin lisäksi keskeisiä vaikuttajia keskusteluanalyysin alkuvaiheessa ovat olleet Gail Jeffersson ja Emanuel Schegloff (Stivers & Sidnell 2013, 1). Jeffersson kehitti muun muassa keskusteluanalyysiin soveltuvat litteraatiomerkit ja Schegloff oli yhdessä Sacksin kanssa 60-luvulla Goffmanin oppilaita (ten Have 2007, 5-6). Sacks ja Schegloff pitivät alusta asti selvänä etnometodologiaan perustuvaa sosiologista pohjaa keskusteluanalyysissä, vaikkakin keskusteluanalyysi on esimerkiksi hieman erilaisella pohjalla myös kielitieteilijöiden tutkimusväline (ten Have 2007, 8-9).

Yksilöt pyrkivät pitämään yllä yhteistä ymmärrystä arkitodellisuudesta riippumatta siitä uskovatko sen objektiivisuuteen. Yhteisen todellisuuden luominen vaatii yksilöiden välistä vuorovaikutuksellista työtä. (Ruusuvuori 2001, 383.) Vuorovaikutuksessa toiminta ja puhe kietoutuvat yhteen ja näin saavat aikaan sekä tilanteen että osapuolten identiteetin (Hakulinen 1997a, 17). Tilannesidonaisuus onkin keskeistä vuorovaikutuksen rakentumiselle ja esimerkiksi lapsien oppiessa vuorovaikutuksen rakenteita se on ydinasemassa (Ruusuvuori 2001, 401-402). Keskusteluanalyttisellä tutkimuksella on mahdollista havainnoida maailmaa ja tuoda esille toimintoja, jotka ohjaavat vuorovaikutusta (Ruusuvuori 2010, 294). Keskusteluanalyysi etsii itsestäänselvyyksien takaa monikerroksisesti rakentuvaa vuorovaikutusta, jonka kautta rakennamme omaa sosiaalista todellisuuttamme (Rapley 2012, 425). Esimerkiksi julkituodut emootiot vuorovaikutuksessa eivät aina ole yksiselitteisiä, sillä nauru ei välttämättä joka kerta kerro ilosta (Ruusuvuori 2001, 402).

4.2 Keskustelunanalyysin kulmakiviä

Keskustelunanalyysi on tuonut esille vuorovaikutuksen näkymättömästä rakenteesta samanaikaisesti vaikuttavia jäsentäytymisen muotoja: vuorottelu-, sekvenssi- ja korjausjäsenitys (Hakulinen 1997a, 15-16) sekä preferenssijäsenitys (ten Have 2007, 137). Seuraavaksi esittelen nämä keskeiset jäsennykset. Vuorottelujäsenitys tarkoittaa puheenvuorojen ajoittautumista niin, että yleensä yksi henkilö puhuu kerrallaan. Sekvenssijäsenitys on puheenvuorojen kiinnittymistä toisiinsa esimerkiksi kysymys-vastaus –vierusparirakenteen kautta. Korjausjäsenityksellä pyritään välttämään vuorovaikutuksen keskinäisiä väärinkäsityksiä. (Ruusuvuori 2001, 396-397.) Preferenssijäsenitys tarkoittaa odotuksenomaista tai preferoitua vaihtoehtoa, kun tilanteessa on monta mahdollisuutta avoimena (ten Have 2007, 137). Näitä vuorovaikutuksen normeja tuotetaan jatkuvasti keskustelussa uudelleen (Ruusuvuori 2001, 396–397).

Vuorottelujäsenitys ja vuoron rakentuminen

Vuorottelujäsenitys on yksi keskeisimmistä keskustelunanalyysin kulmakivistä. Yleensä keskustelussa yksi henkilö puhuu kerrallaan ja vuorovaikutuksessa on mahdollisimman vähän päällekkäistä puhetta sekä taukoja. Keskustelun sujuvuus on keskustelun osanottajien jatkuvan työn tulosta yksi vuoro kerrallaan. Vuoron vaihtuminen tapahtuu yleensä sille osoitetussa paikassa, siirtymän mahdollistavassa kohdassa (transition relevance place, TRP). (ten Have 2007, 128.) Keskustelun väliset liitoskohdat ovat yleensä millisekunteja lyhyitä, sillä kuulija suunnittelee jo omaa vuoroaan edellisen puhujan ollessa äänessä. Onnistuakseen ennustettavuuden luomisessa osanottajan tulee ymmärtää vuorovaikutuksen rakenteellisuutta, kielioppia ja kontekstia arvioidessa, milloin edeltävä vuoro päättyy. (Levinson 2013, 103.) On monta tapaa, miten keskustelun osanottajat päättävät seuraavan puhujan. On ensisijaista valita joku muu äänessäolijan jälkeen puhumaan ja vasta tämän jälkeen suositumpi vaihtoehto on itsensä valinta ja viimeisenä vaihtoehtona äänessäolijan puheen jatkuminen. Vuorojen vaihtuminen on paikallisesti hallittua osanottajien vuorovaikutuksellista yhteistoimintaa. (ten Have 2007, 128.)

Vuoroja suunnitellaan keskustelussa sen mukaan, miten ne ovat yhteydessä ympäröiviin vuoroihin, mikä on niiden tarkoitus ja kenelle ne ovat suunnattuja (Drew 2013, 148). Vuorot ovat toisistaan riippuvaisia ja kietovat yhteen osanottajien ymmärryksen sekä orientaation edeltävän vuoron

merkityksestä seuraavan vuoron rakentumisen kautta. Vuoro rakentuu osista, joita ovat leksikaatio, foneettinen ja prosodinen muoto, ajoitus, hengitys, nauru, eleet, fyysinen positio ja muu kehon käyttö. (Drew 2013, 131-132.) Äänessäolijan pienet vuoron sääntelyt ja korjaukset pyrkivät ilmaisemaan sekä sopeutumaan edelliseen vuoroon. Vuorojen sopeutuminen toisiinsa luo koheesion, joka juontaa juurensa osanottajien orientaatiosta tilanteeseen. Koheesiota pidetään vuorovaikutuksessa yllä tuottamalla vuorojen välille esimerkiksi toistoa tai muita kielellisiä tai toiminnallisia keinoja. (emt., 134.) Vastaamatta jättäminen tai hiljaisuus ovat myös valittuja toimia, joilla voi ilmaista erimielisyyttä sanomatta niin kuitenkaan suoraan. Kaiken kaikkiaan valikko, jota ihmiset voivat toteuttaa vuorollaan, on valtava. (emt, 140.)

Sekvenssi-, preferenssi- ja korjausjäsenyys

Toinen keskustelunanalyysin kulmakivistä on vuorovaikutuksen sekvenssijäsenyys, miten vuorot ovat yhteydessä toisiinsa. Yksi väline analysoimiseen on vierusparit (adjacent pairs), vaikka sekvenssi usein sisältääkin enemmän kuin vierusparien osat. (ten Have 2007, 130.) Vieruspari-käsite tarkoittaa kahta peräkkäistä ja toisiinsa sidoksissa olevaa vuoroa, jotka voidaan tunnistaa etu- ja jälkijäseneksi. Etujäsen määrittää jälkijäsenen muotoa. Tällaisia vieruspareja ovat esimerkiksi tervehdys ja vastatervehdys sekä kysymys ja vastaus. Etu- ja jälkijäsenen välinen suhde on normatiivinen, ja jos esimerkiksi esitettyyn kysymykseen ei tule soveltuvaa vastausta, syntyy selontekovelvollisuus. (ten Have 2007, 130-131.) Yleensä vastauksen puuttuessa voi olla mahdollista, että kysymyksen esittäjä toistaa kysymyksen tai jollain tapaa muotoilee sen uudestaan. Kysymyksen esittäjä voi tulkita näin, että kysymystä ei ole ymmärretty, koska vastauksen puuttuminen on rikkonut aikaisempia odotuksia. (Raevara 1997, 79.)

Vierusparin etujäsentä seuraa vierusparin jälkijäsen, vaikka on myös tapauksia, joissa vierusparirakenne ei toteudu. Vierusparin laajennukset kuten kolmas positio ei ole samalla tavalla normatiivinen kuin itse vieruspari. (ten Have 2007, 130.) Schegloffin (2007, 26-27) mukaan vierusparirakenteessa on monenlaisia laajennuksia ennen tai jälkeen vierusparia tai vierusparin sisällä. Esimerkiksi ensimmäinen kysymys voi saada vastauksena jatkokysymyksen, jolloin uusi sekvenssi sisällytetään jo aloitetun sekvenssin sisään. Jotkut vierusparit toimivat myös johdantona seuraaville vieruspareille. (ten Have 2007, 131-132.)

Yhdenlainen toistuva sykli sekventiaalisesta rakenteesta on esimerkiksi haastattelu (ten Have 2007, 131-132). Sacksin (1972) mukaan henkilö, joka kysyy kysymyksen, omaa oikeuden vastauksen jälkeen esittää seuraavan kysymyksen. Kysymyksen esittäjän oikeutta kutsutaan ketjuttamissäännöksi ja se mahdollistaa esimerkiksi loputtoman kysymys-vastaus –vierusparirakenteen jatkumisen. Sekvenssit ovat toisiaan seuraavien toimintojen kuvioita, joita tuotetaan paikallisina heijasteina yksilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista. (ks. ten Have 2007, 131-132.)

Jälkijäsen vaihtoehtoja on usein kaksi: preferoitu tai preferoimaton (Tainio 1997, 94-98). Preferoidut ja preferoimattomat vuorot tulevat esiin vuoron muodon rakenteessa, jonka osanottaja on valinnut (ten Have 2007, 137). Esimerkiksi esitetyn kutsun hyväksyminen on preferoitua ja torjuminen preferoimatonta. Tauko tai partikkelit ”*no, tai, mutta*” etujäsenen jälkeen ennakoivat preferoimatonta vastausta. (Tainio 1997, 94-98.) Preferoimattoman vastauksen alkuun voi myös tulla muita vaihtoehtoja, kuten korjauspyyntö, toiminnan aloituksen viivästyttäminen tai ongelmallisuutta selittävää puhetta. Preferoimattomat vuorot ovat monisyisiä rakenteita, joihin voi sisältyä epäsujuvuutta, katkoja, taukoja ja paljon partikkeleita. Preferoimattomiin vastauksiin liittyy kiinteästi vastaajan selitysvelvollisuus. (Tainio 1997, 99-100.) Keskustelun vuoroja voidaan rakentaa niin, että ne osoittavat preferoidun suunnan. Äänessäolija rakentaa vuoronsa yleensä kuulijoita ajatellen ja siihen, mitä olettaa heidän tietävän (recipient design). (ten Have 2007, 136-137.)

Korjausjäsenitys tarkoittaa väärinymmärrysten tai ongelmien vuorovaikutuksellista korjausta. Korjaus voidaan tuottaa esimerkiksi tilanteessa, jossa osanottaja on esittänyt valituksen ”en kuule sinua, häh, mitä”. Osanottajan valitus antaa mahdollisuuden äänessäolijalla korjata itse omaa toimintaansa, vaikka aina näin ei tapahdu ja silloin korjauksen eteen tulee tehdä vielä enemmän töitä. Yksinkertaisimmillaan korjaus kuitenkin alkaa korjattavasta vuorosta eli mistä tahansa vuorosta. Korjaus voidaan tehdä myös osanottajan omasta aloitteesta ja vuoron vaihtumiseen soveltuvassa kohdassa. Korjaus voi viivyttää keskustelun rakennetta tai jopa poistaa siitä seuraavia vuoroja. (ten Have 2007, 133-134.)

4.3 Vuorovaikutuksen kokonaisrakenne

Vuorovaikutuksen tarkka jäsentyminen tarkoittaa, että jokainen yksilön tuottama vuoro sopeutuu ympäristöönsä. Keskustelun osat on näin ollen kuin pieniä osia tarkasti luodussa, yhtenäisessä

kokonaisuudessa. Isot kokonaisuudet muodostavat jaksoja eli sekvenssejä, jotka kytkeytyvät tilannekohtaiseen toimintaan. (Raevaara 1997, 75.) Kuten vuorot myös toimintajaksot voivat olla organisoituja kokonaisuuksia. On olemassa esimerkiksi monia sosiaalisia toimintoja, jotka sisältävät normatiivisia sääntöjä kuten syntymäpäivälahjan avaaminen. Kokonaisuuden koherenssi on seurausta useiden sekvenssien muodostamasta kokonaisrakenteesta. (Robinson 2013, 257-258.)

Yleisesti ottaen keskusteluanalyysi on keskittynyt enemmän yksittäisten toimintajaksojen ja niiden vuorojen analysoimiseen kuin kokonaisrakenteen tarkasteluun. Kirjallisuudessa kokonaisrakennetta käsitellään melkein aina yhtenä kokonaisena vuorovaikutustapahtumana, vaikkakin monet vuorovaikutuksen toiminnot voivat sisältää myös oman kokonaisrakenteen. (Robinson 2013, 258-259.) Kaikille vuorovaikutuksen tapahtumille, missä tahansa kontekstissa tai osanottajien kokoonpanossa, on olemassa normatiivinen järjestys. Vuorovaikutuksessa on aloitus (Schegloff 1986) ja lopetus (Schegloff & Sacks 1973) sekä jotain näiden kahden välillä, joita voidaan kutsua myös aiheiksi (Schegloff 1986). Näiden lisäksi keskustelussa on myös muuttuvia vuorovaikutuksen identiteettejä, jotka keskustelu tekee olennaiseksi kuten aloitteentekijä tai kohde (Sacks 1992). (ks. Robinson 2013, 276.)

Vuorovaikutuksen sisällä olevat aiheet sisältävät syyn vuorovaikutukselle, vaikka varsinaista ”syytä” ei olisikaan. Myös vuorovaikutustapahtumien kontekstuaaliset luonteet eroavat toisistaan merkittävästi. Vuorovaikutus arkitilanteessa tai institutionaalisessa ympäristössä voi olla ennalta järjestäytyneitä yhden tai useamman aiheen ympärille. Toisaalta myös vuorovaikutuksen osapuolet voivat ehdottaa keskusteluun tiettyä aiheiden järjestystä. Keskustelun lopetus rakennetaan vuorovaikutuksessa yhteistoiminnallisesti, jotta sitä ei nähdä epäkohteliaana ja osapuolet ymmärtävät sen tapahtuman loppuna. (Robinson 2013, 276-277.) Schegloffin (2010) mukaan osanottajat ymmärtävät ja tuottavat sosiaalista toimintaa holistisesti ja samanaikaisesti ottavat huomioon useita konteksteja sekä monisyisiä vuorovaikutuksen rakenteita (ks. Robinson 2013, 278.). Vuorovaikutuksen kokonaisrakenne on yhden tyyppinen sekventiaalisen järjestyneisyyden muoto. Kokonaisrakenteessa kiteytyy vuorovaikutuksen koherenssin lähde, joka sekä tuottaa että rajoittaa osallistujien vuorovaikutuksellista käyttäytymistä. Tutkimuksellisesti siihen on kuitenkin kohdistunut vähän huomiota, vaikka se on kulttuurin kriittinen osa. (Robinson 2013, 278-279.)

4.4 Institutionaalinen vuorovaikutus

Arkikeskustelun normit ovat perusta, johon institutionaalista vuorovaikutusta vertaillaan (Ruusuvuori 2001, 400). Esimerkiksi huolenkerronnan yhteydessä on odotettua osoittaa vastapuolelle empatiaa, mutta kuitenkin institutionaalisessa tilanteessa jako ammattilaisen ja asiakkaan välillä rajoittaa toimintaa (Ruusuvuori 2010, 280).

Keskusteluanalyysissä institutionaalinen vuorovaikutus tarkoittaa ensisijaisesti tiettyjen yhteiskunnan virallisten järjestelyiden tutkimista, jotka perustavat toimintansa lainsäädäntöön ja muodollisiin sääntöihin (Peräkylä 1997, 178-179). 1970-luvulta lähtien on tutkittu keskusteluanalyttisellä menetelmällä institutionaalisia asetelmia implisiittisesti tai eksplisiittisesti verraten arkikeskusteluun. Usein institutionaaliset tilanteet ovat arkikeskusteluja rajoitetumpia. (ten Have 2007, 175.) Arkikeskustelut ja institutionaaliset keskustelut eroavat toisiinsa nähden myös vuorottelun sääntelyn suhteen (Drew & Heritage 1997, 25-26). Esimerkiksi haastattelutilanteessa tai luokkahuoneessa osallistujat ovat hyväksyneet yhteisen, epäsymmetrisen tilanteen, jossa yksi osallistuja asettaa kysymyksiä ja toinen vastaa niihin (Hakulinen 1997b, 33). Institutionaalisessa keskustelussa yhdistyy sekä yhteiskunnallisten instituutioiden vaateet sitä toteuttavien henkilöiden roolien kautta että tarkkaan jäsentynyt vuorovaikutus, mitä sovelletaan instituution tarpeisiin (Peräkylä 1997, 180; Drew & Heritage 1997, 26-27). Drew'n ja Heritagen (1997, 25-27) mukaan edellä mainitut institutionaaliset tekijät sekä instituution rajoitteet mahdollisuuksien ja sallittujen panostusten suhteen luovat jokaiselle organisaatiolle omalaatuisen sormenjäljen. Tietyn tilanteen institutionaaliseen vuorovaikutukseen vaikuttaa aina myös osapuolten käsitykset ja kokemukset (Korpela 2007, 17).

Keskusteluanalyysin näkökulmasta instituutiot tuotetaan eloon yhteisen vuorovaikutuksen kautta. Jotkin instituutiot ovat määritelleet puhekäytäntönsä kuten esimerkiksi oikeuden istunnot. Toisissa instituutioissa ennalta määriteltyjä kaavoja ei kuitenkaan välttämättä ole ja tämä luo mielenkiintoisen asetelman, miten tuota institutionaalisuutta tuodaan vuorovaikutuksessa yhteistoiminnallisesti esille. Ammattilainen voi esimerkiksi etäännyttää itsensä henkilökohtaisesti ja nostaa instituution roolin vuorovaikutuksessa ensisijaiseksi. (Rapley 2012, 434-436.)

Drew ja Heritage (1997, 25-53) ovat eritelleet institutionaalisen keskustelun piirteitä seuraaviin tekijöihin. Leksikaatiossa osapuolet valitsevat sanansa ja tapansa kuvailla toimintaa. Toiseksi jokaisen

vuoron jälkeen tehtävät valinnat vuorovaikutuksessa voivat ilmentää institutionaalisia tehtäviä. Kolmanneksi institutionaalisessa vuorovaikutustilanteessa sekvenssirakenne voi palvella instituutiota ja sekvenssien vaihtumisen tavat voivat olla organisaatiokohtaisia. Neljänneksi monesti keskustelun kokonaisrakenne on myös spesifisti rakentunut kokonaisuus, jolla on vakiintunut järjestys. Viidenneksi instituutiossa työskentelevät ammattilaiset voivat vuorovaikutuksessa muotoilla omaa puhettaan neutraalina ammattilaisuutena, jossa erottautuvat asiakkaat ja ammattilaiset. Viimeisenä esille tulevana piirteenä vuorovaikutus ammattilaisten ja asiakkaiden välillä on epäsymmetrinen, sillä osanottajilla on erilaiset asemat, mitä ammattilaiset usein kontrolloivat. (Drew & Heritage 1997, 25-53.)

Tämän tutkimuksen aineisto sisältää tapaamisia, joissa viranomaiset haastattelevat nuorta. Institutionaalisessa haastattelussa vuorot voivat olla moniosaisia, koska osapuolilla on selvät vuorot ja vastaaja osaa odottaa kysymystä. Tämän vuoksi myös vastaajan vuoro voi vaatia moniosaisen, pitkän vuoron. (Hakulinen 1997b, 54.) Kysymykset ja vastaukset liittyvät vahvasti vuorovaikutuksen osapuolten osallistumisen mahdollisuuksiin, sillä kysymyksen esittäjä voi tuoda esille sen kautta omaa rooliaan käsiteltävään asiaan (Raevaara 1997, 92). Esimerkiksi institutionaaliset keskustelut voivat usein rakentua rooleihin, jossa ammattilainen kysyy ja asiakas vastaa (Raevaara 1997, 92; Ruusuvuori 2010, 269). Korpela (2007) on kuitenkin osoittanut esimerkiksi lääkärin ja potilaan työn monitasoisuutta. Vaikka lääkärin on saatava haastattelun kautta potilaalta tietyissä tilanteissa kokemukseräistä tietoa, hän voi vaikuttaa kysymyksen vuorovaikutukselliseen aseteluun ja potilas siihen, miten hän kysymyksen käsittelee. Lääkärin kysymysten käsittely voi näin vahvistaa potilaan näkemystä subjektiivisesta kokemuksesta ja aktiivisena osallistujana toimimisesta. (Korpela 2007, 240.)

Institutionaalisessa suhteessa merkittävää on myös tiedollisen vallan ja kontrollin ilmentyminen vuorovaikutuksessa (Drew & Heritage 1997, 25-53). Ruusuvuori (2010) on tuonut esimerkiksi esille yleislääkärin vastaanoton aloitustavan. Oletus on, että aloitteentekevä osapuoli on lääkäri. Kontrolli liittyy institutionaalisessa keskustelussa usein institutionaaliin rooleihin. Rooleihin liittyvä kontrolli ei kuitenkaan tarkoita potilaan olevan ilman vaikutusmahdollisuuksia, sillä potilas pystyy säätämään annetun tiedon määrää. (Ruusuvuori 2010, 290-293.) Työvoiman palvelukeskuksen ensitapaamisessa nuorella on valta valita tuleeko hän lähtökohtaisesti tapaamiseen paikalle vai ei mahdollisista

sanktioista välittämättä. Paikalle tulevat nuoret voivat haastattelun vastauksillaan vaikuttaa heistä saatavaan kuvaan ja nuoret voivat myös päättää, saavatko viranomaiset luvan tietojen vaihtamiseen muiden viranomaisten kanssa. Nuoret kykenevät näin ollen säätelemään annetun tiedon määrää ja vaikuttamaan työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten toimintaan.

Keskustelu triadissa

Keskusteluanalyysi tutkii keskustelun lisäksi kaikkea ihmisten välistä vuorovaikutusta. Kun puhutaan useammasta kuin kahden hengen keskustelusta, jokaisella tilanteeseen osallistujalla on tärkeä rooli, huolimatta siitä onko henkilö suoranaisesti puhuja vai vastaanottaja. Osallistumiskehikon käsitteellä on pyritty laajentamaan ja monimuotoistamaan näkökulmaa keskusteluun osallistumisesta. (Seppänen 1997a, 156-159.) Osallistumiskehikko tarkoittaa vuorovaikutukseen osallistujien asemaa puheenaiheeseen ja muihin keskustelun osallistujiin (VISK §1424). Puhuja voi esimerkiksi kohdistaa puheensa tietyille henkilöille tai henkilöille ja vastaanottaja on responsiivinen muun muassa katseella, naurulla ja eleillä (Seppänen 1997a, 160-162). Työvoiman palvelukeskuksen nuorten ja viranomaisten ensikohtaamisissa nuorten puhe on yleensä ottaen kohdistettu joko molemmille viranomaisille tai haastatteluvuorossa vetovastuussa selkeämmin olevalle viranomaiselle, joka kysyy nuorelta kysymyksiä. Vastaavasti viranomaisten puhe yleisesti ottaen suuntautuu melkein jatkuvasti nuorelle. Tämän tutkimuksen aineistossa on vain muutamia tapauksia, joissa viranomaiset kohdistavat puheensa pelkästään toiselle viranomaiselle.

Kun keskustelussa on enemmän osallistujia kuin kaksi, vuorojen vaihto ei enää välttämättä seuraa säännönmukaista kaavaa kahden puhujan välillä, jossa puhujan ja kuuntelijan roolit vaihtuvat vuorotellen. Monenkeskisessä keskustelussa vuoroista voi syntyä kilpailua ja sen tähden vuorot ovat usein lyhyempiä. Käytännössä äänessäolija voi valita seuraavan puhujan tai puhuja voi valita itsensä aloittamalla ensimmäisenä. (Londen 1997, 57-58.) Kahdenkeskinen keskustelu eli dyadi eroaa useamman keskisestä keskustelusta esimerkiksi siinä, että siinä ei voi syntyä valtaa pitävää enemmistöä. Kuitenkin dyadi ja triadi ovat samankaltaisia siinä suhteessa, että niissä on mahdollista pitää yllä ainoastaan yhtä keskustelua verrattuna esimerkiksi useamman kuin kolmen hengen keskusteluihin. (Londen 1997, 62.) Viranomaisilla on ensikohtaamisissa keskenään sovittu haastattelurakenne, joka helpottaa heidän keskinäistä vuorojen jakamista.

Seuraavassa tutkimukseni aineistokatkelman esimerkissä haluan esittää, miten keskustelun osanottajat voivat valita seuraavan puhujan. Nuoren ja viranomaisten tapaaminen on alkuvaiheessa ja viranomaiset ovat poikkeuksellisesti pyytäneet nuorta allekirjoittamaan jo tapaamisen alussa viranomaisten välistä tietojenvaihtoa koskevan suostumuslomakkeen. Nuorelle on epäselvää, mihin hänen tietojansa tullaan käyttämään ja työvoimaviranomainen on juuri antamassa selontekoa tietojen käytöstä.

Esimerkki 1. Sosiaalitoimen tiedot (Tapaaminen 1)

```

1 T: sun tilanteen eteenpäin viemiseksi ni vaihtaa tietoa, (.) jos
2   tulee jotakin [semmosta asiaa .hhh [eli
3 N:                               [okei                               [>↑siis< (0.5)
4   >↑kysymys< (.) ((osoittaa kädellä ja katsoo sosiaaliohjaajaa))
5   sä oot nyt siis sosiaalityöntekijä?
6 (.)
7 S: ↓sosiaaliohjaa[ja
8 N:                               [sosiaaliohjaaja, (.) ni ↑mihi tietoihi sä
9   pääset sit käsiks.((katsoo sosiaaliohjaajaa))
10 (.)
11 S: sosiaalitoime
12 (1.5)

```

Rivillä 3-5 nuori valitsee seuraavan puhujan osoittamalla sosiaaliohjaajaa kädellään ja katsomalla suoraan häneen. Kysymyksen jälkeen on tauko, koska nuori odottaa sosiaaliohjaajan vastausta siirtymän mahdollistamassa kohdassa (r. 6). Sosiaaliohjaaja korjaa rivillä 7 ammattinimikkeensä termin. Nuori vahvistaa sosiaaliohjaajan sanoman ja (r. 8) esittää suoraan, pelkästään hänelle uuden kysymyksen. Nuoren seuraavan puhujan valinta rivillä 8-9 tulee esille sekä suoralla katseella että persoonapronomilla "sä".

Monen hengen keskusteluissa yleisiä ovat vuorojen päälle tulevat dialogipartikkelit "mmm, joo, nii". Dialogipartikkelit eivät kuitenkaan ole täysin sattumanvaraisia keskustelun kulussa, vaan ne osuvat mahdollisiin siirtymän mahdollistaviin kohtiin (TRP) tai jopa osittain päällekkäin meneillään olevan vuoron loppua kohtaan. Vuoron vaihtumiskohdan eli syntaktisen sauman lähellä olevat dialogipartikkelit eivät kuitenkaan ole päällekkäispuhunutta. Dialogipartikkeleilla voidaan osoittaa myös kuuntelijan roolissa olevan puheen vastaanottamista ja seuraamista. (Hakulinen 1997b, 50-51.) Yleisesti ottaen viranomainen, joka tapaamisessa oli haastattelijan roolissa, osoitti toista viranomaista

enemmän dialogipartikkeleilla nuorelle vastaanottavansa nuoren puhetta. Nuorten dialogipartikkeleiden käyttö oli aineistossa harvinaisempaa kuin viranomaisten.

5 Tutkimusprosessin toteutus

Tässä osiossa käyn läpi tarkemmin tutkimuskysymykset, toteutuneen tutkimusprosessin ja tekemäni tutkimukselliset valinnat. Tutkimuksellisesti minua kiinnostaa yhteiskunnan ulkopuolisuusvaarassa olevien nuorten ja heidän kanssaan asioivien viranomaisten vuorovaikutus, sillä minulla on henkilökohtaista kokemusta ulkopuolella olevien nuorten kanssa työskentelystä etsivästä nuorisotyöstä ja työpajatoiminnasta. Tuon työkokemuksen myötä olen oppinut arvostamaan kohtaamisen vuorovaikutusta yhtenä asiakasprosessin merkittävistä onnistumistekijöistä.

5.1 Aineistonkeruu

Sovin pro gradu -aineiston keräämisestä yhteistyössä erään keskisuuren kaupungin työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten kanssa. Vaikka minulla on henkilökohtaisesti kyseiseltä alalta työkokemusta, en ole itse työskennellyt tutkittavalla alueella tai tuntenut entuudestaan kyseisiä viranomaisia. Omasta ammatillisesta taustastani oli kuitenkin hyötyä kahdella tapaa. Ensimmäinen kun pyysin nuorilta suostumusta osallistua tutkimukseen sekä toiseksi viranomaistahoille tutkimuksen tarpeellisuuden osoittamisessa. TYP-tapaamisissa oli läsnä moniammatillinen työpari. Kussakin tapaamisessa oli läsnä yksi työvoima-asiantuntija ja yksi sosiaaliohjaaja. Yhteensä tutkimukseen osallistui kolme työvoima-asiantuntijaa ja kaksi sosiaaliohjaajaa. He muodostivat videoiduissa tapaamisissa yhteensä viisi erilaista työparia.

Sovittuja tapaamisia TYP-tiloissa oli 13 kappaletta. Tein asiaankuuluvan suostumuslomakkeen sekä kirjallisen tutkimustiedotteen työntekijöille sekä asiakkaille (liite 1 ja liite 2). Kaikki tutkimukseeni osallistuvat saivat samat dokumentit. Suostumuksen olin saanut etukäteen molempien organisaatioiden työntekijöiltä sekä työvoiman palvelukeskuksen esimieheltä. Sovitut tapaamiset olivat TYP-toimintaan läheteellä ohjattujen nuorten alkuhaastatteluja. Näin ollen työntekijät eivät olleet tavanneet nuoria entuudestaan. TE-toimiston tai muun viranomaisen palveluissa oli arvioitu, että nämä nuoret hyötyvät moniammatillisesta TYP-toiminnasta. Tapaamisiin saapuvilta nuorilta pyysin juuri ennen tapaamisen alkua suostumusta tutkimukseen osallistumisesta.

Kaksi nuorista ei saapunut tapaamisiin paikalle, eikä ilmoittanut syytä tapaamisen peruuntumiselle. Jälkikäteen yksi oli ilmoittanut työvoimaviranomaiselle unohtaneensa tapaamisen ja toisen sai sosiaaliohjaaja puhelimitse kiinni. Tämä nuori oli päässyt töihin, mutta oli unohtanut ilmoittaa siitä viranomaisille. Yhden päivän kaksi tapaamista puolestaan jouduttiin perumaan kokonaan, sillä toinen työntekijä oli sairastunut äkillisesti. Neljä nuorta kieltäytyi tutkimukseen osallistumisesta. Viisi nuorta osallistui tutkimukseen. Tutkimukseen pyydettyjen joukosta naisia oli neljä ja miehiä yhdeksän. Tutkimukseen osallistuneista naisia oli yksi ja miehiä neljä.

Lainasin Tampereen yliopistolta videokameran ja jalustan sekä sanelimen autenttisten tapaamisten nauhoittamiseen. Kaikissa tapaamisissa tallensin sekä video- että audiomateriaalia. Halusin toimia näin, jotta pystyin varmentamaan onnistuneen datan keräämisen luotettavasti. Asensin videokameran työvoimaviranomaisen huoneeseen etukäteen ja käynnistin sen ennen tapaamisen alkua, jos tapaamiseen saapunut nuori oli antanut luvan tutkimukseen osallistumiselle. Videokameran käynnistämisen jälkeen poistuin tilan ulkopuolelle. Autenttiset vuorovaikutustilanteet tapahtuivat viranomaisten huoneissa, jotka olivat kohtuullisen suuria. Näin ollen videokameran asettaminen sujui hyvin ja niin, että kaikki kolme henkilöä näkyvät kuvassa. Myös audiotallenteet onnistuivat hyvin ja sanat erottuvat selkeästi.

Tutkimukseni aineistona on neljä tuntia ja 13 minuuttia video- ja audiomateriaalia, jossa viisi eri nuorta tapaavat työvoiman palvelukeskuksen työvoima-asiantuntijan sekä sosiaaliohjaajan ensi kertaa autenttisissa tilanteissa. Keskusteluanalyysissä tyyppillisesti tarkastellaan tilanteita, jotka tapahtuisivat tutkijan läsnäolosta huolimatta luonnollisesti (ten Have 2007, 9). Lyhin tallennettu tapaaminen kesti 41 minuuttia ja pisin yhden tunnin ja 17 minuuttia. Kaikissa tapaamisissa asiakkuus päädyttiin aloittamaan TYP-palveluissa.

Tallennetun vuorovaikutustilanteen jälkeen jokainen tutkimukseen osallistunut nuori kertoi minulle vielä kahdestaan erillisessä kokoushuoneessa, miten hänen mielestään tapaaminen meni. Nämä tapaamisen jälkeiset kommentit otin audiotallenteelle. Kaikki tutkimukseen osallistuneet nuoret olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti tyytyväisiä oltiin informaatiopitoisuudesta, suorista jatkotoimenpide-ehdotuksista ja siitä, että asioita mietittiin yhdessä oikeasti nuoren henkilökohtaisen

tilanteen kannalta. Tutkimustehtävää rajatessani nuorten kommentit tapaamisten jälkeen jäivät kuitenkin varsinaisen ydintehtävän ulkopuolelle.

Laitteet olivat jatkuvasti hallussani, enkä jättänyt niitä kenenkään ulottuville. Siirsin tutkimuksen datan ulkoiselle kovalevylle aineiston keräämisen jälkeen. Aineistoa säilytetään lukollisessa paikassa.

5.2 Analyysiprosessi

Tämän aineistolähtöisen tutkimuksen tarkoituksena on ollut tutkia työvoiman palvelukeskukseen ohjautuneiden nuorten ja viranomaisten välistä autenttista vuorovaikutusta. Keskusteluanalyttista analyysia suoritetaan aineistolähtöisesti (ten Have 2007, 121) ja tutkimusmetodologinen viitekehys on riippuvainen asetettavista tutkimuskysymyksistä tai -tehtävästä (Silverman 2012, 31-32). Näin tutkimuksen analyysiprosessi on tarkentunut jatkuvasti tutkimuksen edetessä. Edellä mainittu prosessi on tyypillistä keskusteluanalyttiselle tutkimukselle (ten Have 2007, 120-121). Analyysiprosessin tukena käytin Raevaaran (1997) kuvaamia keskusteluanalyttisiä vaiheita rakenteiden tunnistamiseen (Raevaara 1997, 84-86). Lisäksi hyödynsin analyysissä ten Haven (2007, 150-151) kuvailemaa poikkeavien tapausten analyysiä luokitusten muodostamisessa.

Keskusteluanalyttista tutkimusta suorittaessa on tärkeää valita litteroinnissa purkamisen tapa, joka mahdollistaa tutkimuksen aineistolähtöisyyden (Nikander 2010, 435). Analyysin valmisteluun kuuluu litteraation teko, jonka avulla toteutetaan induktiiviseen päättelyyn nojaavaa laadullista tutkimusta tapaus kerrallaan. Puhemääräinen litterointi auttoi syventymään tutkimusaineistoon ja löytämään datasta erilaisia vuorovaikutuksen ilmiöitä. Karkeasti litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 145 sivua. Litteraatiomerkkeinä olen käyttänyt keskusteluanalyttista merkitsemistapaa, jonka on luonut Gail Jefferson (ks. Seppänen 1997b, 21). Litteraatiomerkkien selitykset löytyvät myös liitteestä 3. Litteraatioiden käyttö keskusteluanalyysissä on tärkeää ja myös haastavaa, koska niillä ei pyritä tavoittamaan ainoastaan vuorovaikutuksen sisällöllistä merkitystä, vaan myös se, miten vuorovaikutusta on tuotettu (ten Have 2007, 94).

Käytännössä tutkimusprosessi etenee raakadatasta ilmiöiden säännönmukaiseen tunnistamiseen, josta pyritään etsimään kontekstien samankaltaisuuksia, osanottajien orientaatiota ja poikkeavia tapauksia. Näiden perusteella voidaan mahdollisesti tehdä laajempia yleistyksiä. (Stivers & Sidnell 2013, 2-5.) Keskusteluanalyysin tutkittavat ilmiöt ovat luonteeltaan paikallisia ja julkisesti lausuttuja

poissulkien mahdolliset henkilöiden sisäiset tarkoitusperät (Ruusuvuori 2001, 397). Koska vastaavanlaista suomalaista tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty, ensimmäisenä tutkimustehtävänä oli kuvailla kyseistä vuorovaikutustilannetta ja sen toimintaa yleisesti. Aineistolähtöisesti ilmiötä etsiessä aineiston rikkaus pääsi kuitenkin yllättämään toistuvasti tutkimusprosessin aikana. Mahdollisia, kiinnostavia tutkimusaiheita löytyi runsaasti. Keskusteluanalyttinen kokonaisrakenteen kuvaus istui hyvin alkuperäiseen tarkoitukseen kuvailla työvoiman palvelukeskuksen institutionaalista tilannetta.

Institutionaalista vuorovaikutusta tutkivassa empiirisessä analyysissä on tehtävä keskusteluanalyysin tavalliset analyysivaiheet ja tämän jälkeen etsiä organisaation yksilölliset tavat sekä rajoitteet (Drew & Heritage 1997, 20). Kokonaisrakenteen keskusteluanalyttisen kuvauksen suoritin käymällä systemaattisesti läpi koko materiaalin videon ja litteraatioiden kautta. Aineiston analyysiä voi suorittaa videoiden kautta ja toteutettavien aineiston rajausten on oltava johdonmukaisesti perusteltuja (Ruusuvuori 2010, 13-15). Systemaattisen työskentelyn avulla oli mahdollista löytää ensitapaamisten kokonaisrakenteen institutionaalinen runko.

On monia tapoja lähestyä keskusteluanalyttistä dataa. Tutkija voi esimerkiksi valita datasta tietyt rajatut alueet ja läpikäydä niitä keskusteluanalyysin kulmakivien kautta eri sovellutuksin tai voi koodata havaintojaan tai tehdä yleisiä havaintoja tai käyttää soveltuvia tietokoneohjelmia. (ten Have 2007, 124-125.) Rajasin rikasta aineistoa edelleen toisella tutkimuskysymyksellä, joka sisältää keskusteluanalyttisen kokoelman nuorten puheessa esiintyvistä toiveista. Nuorten esittämät toiveet tai tavoitteet vuorovaikutuksessa ovat erittäin tärkeitä työvoiman palvelukeskuksen jatkosuunnitelmien ja ehdotettavien toimenpiteiden onnistumisen sekä nuoren oman sitoutumisen kannalta. Rajauksen tekemiseen auttoivat aineistoon tutustuminen tallenteiden ja puhemääräisten litteraatioiden kautta sekä keskustelut ja aineistoni katselu pro gradu –työn ohjaajieni kanssa.

Tutkimuskysymykset:

1. Minkälainen kokonaisrakenne on viranomaisten ja nuoren ensikohtaamisessa työvoimapalvelukeskuksessa?
2. Miten nuorten toiveet nousevat puheenaiheeksi?

Nuorten esittämien toiveiden noustessa keskeiseksi tutkimuskohteeksi oli luonnollista nostaa nuorten toiveiden litteraatiotarkkuutta. Litteraatiossa tarkkuus voi vaihdella riippuen kyseestä olevasta tutkimusongelmasta (ten Have 2007, 110). Keskusteluanalyyssissä mahdollisimman tarkka litteraatio auttaa löytämään osanottajien antamia merkityksiä tilanteille kuten äänenpainon tai – sävyn muutoksia (emt., 94). Tutkimuksen viidestä tapaamisesta on koottu katkelmat, joissa keskustellaan nuorten toiveista. Luokituksia tehdessä on otettu huomioon, miten vuorovaikutuksen osapuolet käsittelevät vuoroja ja tehty analyysi perustuen siihen, mikä on osallistujista merkityksellistä (Raevaara 1997, 78). Tämän jälkeen on keskusteluanalyyttisesti analysoitu vuorovaikutusta ennen ja jälkeen toivetta sekä esille tulleita ilmiöitä toiveiden esiintymisestä.

Keskusteluanalyyttistä dataa kannattaa analysointia tehdessä käydä läpi systemaattisesti ja keskusteluanalyyssin kulmakiviä työvälineinä käyttäen (ten Have 2007, 125). Kävin systemaattisesti aineiston läpi ja etsin, miten nuorten toiveista keskustellaan. Kun olin löytänyt sekvenssit, joissa keskusteltiin toiveista, litteroin ne tarkemmin Transana-ohjelmalla käyttäen keskusteluanalyyttistä litterointitapaa (liite 3). Tämän jälkeen luokittelin toivetta ennen olevat tapahtumat, toiveet ja toiveen responsit. Luokittelun koontien jälkeen löysin päähavaintoni.

5.3 Eettinen tarkastelu

Ennen aineistonkeruuta tein tutkimukseen asiaankuuluvat suostumuslomakkeet ja pohdin tutkimukseen osallistumisen eettisiä näkökulmia. Yksi ihmistieteiden tutkimuseettisistä normeista on tutkimukseen osallistuvien tunnistettavuuden poistaminen ja näin tutkimukseen osallistuneiden suojeleminen. Osa osallistuu tutkimukseen nimenomaan tutkijan lupaaman anonymiteetin vuoksi. (Kuula 2011, 201-205.) Näytteet olen valinnut kunnioittaen tutkimukseen osallistuneiden anonymiteettia. Työntekijät tunnistivat ulkopuolisuuden vaarassa olevien nuorten heikon kiinnittyvyyden ja haasteelliset asiakastilanteet. He kokivat myös helpottavana, että olin itse työskennellyt NEET-nuorten kanssa ja olivat innokkaita kehittämään omaa työtänsä.

Sovin työntekijöiden kanssa, että kysyn nuorilta tutkijana lupaa osallistumiselle, jotta viranomaisten oma rooli nuorten kanssa ei olisi epäselvä. Koska kyse oli nuorten erittäin henkilökohtaisista elämäntilanteista, halusin olla mahdollisimman puolueeton kaikella tapaa sekä tarjota selvän sanallisen mahdollisuuden olla osallistumatta tutkimukseen ilman mitään seurauksia. Painotin nuorille

myös sitä, että tutkimukseen osallistuminen tai siitä kieltäytyminen ei vaikuta millään tavalla heidän saamaansa palveluun. Jokaisen nuoren kanssa kävin tutkimustiedotteen ja suostumuslomakkeen kohta kohdalta suullisesti läpi (liite 1 ja liite 2). Annoin nuorille mukaan tutkimustiedotteen, jossa oli yhteystietoni, jotta heillä oli mahdollisuus halutessaan perua osallistumisensa tutkimukseen minulle suoraan. Kukaan nuorista ei kuitenkaan perunut jälkikäteen osallistumistaan. Sekä nuorille että viranomaisille korostin erityisesti tunnistamattomuuden suojaa. Koska kyseessä on pieni aineisto, on erityisen tärkeää suojella yksittäisen henkilöiden anonymiteettia ja tämän vuoksi halusin myös poistaa työstäni työvoiman palvelukeskuksen paikkakuntatiedot. Jo raakalitteraatioita tehdessäni poistin henkilöiden nimet aineistosta ja loin sekä työntekijöille että nuorille omat pseudonyymit.

Kun lähdin keräämään aineistoa, kuvittelin, että nuoret kokisivat ulkopuolisen tutkijan turvallisuutta ja luotettavuutta lisäävänä tekijänä asiakastilanteessa, koska viranomaiset ovat olleet avoimia oman työnsä toteutuksesta. Yllätyksekseni kuitenkin huomasin, että nuoret, joilla oli oma perheenjäsen esimerkiksi tukihenkilönä tapaamisessa mukana tai jotka vaikuttivat valmiiksi hermostuneilta, eivät halunneet osallistua lainkaan tutkimukseen. Nuoret, jotka puolestaan osallistuivat, kuvailivat tapaamisessa kaikki itsetuntonsa ja vertaissuhteensa hyväksi.

Osa tutkimuksen suorittamisen etiikkaa on tapa, jolla tutkimukseen osallistuneista kirjoitetaan (Kuula 2011, 206). Olen pyrkinyt noudattamaan tätä periaatetta kunnioittamalla kirjoittamassani tekstissä ja läpi tutkimusprosessin kaikkia tutkimukseen osallistuneita henkilöitä.

Tutkimusprosessin aikana rikas aineisto on tuonut paljon havaintoja matkan varrella ja olen luvannut antaa palautetta kyseiselle työvoiman palvelukeskukselle. Tutkimukseen osallistuneille nuorille kerroin, mihin tämä kyseinen tutkimus tullaan julkaisemaan ja miten siihen pääsee käsiksi.

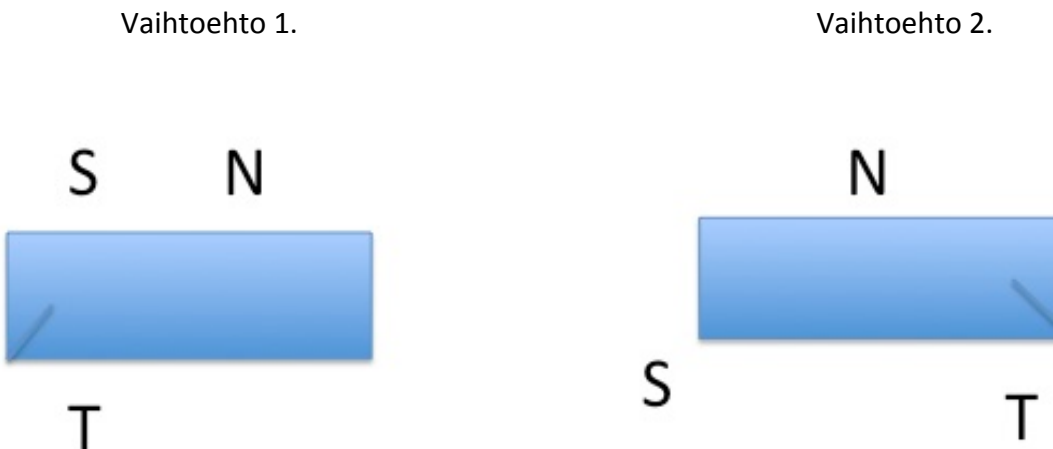
6 Työvoiman palvelukeskuksen ensikohtaamisen kokonaisrakenne

Seuraavaksi alan käsittelemään pro gradu –tutkimuksen tuloksia. Tässä osiossa käyn tuloksia läpi asetetun tutkimuskysymyksen kautta: minkälainen on vuorovaikutustilanteen institutionaalinen kokonaisrakenne. Tarkastelen työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten ja nuorten välisen ensikohtaamisen vuorovaikutuksen kokonaisrakennetta (kuvio 1) ja erittelen, mitä yleensä rakenteen eri vaiheissa tapahtuu.

Tulosten esittelyssä käytän aineistosta poimittuja litteraatiokatkelmia. Tekstinäytteet antavat lukijalle mahdollisuuden tehdä omia tulkintoja ja analyysyjä aineistosta (Nikander 2010, 433). Litteraatioissa lyhenne S tarkoittaa sosiaaliohjaajaa, N nuorta, T työvoimaviranomaista ja nimitys viranomaiset yhteisnimitystä sosiaaliohjaajalle ja työvoimaviranomaiselle.

Työvoimapalvelukeskuksen ensikohtaamisissa nuoren kanssa ovat läsnä työvoimaviranomainen ja sosiaaliohjaaja. Nuori on saanut toimintaan lähetteen joltain muulta viranomaistaholta. Lähetteen syynä voi olla esimerkiksi pitkittynyt työttömyys tai sosiaalitoimistossa arvioitu monialaisen palvelun tarve. Viranomaisilla on tapaamisessa ennalta sovittu haastattelurunko paperilla. Haastattelun kysymykset on jaettu työvoimaviranomaisen ja sosiaaliohjaajan kesken. Viranomaiset kirjoittavat paperille muistiinpanoja haastattelun lomassa ja työvoimaviranomainen täydentää tietokoneella sähköistä järjestelmää. Nuoret eivät tiedä kysymyksiä etukäteen, eikä nuorilla ole paperista lomaketta. Työvoimaviranomaiset istuvat tietokoneen äärellä ja sosiaaliohjaajat ovat pöydän äärellä joko samalla puolella kuin nuori tai työvoimaviranomainen.

Kuvio 1. Vuorovaikutuksen osanottajien fyysinen sijoittuminen tilaan



Fyysisessä tilaan sijoittumisessa molempia vaihtoehtoja käytettiin datassa kaksi kertaa. Lisäksi kerran käytettiin vaihtoehtoa 1, niin että nuoren ja sosiaaliohjaajan paikat olivat toisinpäin. Sininen viiva osoittaa tietokoneen näyttöpäätteen asettelua.

Seuraavassa kuviossa tuon esille ensitapaamisten yleisen kokonaisrakenteen muodostumista. Ensitapaamisissa on aloitus ja lopetus. Näiden välillä eri osiot jakautuvat tapaamisen tarkoituksen mukaisesti. Aloituksen jälkeen viranomaiset esittelevät virastonsa ja käyvät läpi tapaamisen muotoa. Tämän jälkeen sekä työvoimaviranomaisella että sosiaaliohjaajalla on omat ennalta määritellyt kysymykset nuorelle. Viranomaisten haastattelun jälkeen siirrytään neuvottelu- ja toimenpidevaiheeseen, jossa haastattelussa saatujen tietojen perusteella tarjotaan nuorelle mahdollisesti joitain toimenpiteitä. Toimenpide-ehdotuksen jälkeen nuori allekirjoittaa tietojen vaihtoon liittyviä suostumuslomakkeita eri viranomaisten toimintaan liittyen. Tämän jälkeen tapaaminen päätetään.

Kuvio 2. Työvoiman palvelukeskuksen ensitapaamisen vuorovaikutuksen kokonaisrakenne



Seuraavassa esimerkissä tuon esille, miten viranomaiset orientoituvat tapaamisten kokonaisrakenteeseen ennalta määrättyinä ja pyrkivät ylläpitämään sen muotoa. Nuoren ja viranomaisten ensitapaaminen on edennyt aloitusvaiheen jälkeiseen viraston esittäytymiseen sekä tapaamisen muodon läpikäymiseen.

Esimerkki 2. Plussat ja miinukset (Tapaaminen 1)

1 N: eli mä niinku ↑siirryn teille
 2 (0.6)
 3 N: asiakkaaks
 4 (0.5)
 5 N: °hetkellisesti°
 6 (0.4)
 7 T: joo
 8 (0.6)
 9 T: siis se on se (0.5) mitä täs nyt me lähdetään tosiaan (.) sun
 10 kans nyt miettimään
 11 kysytään sult eli haas[tatellaan sinua,
 12 S: [mmm,
 13 T: =<ky-kysytään erilaisia asioita> ja vähän sit niinku
 14 semmosta ↑arvioo siitä et °↑hyötyisitkö sä meidän
 15 palv[eluista.°
 16 N: [m^{mmmm}
 17 (0.4)
 18 N: ↑mitkä o plussat (.) ja ↑mitkä on miinukset. ((osoittaa
 19 kädellään kahtiajakoa pöytään)) (.) °tai mitä täs niinku
 20 h[yötyy,°
 21 T: [tota me voidaan ehkä käydä ↑tää((katsoo
 22 sosiaaliohjaajaa)) keskustelu sit ku ollaan näit kysymyksiä
 23 ky[sytty ni mun
 24 S: [°joo°,
 25 T: =[mielest,
 26 N: [okei,
 27 S: ((nyökyttää))
 28 (.)
 29 T: =jos muistat tuon ni °palataan sit si-siihe °tota° voidaan sit
 30 vastat siihe ((katsoo sosiaaliohjaajaa)) kysymykseen.°hhh (.)
 31 MUT joo ↑IHAN TÄHÄN NÄIN tää alkukartoitus (.) vaikka sä et
 32 aloittaiskaan meil ni tää alkukartoitus joudutaa ny-nyt sit la-
 33 laittamaan tonne noin jos sä antaisit tavallaan tän
 34 suostumuksen si-[siihen
 35 N: [joo joo
 36 T: =siihen ni (.)

Riveillä 9-11 ja 13-15 työvoimaviranomainen antaa selontekoa TYP-asiakkuudesta sekä tuo esille tapaamisen haastattelumuodon ja sitä kautta oikeuttaa viranomaisten palvelukartoituksen tekemisen nuorelle. Riveillä 18-20 nuori kuitenkin kohtelee kysymyksellä palvelua asiakkuutena eikä aktivointipolitiikan kansalaisvelvollisuutena osallistua tuottavasti yhteiskunnan toimintaan. Työvoimaviranomainen (r. 21-23) ei vastaa suoraan esitettyyn kysymykseen, vaan siirtää keskustelun palvelun hyödyllisyydestä nuorelle haastatteluosuuden jälkeen käytäväksi ja hakee katseellaan vahvistusta sosiaaliohjaajasta (r. 21-22). Näin työntekijät orientoituvat tapaamisen rakenteen ylläpitämiseen, sillä palvelun hyödyllisyydestä keskustellaan yleensä vasta lopun neuvottelu ja toimenpide-ehdotus vaiheessa. Riveillä 29-34 työvoimaviranomainen palaa haastatteluosuuden suorittamiseen sekä sen velvoittavuuteen, johon nuori myöntyy (r. 35).

Seuraavaksi käyn läpi tarkemmin työvoiman palvelukeskuksen viranomaisten ja nuorten ensikohtaamisen kokonaisrakenteen eri osioita kuvion 1 mukaisesti.

6.1 Aloitus

Vuorovaikutuksen aloituksella on monia tehtäviä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Esimerkiksi sen selvittäminen, miten vastapuoli osallistuu vuorovaikutukseen sekä osapuolten suhteen ja sen historian läpikäyminen. Edellä mainittujen lisäksi aloituksessa tulee esille myös vuorovaikutuksen tavan ja järjestyksen hallinta. (Schegloff 1986, 113.) Aineiston tapaamisten aloitusvaiheissa tyyppillisesti tervehditään ja henkilöt esittelevät itsensä. Keskustelussa käydään läpi mahdolliset aikaisemmat kontaktit nuoren kanssa esimerkiksi käyty puhelinkeskustelu.

Seuraavassa esimerkissä nuori on odottanut käytävällä vuoroaan ja sovitun tapaamisen alkamista. Nuori on ollut hieman myöhässä tapaamisesta, jonka tähden työvoimaviranomainen on soittanut hänelle äskettäin.

Esimerkki 3. Soitto (Tapaaminen 2)

1 S: ↑juu ole hyvä. ((hakee nuoren huoneeseen)) merja (.) terve
 2 (.) ((osittain kuvan ulkopuolella))
 3 T: ↑MOIKKA ((nousee tuolilta kättelemään nuorta))
 4 (0.4)
 5 T: MÄÄ soitin s[ul virtasen taru, ((istuu alas))
 6 N: [matti (.) matti ((kättelee sosiaaliohjaajaa))

7 (1.6)
 8 N: ↓tuuks mä s[inne vai,
 9 S: [°↑juu ole hy[vä° ((istuu alas))
 10 T: [mä olin niin ilonen kun sä [heti
 11 N: [ju::u
 12 T: va[stasit
 13 N: [tottakai.
 14 T: he he
 15 (0.4)((nuori istuu alas))
 16 N: mä olin just ettimäs pai[kkaa.
 17 T: [n´joo (.) mihi sä muuten auto sait?
 18 (0.5)
 19 N: ↓toho((osoittaa sormella suuntaa)) <siin on ne kaks[neljähoo
 20 S: [↑juu
 21 oikein hyvä.
 22 T: ((osoittaa sormella suuntaa))
 23 N: =parkit[tossa,>
 24 T: [>joo hyvä.<
 25 (0.8)
 26 S: elikkä sä oot matti #virtan[en#,
 27 N: [ju[u,
 28 T: [↑tieks sä matti nyt yhtään
 29 £mihin sä tullu£.
 30 (0.7)
 31 N: en oikeastaa, ((kaikki hymyilevät))
 32 (0.8)

Sosiaaliohjaaja hakee nuoren huoneeseen sisälle käytävästä ja esittelee itsensä sekä tervehtii (r. 1-2). Tämän jälkeen työvoimaviranomainen nousee tuolistaan ylös, tervehtii ja tuo esille soittaneensa nuorelle aikaisemmin sekä kättelee nuorta ja kertoo nimensä (r. 3-5). Nuori kertoo samalla tapaa etunimensä ja kättelee myös sosiaaliohjaajaa sekä varmistaa istumapaikkansa (r. 6-8). Nuori esittäytyy viranomaisille vastaanottavaisena ja kohteliaana ja viranomaiset ovat kyseisessä esimerkissä aloitteen tekevässä roolissa sekä haastattelijoina. Työvoimaviranomainen palaa aikaisempaan puhelinkeskusteluun ja tyytyväisyyteen siitä, että nuori on vastannut puheluun (r. 10 ja 12). Nuori puolestaan antaa selontekoa myöhästymisensä syystä parkkipaikan etsinnällä, koska työvoimaviranomainen on joutunut hänelle soittamaan (r. 16). Näiden jälkeen viranomaiset orientoituvat tapaamisen seuraavaan vaiheeseen (r. 26 ja 28-29) suorilla kysymyksillä nuoren henkilöllisyydestä sekä aikaisemmasta tuntemuksesta palvelukeskusta kohtaan.

6.2 Työvoiman palvelukeskuksen esittely ja tapaamisen muoto

Työvoimaviranomainen tai sosiaaliohjaaja esittelee työvoiman palvelukeskuksen toimintaa ja kertoo tyypillisestä asiakaskunnasta tai käyvät läpi, mistä kyseinen nuori on saanut lähetteen toimintaan. Tämän jälkeen tapaamisen haastattelumuoto tuodaan esille, jonka perusteella arvioidaan asiakkuuden aloittamista. Viranomaiset kertovat mahdollisesti molemmilla olevan omat aihealueen kysymyksensä nuorelle.

Seuraava aineisto-ote havainnollistaa ensitapaamisen työvoiman palvelukeskuksen esittelyä ja tapaamisen muodon läpikäymistä. Ennen esimerkin alkua on lyhyen aloituksen jälkeen edetty työvoiman palvelukeskuksen esittelyyn.

Esimerkki 4. Toiminnan esittely (Tapaaminen 4)

1 S: ↑noni (1.0) ((istuu alas)) ↑tiedäks sä nyt yhtään mihi sä
 2 oot tullu. ((katsoo nuorta))
 3 (1.0)
 4 N: ni::ih? ((vilkuilee ympärilleen))
 5 (1.5)
 6 S: ooks #sää# (0.7) tota (.) mink::ä verra (.) se on tee ee
 7 toimistosta tullu se lähete mutta (0.4) tiedäks sä jotai
 8 täst työvoimanpalvelukesk[sesta,
 9 N: [siis e::n
 10 (0.9)
 11 S: ↑<°joo° okei?>
 12 (1.0)
 13 S: no tota me ollaan tällänen monialane työyhteisö mä oon
 14 kaupungin puolelta sosiaaliohjaaja ja katja ((katsoo
 15 työvoimaviranomaiseen)) on sit taas työhallinno työvoimaohjaaja
 16 ja .hhh
 17 (0.7)
 18 S: sit meit on ↓täällä (0.7) ↑muitakin toimijoita meil on
 19 esimerkiksi terveydenhoitaja ja ja työllisyysyksikkö toimii täs
 20 samassa,
 21 (0.7)
 22 S: samassa meidän kanssa ja ja tosiaan lä- yleensä meil tullaan
 23 <↑lähetteellä>
 24 (1.0)
 25 S: tollasel tee ee pääsääntösesti ne tulee tee ee toimistosta tai
 26 ↑sosiaalitoimesta ja .hhhhhhhhh se että↑ (0.5) mim- mimmoset
 27 nuoret meil sit niinku (1.0).mt lähetteel tulee nii ne on

28 pääsääntöisesti semmosii (0.4) kenel on °niinku° työttömyys
 29 pitkittyny ollu puol vuotta työttömänä?
 30 (0.5)
 31 S: ja sit muutenkin >↑arvellaan< et voi siin työnhaussa ja ja
 32 suunnitelmien tekemisessä tarvita tarvita sit tämmöst
 33 monialasta .hhhhhhh (.) ↓tukea (0.8) °ja tota° (.) .hhhhhhhhh
 34 ↑sit meil tosiaan tullaan tämmösten haastattelujen kautta↑ et
 35 tälle ensimmäisel kerral me sit (0.8) vähän sua ↑haastateltais
 36 tähä,
 37 (0.8)
 38 saatais selvyyttä siit sun tilanteestas ni.hhhh (0.4)↑sopiiko
 39 sua ensinnäkin et sua vähän fhaastatel[laan?]
 40 N: [ju::[uh
 41 S: [fjoo kiva?]
 42 (0.9)
 43 S: °tota° ja sit arvioidaan yhdes vähä sitä (1.0) et aloitetaanko
 44 se asiakkuus ↑täällä ja tota noin mitä jatkosuunnitelmat sit
 45 olis tietyst täs nyt on tää .hhhhhh ensimmäinen kerta on
 46 semmost alkuhaastatteluu ei täs nyt mitää.hhhh (.) suurii
 47 suunnitelmii viel ruvet tekemään et sit seuraavil tapaamisilla,
 48 (1.5)
 49 S: .mt °<enemmän>° (0.5)mut sillai ihan lyhyesti ni
 50 (2.5)
 51 S: täm- tämmönen ↑tämmöstä toimintaa meil on↓
 52 (0.5)
 53 S: onks sul katja jotai lisättävää, .hhhhhhh
 54 (.) ((katsoo työvoimaviranomaiseen))
 55 T: ei varsinaisesti siihe toimintaa
 56 (1.5)

Sosiaaliohjaaja aloittaa hymyyn päättyvällä kysymyksellä (r. 1-2) siirtymän työvoiman palvelukeskuksen toiminnan esittelyyn. Työntekijät toteuttivat samalla tapaa siirtymän myös edellisessä esimerkissä 3. Sosiaaliohjaajan kysymyksen muotoilu *"tiedäks sä nyt yhtään"* olettaa nuoren olevan tietämätön palvelukeskuksen toiminnasta, sillä käytetty partikkeli *"yhtään"* on kieltohakuinen (VISK §657). Äänessäolija rakentaa vuoronsa oletuksella, mitä vastaanottaja tietää (ten Have 2007, 136-137). Kysymystä seuraa pitkä tauko rivillä 3. Tauko vuorovaikutuksessa voi ennakoida preferoimatonta vastausta (Tainio 1997, 94-98). Rivillä 4 nuori vastaa hymyilevällä, pitkitetyllä dialogipartikkelilla *"nii"* ja vilkuilee lyhyesti ympärilleen. Marja-Leena Sorjosen (2001, 280-281) dialogipartikkelitutkimuksen *"joo"* ja *"nii(n)"* mukaan dialogipartikkelia *"nii(n)"* käytetään, kun partikkelin puhujalla on jonkinlainen yhteys äänessäolijan puheeseen. Vaikka sosiaaliohjaaja olettaa

vuorollaan nuoren olevan työvoimapalvelukeskuksen toiminnasta tietämätön, nuori osoittaa vastauksen viivästyksellä ja dialogipartikkelin ”*nii*” valinnalla tietävänsä jotain TYP-toiminnasta. Sosiaaliohjaaja kohtelee nuoren vastausta riittämättömänä toistamalla kysymyksensä tarkemmassa muodossa (r. 6-8). Nuori selventää, ettei hän tiedä toiminnasta (r. 9). Tämän jälkeen riviltä 13 eteenpäin sosiaaliohjaaja esittelee työvoiman palvelukeskusta, asiakaskuntaa ja ensitapaamisen haastattelumuotoa. Lopuksi sosiaaliohjaaja antaa selkeästi vuoron työvoimaviranomaiselle nimeämällä hänet ja katsomalla suoraan häntä (r. 53-54). Työvoimaviranomainen on orientoitunut siirtymään tapaamisessa eteenpäin (r. 55). Esimerkki on tyypillinen tapaus työvoiman palvelukeskuksen toiminnan esittelemisen tavasta ja tapaamisen muodon läpikäymisestä.

6.3 Viranomaisten kysymykset

Työvoimaviranomainen tarkistaa tietokoneelta järjestelmän tietojen oikeellisuuden nuorelta ja tarvittaessa täydentää niitä. Nuorelta kysytään koulutuksesta, työhistoriasta, työnhaun taidoista, terveydellisistä rajoitteista, taloudellista etuuksista ja miehiltä asevelvollisuudesta. Huomion arvoisina pidetään myös mahdollisia poissaoloja ja keskeytyksiä töistä tai opinnoista ja sosiaalisia vaikeuksia. Nuoren tulee itse arvioida numeerisesti omaa työkykyään. Joiltakin ammatillisen koulutuksen suorittaneilta nuorilta tiedustellaan, miten koulutus on vastannut nuoren odotuksia. Vaikka työvoimaviranomainen kysyy kysymyksiä, myös sosiaaliohjaaja esittää lisäkysymyksiä ja kommentoi nuoren vastauksia.

Sosiaaliohjaaja kysyy elämänlaadullisista tekijöistä, arkielämän taidoista, sosiaalisista suhteista, viranomaiskontakteista ja harrastuksista sekä vapaa-ajasta. Lisäksi nuorelta tiedustellaan päihde- ja mielenterveystilannetta sekä luottotietoja ja rikosrekisteriä. Nuoren tulee arvioida numeerisesti itsetuntoaan ja elämän tasapainoaan sekä arvioida tilanteensa viiden vuoden päästä ja kertoa hyvistä luonteenpiirteistään sekä vahvuuksistaan. Sosiaaliohjaaja kysyy pääasiallisesti näistä asioista, mutta myös työvoimaviranomainen osallistuu kommentoinneilla ja lisäkysymyksillä.

Työvoiman palvelukeskuksen ensikohtaamisen kysymykset noudattavat lomakkeella olevaa järjestystä. Viranomaiset kysyvät lomakkeelta suurin piirtein samat kysymykset kaikilta, mutta varsinkin aihealueiden tarkentavissa kysymyksissä ja nuoren vastauksen jälkeisessä viranomaisen vuorossa on eroavaisuuksia. Keskimäärin yhdessä tapaamisessa viranomaiset kysyvät noin 120

kysymystä. Haastattelukysymysten perusteella viranomaiset arvioivat nuoren tilannetta ja hänelle mahdollisesti ehdotettavia toimenpiteitä. Esitettävillä kysymyksillä on siis tärkeä rooli nuoresta saatavan kuvan ja jatkotoimenpiteiden kannalta. Aineistoa läpikäydessä oli havaittavissa, että suurin osa nuorille esitettävistä tai nuorilta kysyttävistä kysymyksistä suuntautuivat ajallisesti joko menneisyyteen tai nykyisyyteen. Suoraan tulevaisuuteen sijoitettuja kysymyksiä oli näistä kolmesta kaikista vähiten.

Kohtaamisten neljä ensimmäistä osaa rakentuu kaavalla, jossa ensin tulee viranomaisen kysymys ja sitten nuoren vastaus. Viranomaiset ovat orientoituneet ensikohtaamisen rakenteen ylläpitämiseen. Esimerkiksi poikkeavissa kohdissa esille tulevia aihealueita nuoren vastauksissa voidaan siirtää käsiteltäväksi myöhemmin.

Nuorelle esitetään kysymyksiä liittyen hänen subjektiiviseen kokemukseensa eri yhteisöistä ja toisaalta muiden arvioita hänestä. Kysymysten esittäminen palvelee viranomaisten tarvetta suorittaa nuoren arviointia ja arvioinnin kautta nuoren kykyä osallistua säännölliseen toimintaan kuten työkokeiluun tai ryhmävalmennukseen. Toisaalta voidaan kysyä, kuinka paljon menneisyyden tapahtumille annetaan arvoa yksilön senhetkisen identiteetin arvioinnissa sekä nykyisyyden ja tulevaisuuden rakentamisessa.

Seuraavalla katkelmalla havainnollistan viranomaisten esittämiä kysymyksiä. Tapaaminen on edennyt sosiaaliohjaajan haastatteluosuuteen. Sosiaaliohjaaja on edennyt haastattelussa kohtaan, jossa hän tiedustelee nuoren aikaisempia viranomaiskontakteja.

Esimerkki 5. Asiakkuudet muissa viranomaistahoissa (Tapaaminen 3)

```

1 S: °joo° .hhhhh (0.4) no ↑sä et nyt missään muis
2   viranomaistahoissa oo asiakkaana ku tee ee <toimistossa
3   sitte>,
4   (.)
5 N: jo:[o?
6 S:   [↑no kela tietysti jos mieltii työ[markkinatukea ((katsoo
7 T:                                     [mmm
8 S: työvoimaviranomaista) =mut °sosiaalitoimessa sä et oo
9   asiakkaana ja°,
10 (0.5)
11 N: jo[o?
```

12 S: [eihän oo mitään muit?
 13 (1.0)
 14 N: ((pudistelee päätään))
 15 S: °ei oo tullut aikavarauksia mihkää £muual£°,
 16 (.)
 17 N: ((pudistelee päätään))
 18 S: ei
 19 (0.5)
 20 S: °joo° (.).mt .hhhhh koeks sä et sää pärjäät
 21 (0.7)
 22 S: tämmösis ((heiluttaa kättään ja katsoo työvoimaviranomaista))
 23 £virastois ihan hyvi?£ he [he
 24 N: [°en mä tie[dä,°
 25 S: [VAI VAI TARVISIKS sä
 26 mielestäs, (.) apua ((heiluttaa kättään)) näissä asioinneissa
 27 tai?
 28 (2.5)
 29 N: ((pudistaa päätään)) en mää tiedä, [en [kai.
 30 T: [he [he
 31 S: [nii,
 32 (0.5)
 33 S: £no mä sanoisin et [et£ ((katsoo nuorta))
 34 T: [£ (-)joo£
 35 N: [°en joo° (.)
 36 T: [°(-) sanoo°
 37 S: ((katsoo työvoimaviranomaista)) [SE VÄHÄ KATTOO NIINKU,
 38 (0.5)
 39 S: ↓£ta[rviiks mä£ he he
 40 N: [ni:i? ((kohauttaa olkapäitä))
 41 (.)
 42 S: =et tarvii sä oot kyl ihan sillai niinku et (0.4) varmasti saat
 43 su[us auki ja kysyttyä
 44 N: [juu
 45 S: =jos on jotai epä[selvää
 46 N: [juu

Rivillä 1-3 sosiaaliohjaaja tiedustelee nuoren nykyisiä viranomaiskontakteja ”sä et nyt missään muis viranomaistahois”. Nuori vastaa tiedusteluun kysyvällä, nousevan intonaation dialogipartikkelilla ”joo”. Sosiaaliohjaaja vastaa omaan kysymykseensä toteamalla asiakkuuden olevan ainakin Kelassa ja osoittamalla katsellaan puheensa työvoimaviranomaiselle (r. 6 ja 8). Sosiaaliohjaaja antaa nuorelle kaksi kertaa mahdollisuuden kertoa muista mahdollisista viranomaiskontakteista käytännön esimerkkien kautta (r. 8, 9, 12 ja 15). Nuori toistaa toisella kertaa kysyvän dialogipartikkelin ”joo” (r. 11) ja tämän jälkeen vastaa kahteen jälkimmäiseen sosiaaliohjaajan tiedusteluun pudistamalla

päätään (r. 14 ja 17). Kyseisessä datassa on poikkeuksellista, että nuorella ei ole monia asiakkuuksia moniin viranomaistahoihin. Käytetty puhumisoikeus pohjautuu institutionaalisiin rooleihin (Ehrlich & Freed 2010). Haastattelutilanteessa maallikolla on vastaajan asemassa usein vähän mahdollisuuksia olla aloitteentekijä. Puolestaan viranomaiset pystyvät kysymyksillään säätelemään käsiteltäviä aihealueita roolinsa edellyttämällä tavalla. Toisaalta viranomaiset voivat kyseisellä toiminnallaan myös estää joidenkin aihealueiden puheeksi tulemistä. Esimerkiksi lääkäri-potilas –vuorovaikutuksessa lääkärit keräävät potilailta informaatiota, mutta myös suuntaavat ja kontrolloivat puhetta, jossa potilaiden ongelmat tulevat esille. (Drew & Heritage 1997, 49.)

Nuoren vastatessa epämääräisesti kyseiseen haastattelurungon kysymykseen toistuvista lisätiedusteluista huolimatta, sosiaaliohjaaja yrittää vielä lähestyä aihetta nuoren oman selviytymisen ja pärjäämisen kautta (r. 20-23). Yksi haastattelun viranomaisarviointin perusteista onkin muiden viranomaisten arviot nuoresta tai nuoren omat subjektiiviset kokemukset. Nuoren responssin ollessa ympäristöä hiljempaa puhuttu *”en mä tiedä”* (r. 24), sosiaaliohjaaja päättää arkaluontoisen tilanteen nauruun (r. 23). Nuoren selkeän vastauksen puuttuessa sosiaaliohjaaja korjaa vielä kysymystä ja antaa kädellään esimerkin palvelukeskuksesta (r. 25-27). Nuori toistaa aikaisemman sanomansa jälleen ja lisää epäröivän kieltävän vastauksen (r. 29). Työvoimaviranomainen kohtelee tilannetta naurulla arkaluontoisena (r. 30) ja sosiaaliohjaaja antaa nuorelle arvion siitä, tarvitseeko hän apua viranomaistilanteissa (r. 33). Työvoimaviranomainen on sosiaaliohjaajan kanssa samaa mieltä ja viranomaiset nauravat yhdessä huvittavalle tilanteelle (r. 33-34). Markku Haakanan (2001, 158) lääkärinvastaanottoa käsittelevän tutkimuksen mukaan lääkärit voivat käyttää työssään naurua toimintaan sisältyvän jännitteen tasapainottamisella neutraalin asiantuntijuuden ja tunnereaktioiden empaattisen ymmärryksen välillä. Työvoimaviranomainen ja sosiaaliohjaaja voivat vastaavanlaisesti käyttää naurua ja hymyilyä vuorovaikutustilanteen tasapainottamisen keinona. Arkaluontoisen tilanteen lopussa sosiaaliohjaaja puhuu nuoresta työvoimaviranomaiselle kuin nuori ei olisi paikalla *”se vähän kattoo niinku”* (r. 37 ja 39) ja antaa näin työvoimaviranomaiselle selontekoa tilanteesta, johon nuori kohauttaa olkapäitä (r. 40). Sosiaaliohjaaja kuitenkin vielä korjaa tilannetta korostamalla, ettei nuori tarvitse erillistä apua (r. 42-43 ja 45).

6.4 Neuvottelu ja toimenpide-ehdotus

Neuvottelu ja toimenpide-ehdotus käydään pääasiallisesti haastatteluosuuden jälkeen. Sosiaaliohjaajan viimeisen kysymyksen jälkeen työvoimaviranomainen voi vielä kysyä jonkin ylimääräisen kysymyksen, joka on jäänyt epäselväksi. Joissain tapauksissa viranomaiset antavat sanallisesti lyhyen yleisarvion ennen asiakkuuden aloittamisen vahvistamista. Kaikissa aineiston tapauksissa asiakkuus päädyttiin aloittamaan.

Tämän jälkeen viranomaiset kertovat nuorelle haastattelun perustella, mikä toimenpide voisi olla nuorelle soveltuva ja miksi. Toimenpide-ehdotuksella tässä tutkimuksessa tarkoitetaan ehdotusta sellaisesta toimenpiteestä, joka johtaa nuoren statuksen muuttumiseen pois työttömästä. Te-toimiston mukaan muita kuin työttömiä voi olla esimerkiksi töissä, opiskelemassa, työkokeilussa, uravalmennuksessa, sairauslomalla tai kuntoutuksessa. Toimenpide-ehdotus tuodaan esille ensin sanallisesti toteamuksena, jonka yhteydessä on viranomaisten useamman vuoron pituinen perustelu toimenpiteen hyödyllisyydestä. Perusteluiden jälkeen nuorelta kysytään suoraan halukkuutta osallistua toimenpiteeseen ja nämä vaiheet voivat toistua useammankin kerran.

Toimenpide-ehdotuksista yleisin aineiston viidessä tapaamisessa oli nuorten työnhakuryhmään ohjaaminen. Työnhakuryhmä oli noin kuukauden kestävä aktiivitoimenpide, jossa oli työvoimapalvelukeskuksen ulkopuolinen kouluttaja ja tavoitteena vähintään työkokeilupaiikka yksityiseltä sektorilta työnhakuryhmän päätyttyä. Yksi nuorista hyväksyi ensitapaamisella ryhmään osallistumisen ja kaksi nuorista saivat uuden yhteydenottoajan ja jäivät pohtimaan osallistumistaan. Kaikki näistä toimenpide-ehdotuksista tehtiin haastatteluosuuden päätyttyä kokonaisrakenteen neuvotteluvaiheessa. Muu neuvotteluvaiheessa tehty toimenpide-ehdotus oli valovalmennus, jossa nuori pääsee tekemisen kautta suorittamaan ammatillisia osatutkintoja. Kyseinen ehdotus hyväksyttiin ensitapaamisessa. Yleisesti ottaen ensikohtaamisen toimenpide-ehdotukset olivat sellaisia, että niitä voitiin lähteä välittömästi toteuttamaan. Instituution tehokas toimintatapa riippuu instituution tavoitteista (Toerien ym. 2011, 160). Työvoiman palvelukeskuksen tulosohtauksessa seurataan aktivointiastetta eli tukitoimia, työttömyyden kestoa, työnhakusuunnitelmien ja lausuntojen määrää, täyttyneitä työpaikkoja ja asiakkuuden päättymistä (Nio 2008, 2).

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden pääsyynä on yleensä joko nuoren pitkittynyt työttömyys tai puutteet työmarkkinavalmiuksissa, mutta aineistossa eksplisiittisiä kehotuksia tai ehdotuksia työn aktiiviseen hakemiseen esiintyi vain yhdessä tapaamisessa. Aaltosen ja Bergin (2015, 46–51) mukaan TYP-asiakkuudet ovat usein pitkäaikaisia ja varsinkin tuetun työllistämisen linjalla olevat asiakkaat tulevat usein linjasiirtoina muualta sekä menevät monenlaisten muiden toimien kautta ennen varsinaisen työn aloittamista. Näin ollen kyseisen asiakasryhmän kanssa työskentelevät ammattilaiset eivät välttämättä asiakkuuden aloituksessa kohtele relevanttina vaihtoehtona yksityisiltä työmarkkinoilta työn hakemista, vaikka yksilölliset tilanteet huomioiden joku voi tarvita tukea työnhakuun.

Tämän tutkimuksen aineiston kaikissa tapauksissa jokaiselle nuorelle kyettiin heti ensimmäisessä tapaamisessa tarjoamaan jotakin toimenpide-ehdotusta ja siihen liittyvää informaatiota. Viranomaisten toimenpide-ehdotus hyväksyttiin ensitapaamisessa kaksi kertaa. Molemmissa hyväksytyissä toimenpide-ehdotuksissa oli myös yhteistä verrattuna muuhun aineistoon hyväksytyyn toimenpide-ehdotuksen jälkeinen nuoren uusi, spontaani kerronta, mikä ei haastattelun aikana ollut aikaisemmin tullut esille. Spontaanit kerronnat liittyivät harrastuksiin ja aikaisemmin esille tulemattoman kiinnostavan ammattialan hakuprosessiin.

Kahdessa tapauksessa datassa toimenpide-ehdotus annetaan jo haastattelun aikana ja molemmat tapaukset päättyvät nuoren kielteiseen vastaukseen. Yhdessä tapauksessa lopussa ei anneta lainkaan toimenpide-ehdotusta, vaan uusi ajanvaraus. Kahdessa tapauksessa hyväksytään ensitapaamisessa toimenpide-ehdotus ja kahdessa tapauksessa lopun toimenpide-ehdotus jää nuorelle harkittavaksi.

Seuraavalla aineisto-otteella tuon esiin neuvottelu- ja toimenpidevaihetta. Kyseisessä esimerkissä haastattelun kaikki kysymykset on esitetty ja työvoimaviranomainen on kysynyt tämän jälkeen lisäkysymyksen koskien nuoren harrastusta. Tämän jälkeen työvoimaviranomainen siirtyy kokonaistilanteen arvioon ja alustettuun toimenpide-ehdotukseen.

Esimerkki 6. Tuuppaus eteenpäin (Tapaaminen 3)

1 T: joo

2 (2.4)

3 T: a::a ((hmp)) ↑sul on niinku periaattees kaikki asiat enemmän

4 ku ° [hyvi°.
5 S: [°m[mm°
6 N: [mmm
7 (0.7)
8 T: =ja tavallaan nyt mä (.) mä mietin täs et (0.5) et sä et
9 oikeastaan (.) tarvii mitää monialasta palveluu vaa sä tarvitit
10 tavallaan semmosta tuup[pausta?
11 S: [°mmm°
12 (0.7)
13 T: =et sä pääsisit kiinni sin työ[elä[mään
14 N: [mmm[m
15 S: [mmm
16(.)
17 T: =et et mitä↑pidemmäl sul niinku venyy [tää. (.) ni se on ain
18 N: [mmm?
19 T: =vaan han- [hankalampaa,
20 N: [↑nii onkin mä tiedän [juu, ((nyökyttelee))
21 S: [°joo°
22(.)
23 T: =ja tota
24 (1.2)
25 T: .mt °>ja ja<°
26 (1.4)
27 T: <sit ku mä mietin sitä että> (0.8)se ei kauhee,
28 (1.3)
29 T: mä uskoisin et sä osaat tehdä se hakemuksen ja sä (0.7) osaat ne
30 asiat
31 (0.5)
32 T: mut tavallaan, (0.7) jonkun näkösen ↓tuuppauksen siihe tarvii
33 niinku ja ↑sit (0.7)((heiluttelee käsiään)) niinku (0.5) siin
34 pitää hakee semmosii piilotyöpaik[koja.
35 S: [°mm[m°
36 T: [=niihin mitkä on
37 ilmoitettu ni niihi on hakijoita <ihan järjettömät määrät> (.)
38 mut ↑jollai tapaa niinku täytyis pääst' niihi
39 piilotyöpaikkoihin käsiksi? ((käsien heiluttelu loppuu))(.)
40 koska niitä on oikeesti ja tavallaan yrityksissä on tarvetta
41 mut niil ei sit taas oo aikaa, (0.7) tai voimavaroja sit
42 ilmottaa niitä paikkoja ja sit ne pinnistelee.
43 (2.5)
44 T: .mt mä mietein sitä että (1.8) et jatkasiks sä↑meil sit asiakkaana,
45 (0.5) mä melkein h(h)aluaisin tuupata sut ensimmäisenä tommoseen
46 ↑ryhmään mikä meil alkaa kolmaskymmenes ensimmäinen kymmenettä,
47 (0.8)
48 T: joo siel käydään työnhakuasiakirjoi (0.4) ja ja siel käydää,

49 (2.3)((pudistelee päättään)) <tutustumiskäyntei> erilaisis yrityksis
50 (0.5)

51 T: se on semmonen ↑kouluttaja mil on ihan järjettömän hyvät, (1.0)
52 ((heiluttaa kättään)) niinku °yritysyhteistyöverkostot° ja
53 sitä kaut tavallaan niinku ihmiset, (1.0) ↑ainaki alottaa
54 työkokeilun jossakin <yksityisen puolen yrityksessä>.
55 (0.5)

56 T: ↑ku mä mietin et sul on vähän haastet ((heiluttaa käsiään))
57 siinä et sul on se .hhhhh urheilijatausta siin ja se asettaa
58 sil su työnhakemisel tietyt
59 (.)

60 N: mmm
61 (.)

62 T: =reuna[ehdot ((heiluttaa käsiään))
63 S: [mmm [joo
64 T: [niinku millai sä voit niit hakee,
65 (1.0)

66 T: >↑ja sit taas mä mietin sitä ku sä oot ollu niin kauan
67 työttömänä< (0.5) ni tavallaan siel alkaa semmoset niinku
68 mittarit, (.) paukkumaan ku sä oot kolmesataa päivää
69 ((heiluttaa käsiään)) saanut työmarkkinatukee °ni ni sit
70 tavallaan yritetään saada asiakkaita niinku aktivoituu
71 j[ohonki°, .mt
72 S: [°mmm°
73 N: [mmm
74 (2.6)

75 T: =↑ja sit mä mietin sitä et jos sä jatkat ihan normaalisti tee
76 ee toimiston puolella ni se tilanne ei välttämättä kauheen
77 nopeesti mihinkään muu[tu.
78 S: [joo kyllä se on ihan totta
79 (1.2)

80 T: °ni tota°,
81 (1.0)

82 S: mitä mieltä sä↑itte oot
83 (1.5)

84 T: ooks sä valmis siihe et et s(h)itä sun far[kirytmiis aletaa
85 S: [he he

86 T: =niinku ri[kkomaan£ ja [ja,
87 N: [mmm [n::oh pakko se [o[n °ei oo m[itää
88 T: [n[i::i, [nii,
89 N: =vai[htoeht(h)oo,°
90 T: [nii,
91 S: [nii ((katsoo työvoimaviranomaista))
92 (1.2)

Työvoimaviranomainen aloittaa tapaamisen loppuosan antamalla arvion nuoren tilanteesta ja toteamalla, ettei nuorella ole monialaisen palvelun tarve (r. 3-4 ja 8-10). Työvoimaviranomainen ehdottaa *"tuuppausta"* eli jonkin toiminnan aloittamista, jotta tilanne ei entisestään pitkity (r. 10 ja 32). Nuori vastaa tietävänsä työttömyyden pitkittymisen vaarasta (r. 20). Yksi julkisen sektorin aktivoinnin palveluvääristymää luovista sudenkuopista on niin sanottu kermankuorinta, jossa palveluun otetaan työttömiä, jotka eivät varsinaisesti ole kyseisen palvelun tarpeessa (Handler 2005). Työvoimaviranomainen lähtee tämän jälkeen alustamaan tarkemmin toimenpide-ehdotusta ja siihen liittyviä perusteluja sekä kertoo toimenpide-ehdokseksi nuorten työnhakuvalmennuksesta, jossa tavoitteena on saada vähintään työkokeilupaiikka (r. 32-34, 36-42 ja 44-46). Työvoimaviranomainen pitää toimenpide-ehdotusta perustelevien vuorojensa lomassa useita pitkiä vuoron siirtymän mahdollistavia taukoja, mutta nuori on hiljaa. Siirtymän mahdollistavissa paikoissa on mahdollista kenen tahansa keskustelun osanottajan valita itsensä seuraavaksi puhujaksi ennen äänessäolijaa, jos ei äänessäolija valitse suoraan seuraavaa puhujaa. Vuorojen jakamisella on hierarkia, jossa viimeisenä vaihtoehtona on äänessäolijan jatkaminen. (ten Have 2007, 128.) Tauko syntyy keskusteluun, kun kukaan ei ota vuoroa (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974, 714-715). Preferoimattomiin vuoroihin voi sisältyä muun muassa taukoja (Tainio 1997, 94-98). Hiljaisuudella nuori osoittaa erimielisyyttä ehdotettuun toimenpiteeseen, ja hiljaisuus saa työvoimaviranomaisen jatkamaan toimenpide-ehdotusta puoltavia seikkoja. Lopulta sosiaaliohjaaja kysyy suoraan nuoren mielipidettä (r. 82) ja heti perään työvoimaviranomainen lieventää arkaluontoista tilannetta hymyilevällä puheella (r. 84), johon sosiaaliohjaaja yhtyy naurulla (r. 85). Naurua voidaan käyttää lieventämään toimintaan sisältyvää jännitettä (Haakana 2001, 158). Nuori vastaa hänelle osoitettuun kysymykseen, että hänen on *"pakko"* (r. 87).

Toimenpide-ehdotusten lisäksi aineistosta oli löydettävissä myös muunlaisia ehdotuksia. Muunlaiset ehdotukset olen tässä tutkimuksessa määritellyt muiksi toiminnan ehdotuksiksi, joita viranomaiset voivat antaa nuorelle ensitapaamisen yhteydessä. Nämä muut ehdotukset eivät kuitenkaan välttämättä johda toimiin, joiden myötä nuori lyhyellä aikajänteellä sijoittuu pois työttömyyden kategoriasta. Aineistossa esiintyneet ehdotukset liittyivät nuorten oman toimijuuden korostamiseen. Edellä mainittuja tapauksia olivat esimerkiksi viranomaisen kehoitus nuorelle ottaa yhteyttä oppilaitokseen, lopettaa tupakointi tai käydä henkilökohtaisesti tietystä yrityksestä kysymässä töitä.

Ehdotuksia tehtiin aineistossa yhtä paljon sekä haastatteluosuudessa että neuvotteluosuudessa. Verrattuna toimenpide-ehdotuksiin ehdotuksia tehtiin kuitenkin vähemmän. Kolme ehdotusta kahdessa tapaamisessa liittyivät nuoren toiveisiin ja kaksi näistä tehtiin neuvotteluvaiheessa. Kaksi muuta ehdotusta tehtiin haastattelun lomassa ja yhdessä tapaamisessa ehdotuksia ei annettu lainkaan.

6.5 Suostumuslomakkeen allekirjoitus

Lopussa nuorelta pyydetään allekirjoitusta, jotta TE-toimiston ja kaupungin viranomaiset voivat tehdä hänen asioissaan yhteistyötä ja myös ulkopuolisen suostumuksen, että tarvittaessa viranomaiset voivat olla nuoren asioissa muihin viranomaisiin yhteydessä. Kaikki aineiston nuoret allekirjoittivat lomakkeet. Ainoastaan yhdessä tapauksessa suostumuslomakkeen allekirjoitus oli heti viraston esittelyn yhteydessä. Kyseisessä tapauksessa käytettiin poikkeuksellisen paljon aikaa suostumuslomakkeen merkityksen ja toiminnan tavoitteen käsittelemiseen. Tämän tapaamisen nuori oli muista nuorista poiketen erittäin aktiivinen kysymään viranomaisilta tietoja.

Seuraavassa esimerkissä tuon esille, miten suostumuslomakkeen allekirjoitus tuodaan ensitapaamisessa vuorovaikutuksellisesti toteen. Ennen esimerkin alkua nuorelle on haastatteluosuuden päätteeksi annettu arvio tilanteesta ja toimenpide-ehdotus. Nuori on hyväksynyt annetun toimenpide-ehdotuksen ja viranomaiset pyytävät häneltä tämän jälkeen suostumuksen.

Esimerkki 7. Suostumus (Tapaaminen 2)

```

1 S:  mut ↑tota me tarvitaan nyt sulta kuitenkin ↑suostumus
2      jotta minä ja (0.4) henna voidaan tehdä yhteistyöt sun
3      asiassas,
4      (.)
5 N:  ↓joo[o
6 S:  [ni tota
7      (0.4)
8 T:  me otetaan sult ↑kaks suostumusta (.)((ottaa paperit
9      esille)) tää toinen voi olla aika t[urha mut
10 N:  [°joo°
11 T:  =me otetaan nää mo- molemmat suostumukset sen takia et jos
12      sit((heiluttelee käsiään)) tulee .hhh (.) jotai semmost
13      et meidän tarvis tilat sun ↓peruskoulutodistusta jos sä
14      oisit hukan[nut sen,
```

15 N: [°mmm°
 16 (0.4)
 17 T: =ni täl ↑ulkopuolisella suostumuksella me se saata[is.
 18 N: [joo,
 19(0.5)
 20 T: =mut mitään me ei tilata. ↑elleikö se li:ity johonkin ja sä
 21 oot aina tietonen jos jotakin tilat[aan
 22 N: [↑juu
 23(.)
 24 S: ja me ollaan tottakai salassapitovel[vollisii?
 25 T: [joo.
 26 (0.4)
 27 N: joo,

Tietyillä sanavalinnoilla voidaan vaikuttaa toisen ihmisen vakuuttamiseen ja tehdä vallitsevasta toimintatavasta hyväksyttävää erityisesti ääri-ilmauksilla (extreme case formulations) (Pomerantz 1986, 219-220; 225). Suostumuslomakkeen allekirjoittamisesta tehdään hyväksyttävä, normaali toimintapa viranomaisten sanavalinnoilla ”*sun asiassas*” (r. 2-3), ”*jos sit tulee jotai*” (r. 11-12) sekä ääri-ilmauksilla ”*mitään*” (r. 20) ja ”*aina*” (r. 21). Näin nuorelle poikkeuksellisesta tilanteesta rakennetaan oikeutettu. Katkelman jälkeen nuori lukee ja allekirjoittaa suostumuslomakkeen viranomaisten avustuksella.

6.6 Lopetus

Lopussa käsiteltyjä tietoja kerrataan ja täydennetään esimerkiksi keskustellen, miten asiakkuus vaikuttaa tulevaan asiakaskäyttäytymiseen TE- ja sosiaalitoimistossa sekä mitä taloudellisia tukia nuori saa toimenpiteiden ajalta ja miten niitä haetaan. Yhdessä tapauksessa viranomaiset sopivat lopussa uudesta ajasta, joka annetaan nuorelle jatkosuunnitelmien tekoa varten. Nuoret, jotka jäävät pohtimaan toimenpiteisiin osallistumista, saavat myös lopussa joko uuden ajan tai soittoaajan.

Seuraavassa esimerkissä havainnollistan ensitapaamisen lopetusta. Kyseisessä aineisto-otteessa kaikki edeltävät vaiheet on käyty läpi ja tulevan asiakaskäyttäytymisen toimintoja kerrataan. Nuori on hyväksynyt annetun toimenpide-ehdotuksen.

Esimerkki 8. Tapaamisen loppu (Tapaaminen 5)

1 N: ((nuori allekirjoittaa suostumuslomaketta))

2 T: °ja nyt sul on se asiakkuus on tääl meidän
3 työvoimapalvelukeskuses et tota meidän nu-numerot sä
4 voisit ihan sun puhelimees laittaa sillai,°
5 (1.8)
6 T: °et tosiaan tee ee tee ee hallinnon tee eee puolen asioissa
7 voit soittaa ↑minulle ja sitte tiinal muissa #asioissa#°
8 ((nuori lopettaa kirjoittamisen)) eikä nyt väliä vaik menee
9 vähä se[kasi,
10 S: [°e:i° ↑INFORMAATIO kulkee k[yllä meidän
11 T: [joo
12 S: =välillä.
13 (.)
14 T: mut tosiaan jos jotai koulutusasiaa,
15 (0.8)
16 T: suunnittelet tai mietit ni oo minuu yhteyksissä ja voit tul tän
17 käymää et >näin niin ku sä on< asiakas ni en vastaa puhelimeen
18 mut ↑soittelen sit kyl takasi [ihan,
19 N: [joo,
20 T: =et saat yhteyden ja tosiaan joskus vo:i sit oven takanaki voi
21 käy-käydä et °asioi voi sit muutenki hoitaa ku
22 aikavarauks[el,°
23 N: [joo
24 T: =sit sen ↑[mukaa millee olen vapaa et.
25 N: [joo
26 (1.0)
27 S: ↑mut oli mukava tavata ja tota (.) nyt nähdään sit tuol
28 ↑koulutuksen yhteyde[ssä ((osoittaa sormellaan papereihin))
29 N: [joo

Työvoimaviranomainen vahvistaa asiakkuuden aloituksen ja pyytää nuorta tallentamaan virkailijoiden puhelinnumerot muistiin sekä kertaa kumpi työntekijä hoitaa mitäkin nuoren asioita (r. 2-4 ja 6-9). Työvoimaviranomainen antaa asiointista hänen kanssaan helposti lähestyttävän, huolehtivan aikuisen kuvan, vaikka nuori tekisi virheitä (r. 7-9) tai tulisi käymään ilman ajanvarausta (r. 20-22). Työvoimaviranomainen myös lupaa soittaa nuorelle aina takaisin (r. 18). Sosiaaliohjaaja päättää keskustelun sanomalla, että oli mukava tavata ja muistuttaa missä he näkevät seuraavan kerran (r. 27-28).

7 Nuorten toiveiden esiintyminen vuorovaikutuksessa

Seuraavaa tulososaa käyn läpi asetetun tutkimuskysymyksen kautta: miten nuorten toiveet rakentuvat ensikohtaamisessa TYP-viranomaisten kanssa. Tässä tutkimuksessa toive on määritelty nuoren puheesta löydettäväksi tulevaisuuteen suuntautuvaksi ajatukseksi tai tavoitteeksi. Esittelen katkelmia, joissa keskustellaan nuoren toiveista ja perustelen niiden kautta systemaattiset havaintoni.

Aineistossa tällaisia katkelmia, joissa keskustellaan nuoren toiveista, löytyi 40 kappaletta. Neljä nuorta toi kukin tapaamisissaan esiin toiveita neljän ja kuuden välillä. Yhdessä tapaamisessa toiveita oli poikkeuksellisesti 18 kappaletta. Kokonaisrakenteessa toiveet esiintyivät seuraavasti (taulukko 1).

Taulukko 1. Toiveiden esiintyminen ensikohtaamisten kokonaisrakenteessa

Kokonaisrakenteen osa	lkm
Sosiaaliohjaajan kysymykset	20
Työvoimaviranomaisen kysymykset	16
Suostumuslomakkeen allekirjoitus	2
Neuvottelu ja toimenpide-ehdotus	1
Aloitukset	1

Nuorten toiveet nousivat keskusteluun useimmiten viranomaisten haastattelun aikana. Muissa osissa kokonaisrakennetta toiveet nousivat keskusteluun vain harvoin. (ks. taulukko 1). Toiveet olivat rakenteellisesti useimmiten kysymys-vastaus –vierusparin vastauksia. Tutkimuksen aineiston toiveet olivat sisällöllisesti yleisimmin työpaikkaan tai opiskeluun liittyviä. Näiden lisäksi toiveiden sisällössä esiin tulivat myös raha, elintavat, taidot, asuinpaikka, asumismuoto ja matkustelu.

Seuraavaksi siirryn esittelemään, miten toiveet tulevat nuorten puheessa esille. Analyysini pohjana on ollut ”miten” –kysymyksen käyttö eli miten nuorten toiveeseen päädytään sekä millainen on keskustelun osapuolten orientaatio. Analyysissä olen löytänyt seuraavat sekventiaaliset kohdat, joissa toiveet tulevat esille: viranomaisten tulevaisuuteen suuntaavat kysymykset, viranomaisten toiminnan muuttamiseen suuntaavat jatkokysymykset, viranomaisten topikalisointi ja viranomaisten kohtelu nuoren toimintaa selontekoa vaativana.

7.1 Viranomaisten tulevaisuuteen suuntautuvat kysymykset

Haastattelurungossa toistui muutama tietty avoin sekä tulevaisuuteen suoraan suuntautuva kysymys, jonka myötä nuorten toiveet tulivat esille. Tällaisia kysymyksiä olivat esimerkiksi *”minkälaista toivot elämäsi olevan viiden vuoden kuluttua”* tai *”mitä työtä haluaisit tehdä, jos voisit vapaasti valita”*. Nuorten toiveet tulivat esiin vastauksissa näihin kysymyksiin. Nuoren vastatessa kysymykseen, viranomaiset kaikissa tapauksissa kirjoittivat lomakkeelle ylös muistiinpanoja. Tämän jälkeen viranomaiset jatkoivat haastattelun seuraavaan kohtaan tai mahdollisesti ennen sitä antoivat lyhyen palautteen nuoren vuorosta.

Nuorten vastaukset kysymykseen *”minkälaista työtä haluaisit tehdä”* olivat datassa yleisesti konkreettisesti muotoiltuja ja nimettyjä työtehtäviä sekä osittain perusteltuja myös omaan osaamisen sekä kiinnostuksen kautta. Kysymyksenasettelu *”minkälaista toivot elämäsi olevan viiden vuoden kuluttua”* oli edeltävään kysymykseen verrattuna avoimempi tila ja tuotti myös muita kuin työhön liittyviä toiveita aineistossa.

Seuraavassa aineisto-otteessa tuon esille, miten toive tulee esiin kysymys-vastaus-vierusparissa. Haastattelussa on juuri keskusteltu nuoren aikaisemmasta työhistoriasta hitsauksen parissa ja nuoren kiinnostuksesta alaa kohtaan.

Esimerkki 9. Minkälaista työtä (Tapaaminen 5)

```

1 T: >mut tota .hhhh (0.6) täs mun seuraava kysymys on taas
2   minkälaista työt sä haluaisit saada< jos sää, ↑vapaasti
3   #voisit valita ni#.
4 (0.8)
5 T: ((heiluttaa kättään)) tuleeks sul tän hitsauksen,
6 (0.7)
7 T: #lisäks mieleen# ↑muitah.
8 (0.5)
9 T: työtehtäviä,
10 (2.5)
11 N: hhh jotkut sellaset mis, (0.4) työalal ↑on kuitenkin viel
12   paljon, (0.8) ↑hakuu esim joku logistiikka #tai#,
13 (1.5)
14 ((T kirjoittaa))
15 N: =mä en älveeii alasta mä en oikein tiiä? ku se menee
16   raksatoiminnan kans samaan. (.) °mä en nyt sit °↑siit en ↑tiiä.
```

17 (.) mut älveeii ala on joskus kyl ((peittää kädellä suunsa))
 18 kiinnostanu?
 19 (.)
 20 T: joo,
 21 (3.2) ((T kirjoittaa))
 22 T: #ooks sä hakenut viime aikoina töitä#?
 23 (2.5)

Rivillä 1-2 työvoimaviranomainen viittaa haastattelulomakkeeseen sanomalla *”täs mun seuraava kysymys on taas”* ja oikeuttaa näin kysymyksen esittämistä. Tämän jälkeen työvoimaviranomainen kysyy kysymyksen (r. 2-3) ja antaa kolme kertaa tilaa (r. 4, 6 ja 8) nuoren vastaukselle. Jokainen siirtymän mahdollistava kohta ovat mahdollisia puhujan vaihdoksen kohtia, mutta jos siirtymä sivuutetaan, voi alkuperäinen puhuja jatkaa esimerkiksi yhdyslauseella. Tuloksena voi siinä tapauksessa olla monisyinen vuoro, joka on keskustelun osanottajien yhteistuotos, vaikka yksi henkilö on äänessä. (VISK § 1005.) Aineisto-otteessa esimerkiksi työvoimaviranomaisen esimerkin antaminen kysymyksen jälkeen on vuorovaikutuksen osallistujien yhteistyön tulos. Työvoimaviranomainen antaa esimerkin hitsauksesta, josta on jo aikaisemmin keskusteltu (r. 5). Pitkän hiljaisuuden (r. 10) jälkeen nuori ottaa vuoron, josta muodostuu moniosainen. Osa yhden henkilön lausumasta voi olla myös varsinaista asiaa taustoittavaa (VISK § 1005). Rivillä 11 nuori viittaa *”jotkut sellaset mis”*, jolla hän luo pohjaa varsinaisella kiinnostavalle alalle *”esim joku logistiikka”* (r. 12). Ja nuori jatkaa rivillä 15 antamalla vielä toisen esimerkin, joka on kuitenkin ristiriidassa hänen taustoittavan ajatuksensa kanssa *”älveeii alasta mä en oikein tiä”*. Näin nuori antaa enemmän painoarvoa työalassa työllisyysnäkyville kuin omille kiinnostuksen kohteilleen.

7.1.1 Kuvan antaminen työstä ja työnhausta

Tulevaisuuteen suuntaavilla kysymyksillä annettiin myös ensitapaamisessa kuvaa nuorille työstä ja työelämästä. Kuvaan tässä alaluvussa, miten aineistossa tuli esille tulevaisuuteen suuntaavien kysymysten muotoilujen tuottamia oletuksia.

Viranomaisten tulevaisuuteen suuntaavat kysymykset on muotoiltu siten, että niissä tuotetaan oletusta, että nuori haluaa tehdä töitä. Seuraavaksi havainnollistan, miten tulevaisuuteen suuntaavien kysymysten yhteydessä luodaan samalla kuvaa työelämästä ja työkokeilun merkityksestä. Kyseisessä aineisto-otteessa on alun haastatteluosuudesta keskustelua työkokemuksesta.

Esimerkki 10. Oikea työ (Tapaaminen 4)

1 T: tääl työhistorian puolel sul ei ole (0.5) mitään muut
 2 merkintöö ku nää nuorten työpajan (.) <työkokeilut>,
 3 (1.0)
 4 T: ↓ooks sä (.) ↑ollu palkkatöissä ↑jossakin? (.) esimerkiks
 5 kesätöissä?
 6 (.)
 7 N: ((pudistaa päätään)) en oo
 8 (0.5)
 9 T: °et° okei?
 10 (2.5)
 11 T: mitäs sit jos ajatellaa (0.5) ↓työelämää ni ↑minkälaišt työtä
 12 sä haluaisit saada?
 13 (1.2)
 14 N: ((yskii)) °noit oman alan töitä ois tietyst kiva°
 15 (0.8)
 16 T: jo:o? ↑niit ↓kuljetusalan töitä?
 17 (0.7)
 18 S: ↑ooks sä ↓hakenu niitä
 19 (0.4)

Aineisto-otteessa on tulevaisuuteen suuntautuva kysymys nuoren työtoiveista (r. 11-12). Ennen tätä työvoimaviranomainen on käynyt läpi nuoren aikaisempaa työhistoriaa (r. 1-2 ja 4-5). Työvoimaviranomainen kuvaa nuoren suorittamaa työkokeilua sanavalinnalla ”sul ei ole mitää muut merkintöö ku” ja jatkaa ”ooks sä ollut palkkatöissä jossakin”. Työkokeilua ei näin rinnasteta samanarvoiseksi kuin palkkatöitä. Ristiriitaisesti aineiston neuvottelu- ja toimenpidevaiheessa ryhmävalmennukseen osallistumista perustellaan kuitenkin nimenomaan vähintään työkokeilupaikan saannilla. Vuoroja suunnitellaan tarkoituksen ja sen mukaan kenelle ne on suunnattu (Drew 2013, 148). Haastatteluvaiheessa työkokeilun arvoa ei nähdä samanarvoisena kuin palkkatöiden. Mutta kun neuvotteluvaiheessa perustellaan nuoren osallistumista toimenpiteeseen, esimerkiksi nuorten ryhmävalmennuksen osalta, työkokeilua kohdellaan hyvänä vaihtoehtona. Työkokeilu tuottaa työvoimapolitiittisesti ja TE-toimiston tulostavoitteiden mukaisesti nuoren statuksen muuttumisen.

7.2 Viranomaisten toiminnan muuttamiseen suuntautuvat jatkokysymykset

Yksi tapa, miten nuorten toiveet tulivat aineistossa esille, oli toiminnan muuttamiseen suuntaavien kysymysten esittäminen. Viranomaiset esittivät aineistossa kysymyksiä kuten ”mitä täytyis tapahtua”

tai *”mitä vois parantaa”* jatkokysymyksenä johonkin muuhun kysymykseen. Sanamuodon ollessa konditionaalin preesensissä on asian toteutuminen avoimempaa (VISK §1135). Aineistossa nämä jatkokysymykset esiintyivät monesti myös nuoren toimijuutta korostaen eli mitä nuoren tulisi tehdä tulevaisuudessa, jotta hänen kuvailemansa asia toteutuisi.

Jatkokysymykset perustuvat edeltävään puheenvuoroon ja siitä tehtäviin päätelmiin, varmistukseen tai väitelauseeseen (VISK §1200). Aineistossa nuorten toiveita tuli esille viranomaisten tarkkojen ja varmistavien jatkokysymysten avulla. Jatkokysymyksen asettelussa korostui nuoren suora puhuttelu persoonapronominin kautta esimerkiksi *”sä, sinun, sun, sust, omasta mielestä”*. Aineistossa oli myös havaittavissa tässä luokassa viranomaisten spesifejä kysymyksenasetteluita erityisesti toimintatapojen tai elintapojen muutosta implikoiden.

Seuraavassa esimerkissä tuon esille viranomaisten jatkokysymystä suuntautuen toiminnan muutokseen aineistossa ja miten nuoren toive sen yhteydessä tulee mahdollisesti esille. Ennen kyseistä tilannetta tapaamisessa on edetty sosiaaliohjaajan esittämiin kysymyksiin ja aikaisempi aihealue on koskenut kiusaamista ja kiusattuna olemista. Nyt sosiaaliohjaaja ottaa esille seuraavan aiheen.

Esimerkki 11. Päihteiden käyttö (Tapaaminen 3)

1 S: joo (.) tota millais päihteiden käyttö käytäks alkoholii?
 2 (0.8)
 3 N: .hhhh no ↑hyvin ↓väh[ä.
 4 S: [joo?
 5 (.)
 6 N: <ehkä>, kerran kahdes kuukaudes ollu joskus:s kavereitten
 7 kans ryyppääs ja.
 8 (0.5)
 9 S: jo[o,
 10 N: [silloin tällöin polttele, (.) tupakka:a mut e::n ja
 11 nuuskaa käytän sil vähän väliä mut,
 12 (0.7)
 13 N: hm[ph
 14 S: [joo
 15 (0.4) ((S kirjoittaa))
 16 N: =mut en nyt mitenkään iha ylenpalttisesti,
 17 (.)
 18 S: ↓joo

19 (0.6)
 20 S: okei? (.)^o ooks sä jossain vaiheessa miettinyt et^o (.)
 21 lopettasi[t? ((katsoo nuoreen))
 22 N: [↓ole? ((yskii ja nyökyttää))
 23 (1.0)
 24 S: ooks sä fyrittänyt? he [he ((katsoo työvoimaviranomaiseen))
 25 N: [no olen mä yrittä[nykki mut se on
 26 S: [joo
 27 N: =vähä vaikeeta (-) sit ku tois[et
 28 S: [.h h h h
 29 (0.6)
 30 N: [toiset touhuu siin niin ni sitä [sit (.)
 31 S: [ni::i, [JOO

Aiheesta keskustelu lähtee haastatteluosuudessa sosiaaliohjaajan esittämästä uuden aihealueen kysymyksestä (r. 1), jossa sosiaaliohjaaja on tarkentanut heti tiedustelevansa alkoholinkäyttöä. Nuori vastaa kysymykseen koskien kaikkea hänen päihteidenkäyttöään (r. 6-7 ja 10-11). Sosiaaliohjaaja nostaa katseensa ylös muistiinpanoista katsoakseen nuorta, kun hän kysyy tupakkatuotteiden käytön lopettamisesta (r. 20-21). Toiminnan muuttamiseen suuntautuva jatkokysymys tulee tässä yhteydessä ”*ooks sä jossain vaiheessa miettinyt et lopettasit*”, jonka jälkeen nuori tuo vuorovaikutuksessa esille tämän olevan hänen toiveensa (r. 22). Sosiaaliohjaaja jatkaa ajattelusta toiminnan tasolle päättäen vuoronsa nauruun (r. 24), jolloin nuorelle syntyy selitysvetvöllisuus tupakkatuotteiden käytön jatkamisesta (r. 25, 27 ja 30).

Toiminnan muutokseen suuntaavat jatkokysymykset aineistossa ovat vahvasti viranomaisten tarkkoihin kysymyksiin liittyviä suhteellisen lyhyitä tai myöntäviä vastauksia, joita käytetään viranomaisen kohdentaman tiedon tarkentamiseen tai vahvistamiseen. Muut tämän luokan toiveista olivat tarkentavia toiminnan muutoksen jatkokysymyksiä joko tulevaisuuteen suuntautuvan kysymyksen tai numeerisen arvioinnin jälkeen viranomaisen muotoilemassa vuorossa esimerkiksi ”*mitä täytyis tapahtua*”. Toisena vaihtoehtona tämän luokan toiveen esiin tulemiseen toiminnan muutoksen jatkokysymyksenä olivat erittäin spesifit kysymykset koskien esimerkiksi ruokavaliota, asunnon sijaintia, skeittihallia, sosiaalityöntekijän tapaamista tai päihteiden käyttöä kuten edellisessä esimerkissä 11.

7.3 Viranomaisen topikalisoitu nuoren toiveen aiempien tietojen perusteella

Seuraavaksi esiteltävä tapa nuorten toiveiden esiin tulemiselle on viranomaisten topikalisoitu aiempien tietojen perusteella. Nuoren aikaisemmin esiin tuomat toiveet olivat tulleet esille joko aikaisemmassa vuorovaikutuksessa tai nuoren ennen tapaamista kirjoittamassa paperisessa tai sähköisessä lomakkeessa. Viranomainen otti nämä nuoren toiveet esille topikalisoimalla ne näiden tietojen perusteella. Topikalisoinnissa kirjallisiin lomakkeisiin tai järjestelmään viitattiin niihin vuorovaikutuksessa suoraan.

Seuraavassa aineisto-otteessa tuon esille, miten viranomainen topikalisoitu nuoren toiveen aiempien tietojen perusteella. Kyseisessä esimerkissä viranomainen topikalisoitu nuoren toiveen sähköisessä järjestelmässä olevista tiedoista. Ennen esimerkin alkua on keskusteltu nuoren adhd-diagnoosista ja sen vaikutuksesta hänen arkielämäänsä.

Esimerkki 12. Työnhakutiedot (Tapaaminen 2)

1 T: ((katsoo tietokoneeseen)) sul ↑onki aika paljo tääl
 2 työhallinno ↑tiedois. (.) <nytku mä katon ni tääl on>
 3 (1.2)
 4 T: sä oot ↑ilmottanut et sää olisit ↑kiinnostunu.
 5 (0.7)
 6 T: koneistajan töistä, (.) ↓auton asentajan,
 7 (0.5)
 8 ↑sekä. (0.5) ajoneuvoteollisuudessa että huoltokorjaamossa ja
 9 ↑koneenkorjaajan. ja ajoneuvoverhoilijan ja
 10 ajoneuvonosturinkuljettajan töissä. ((katsoo nuoreen))
 11 (1.0)
 12 N: m:[m,
 13 T: [m:m?
 14 (0.5)
 15 T: ° mut°
 16 (1.2)
 17 T: ei nää kaikki oo ihan varmaa fmah[dolli[siaf
 18 S: [°nii°
 19 N: [↑NII SE O, (.) ↑se on
 20 kyl tot[ta. ((halaa itseään))
 21 S: [juu ne ei oo sillai realistisia kun ei oo siihen
 22 tarvittavaa #ammattitaitoa ((katsoo työvoimaviranomaista))
 23 [nii# .mt
 24 N: [niinpä?

25 (1.0)
 26 T: °jos° mä ↑vähä otan täältä.
 27 (1.2)
 28 T: ↓pois,
 29 (.)
 30 N: ↑ju[u,
 31 T: =[jos mä otan tuon ajoneuvonosturin#kuljettajan pois (.) ja
 32 tuo (.) verhoilija#.
 33 (.)
 34 N: ↑JOO,
 35 (1.0)
 36 S: °(-) °niin[ku nosturiinki tarvii jo sit sit kuitenkin[se
 37 T: [mm,
 38 N: [juu,
 39 S: =koulutus siihen,
 40 (4.8) ((T käyttää tietokonetta))

Työvoimaviranomainen aloittaa topikalisoinnin katsomalla tietokoneeseen ja viittaamalla suoraan käytössä olevaan sähköisen asiakasrekisterin tietoihin *”sul on aika paljo tääl”* (r. 1-2). Tämän jälkeen työvoimaviranomainen luo äänen prosodisella vaihtelulla luettelointia nuoren ilmoittamista ammattialoista (r. 4, 6 ja 8-10). Kaikki nämä osaltaan valmistavat arkaluontoisen vuoron esiin tuomista *”nää ei oo kaikki varmaan ihan mahdollisia”* (r. 17), jonka viranomainen vielä päättää jännitettä tasapainottavaan hymyyn. Nuori myöntyy ja päättää vuoronsa itsensä puristamiseen kaksin käsin (r. 19-20). Sosiaaliohjaaja jatkaa vielä asian perustelemista (r. 21-23) ja päättää vuoronsa partikkeliin *”nii”*. Nii-partikkeli vuoronloppuisena on myös reaktio edeltävään vuoroon ja osoittaa samanmielisyyttä etujäsenen kanssa (VISK §1040). Sosiaaliohjaaja tuo uudestaan esille oman samanmielisyytensä käsiteltävään asiaan työvoimaviranomaisen kanssa, vaikka on rivillä 18 jo lyhyesti osoittanut sen. Lopuksi työvoimaviranomainen etenee nuoren oltua samaa mieltä (r. 30) karsimaan nuoren ammattitoivelistauksesta osan tehtävistä pois (r. 31-32).

7.4 Viranomainen kohtelee nuoren toimintaa selontekoa vaativana

Nuorten toiveet tulivat esille myös oman toiminnan selontekoina viranomaisille. Nuoret olivat vuorovaikutuksessa orientoituneet olevansa selontekovelvollisia puheesta olevasta aiheesta ja siihen liittyvästä omasta toiminnastaan. Toisaalta viranomaiset hakivat myös syytä tietynlaiselle tai poikkeavalle toiminnalle. Toive tuli näin vuorovaikutuksessa esille osana selontekoa. Aineistossa vastaavia tilanteita olivat esimerkiksi nuoren epätavallinen elämäntilanne tai työttömyys siitä

huolimatta, että nuorella on ammatillinen koulutus. Muita vastaavia tilanteita olivat myös kiinnostuksen kohde tiettyyn alaan ja toisen asteen koulutuksen keskeyttäminen. Selonteko tuli kerran myös esille osana numeerista arviointia nuoren elämän tasapainosta, kun nuoren numeerisen vastauksen jälkeen viranomaisen jatkokysymys oli poikkeuksellisesti muotoa ”*mikäs sen laskee kutoseen*”.

Seuraavassa katkelmassa tuon esille nuoren toivetta osana selontekoa. Ennen katkelman alkua on meneillään työvoimaviranomaisen haastatteluosuus ja on keskusteltu nuoren suorittaman ammatillisen koulutuksen erikoisesta asumismuodosta.

Esimerkki 13. Ei vuodeksi koulutukseen (Tapaaminen 4)

1 T: ↑oliko tää siis sul ensisijainen, (.) ↓vaihtoehto, (0.4)
 2 °ammatilliseen #koulutukseen haus#°
 3 (1.0)
 4 N: ↑oli.
 5 (.)
 6 T: #joo#,
 7 (1.5)
 8 N: #aa,# (0.7) mä oli varasijal ↑kaksikymment jotai? ja mä pääsin
 9 silti sin, (0.5) eikä se ollu ees iso summa ku sielt? (1.0) mä
 10 en tiiä ↑kui sielt nii [pal varasijoi ees,
 11 T: [JA PÄÄSIT ALOTTAA ihan siis sillai
 12 niinku alusta että, [et ei mitenkää sit
 13 N: [nii ei
 14 T: [=sillai
 15 N: [juu
 16 T: =kesken °kesken lukukauden°.
 17(0.5)
 18 N: °#ei tarvinnu kesken lukukauden me[nnä#°,
 19 T: [juu °juu°
 20 (0.8)
 21 T: .hhhhh <tuo> sul on tietenkä varmaa sit nuorepan nuoren ei
 22 ollu kauheesti, ↑ymmärrystä ((heiluttaa kättään)) et mihin sä
 23 oot menos et mitä se pitää, ↑sisällään ni olitko sä
 24 ↑tyytyväinen ↓tähän °koulutukseen,
 25 (0.4)
 26 T: <mi- mitä sä sitten>,
 27 (1.0)
 28 T: [sait°

29 N: [↓koulutukseen JOO, (.) mut siihen ku se, (1.0) se ala
 30 ↓muuttuu ((T kirjoittaa)) täl hetkel
 31 ↑nii (0.7)↑paljon et meille kävi ↑sillai? (1.2) ku meidän
 32 ((heiluttaa kättään)) ikäryhmä↑valmistu? (.) ni meil oli
 33 kuukausi aikaa löytää ↑työpaikka? (0.5) jos ei me löydetty
 34 ↑työpaikkaa, (.) ni meidän ↓to:taa,
 35 (2.0)
 36 N: joku näist, (0.5) virallisist lapuist ↑vanheni? (.) ja meidän
 37 täytyis käydä sit ↑vuosi ↑LISÄÄ kouluu viel sen ↑PÄÄLLE,
 38 (1.2)
 39 S: ↑oh[o.
 40 N: [ni ((yskii)) mä en sit, (.) en löytänyt työpaikkaa ja sit,
 41 (0.5)
 42 N: noh en mä nyt sin kyl enää vuodeks, (0.5) ainakaan iha heti
 43 lähe et, (.) ku se [on vaa yks niinku
 44 T: [joo
 45 N: =kurssi mikä täytyy käydä
 46 (1.2)

Työvoimaviranomainen hakee haastattelussaan selitystä siihen, miksi nuori ei ole työllistynyt alalle, jolle hän on valmistunut. Riveillä 1-2 työvoimaviranomainen kysyy koulutuksen ensisijaisuutta hakutoiveeseen suhteutettuna, riveillä 11-12, 14 ja 16 hän varmistaa nuoren päässeen heti aloittamaan opinnot ja rivillä 21-24 työvoimaviranomainen hakee syytä vielä nuoren subjektiivisen kokemuksen kautta. Selontekovelvollisuus syntyy, kun esitettyyn kysymykseen ei anneta siihen soveltuvaa vastausta (ten Have 2007, 130-131). Vastauksen puuttuessa kysymyksen esittäjä yleensä joko toistaa kysymyksen tai muotoilee sen jotenkin uudestaan (Raevaara 1997, 79). Aineisto-otteessa työvoimaviranomainen hakee kysymyksillään selonantoa siihen, miksi nuori ei ole työllistynyt alalle, johon hän on kouluttautunut. Lopulta nuori aloittaa selonteon siitä, miksi hän ei ole työllistynyt jo valmistumalleen alalle (r. 29-37). Nuoren selonteon loppupuolella tulee esiin myös hänen toiveensa siitä, että hänen ei enää halua osallistua vuoden kestävään koulutukseen kyseisellä alalla (r. 42-43).

Nuorten toiveet nousivat aineistossa esille osana kysymys-vastaus –vierusparin vastauksia, responssina uudelleenmuotoiluun tai selonantona omaan tilanteeseen. Muutospuhe tulevaisuudesta näkyi erityisesti jatkokysymyksissä. Nuorten selonteot muodostavat mielenkiintoisen kokonaisuuden aineiston sisälle. Toisaalta viranomaiset hakevat selitystä poikkeukselliselle toiminnalle tai tilanteelle ja toisaalta nuoret julkituovat esille yksilöllisiä tilanteita tai aikaisemmin tehtyjä valintoja.

8 Pohdinta

Nuorten ulkopuolisuus on huolta herättävä aihe yhteiskunnallisesti ja se koskettaa tavalla tai toisella melkein jokaisen elinympäristöä. Se, miten yhteiskunnassa tunnistetaan, tunnustetaan tai kyseenalaistetaan yksilöitä sekä ryhmiä, vaikuttaa olennaisesti sekä yksilöiden että koko yhteiskunnan hyvinvointiin. Nykyinen aktiivinen työvoimapolitiikka ja sen lakeja sekä säädöksiä toteuttavat instituutiot ovat yhteiskunnan konkreettisia ilmentymiä, jotka heijastavat senhetkisen yhteiskunnan realiteettia. Noin 70 000 ulkopuolisen nuoren joukko on liian iso sivuutettavaksi ja yhteiskunnan on etsittävä uusia tapoja näiden nuorten integroimiseksi. Ulkopuolisten nuorten kanssa pienet pettymykset voivat aiheuttaa palveluista ulos jättäytymisen, vaikkakin nimenomaan niiden kautta olisi mahdollista päästä pois ulkopuolisuuden tilasta. Tapaamiset, joissa ulkopuolisia tai NEET-nuoria kohdataan, ovat tilanteita, joissa voimme parhaimmillaan katkaista syrjäytymisen kierteen. Kielellinen vuorovaikutus on identiteettien tuottamista. Se, mikä syntyy kahden ihmisen vuorovaikutuksen välillä, siirtyy vasta tämän jälkeen osaksi henkilökohtaista minuutta. (Helkama ym. 2015, 167.) Aktiiviseen työvoimapolitiikkaan liittyvissä kohtaamisissa nuorten esille tuomat toiveet ovat elintärkeitä soveltuvan urapolun, sitoutumisen ja motivaation kannalta. On myös yhteiskunnan hyöty, että jokainen työskentelee omien kykyjensä mukaisissa tehtävissä. Näin ollen ei ole samantekevää, miten nuorten julkituotuja toiveita käsitellään institutionaalisessa tapaamisessa.

Tässä tutkimuksessa olen tuonut esille aluetta, jota ei ole keskusteluanalyttisesti ennen tutkittu. Työvoiman palvelukeskuksen ensikohtaamisessa on institutionaalinen rakenne. Kokonaisuutena esiin tuomisella sekä nuorten puheessa esiintyvien toiveiden analyysillä toivon tuovani uutta tietoa nuorten ja viranomaisten välisiin kohtaamisiin. Vaikka toimintatavat vaihtelevat eri työvoiman palvelukeskuksissa ja muissa nuoria kohtaavissa instituutioissa, tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä ulkopuolisten nuorten kanssa työskenteleville.

Kokonaisuutena ensitapaamisen institutionaalinen rakenne on viranomaislähtöinen. Tässä suhteessa tutkimukseni tulokset ovat samansuuntaiset kuin Kankaanpään (2015, 95) esiin tuoma kehittämiskohde aktiivointitilanteiden asiakaslähtöisyydestä. Nuorten toiveet tulevat esille vuorovaikutuksessa kiinteästi vierusparirakenteen vastauksina, jolloin viranomaiset ovat kysymyksen esittäjän roolissa ja heillä on mahdollisuus asetetuilla kysymyksillä vaikuttaa nuoren antamaan

vastaukseen. Muina tapoina toiveen esille tulemiseen olivat viranomaisen aiemman tiedon tai nuoren vuoron topikalisointi sekä nuoren toiminnan kohtelemisen selontekoa vaativana. Topikalisoinnin käyttämisellä pystyttiin viittamaan suoraan instituutioon tiedon lähteenä tai tuomaan vuorovaikutukseen uudestaan, sopivammassa kokonaisrakenteen paikassa nuoren aikaisemmin julkituotu ajatus. Viranomaisten kohdellessa nuoren toimintaa selontekoa vaativana nuoren tuli antaa selvitys omaan tilanteeseen johtaneista seikoista. Näissä tapauksissa käytettiin useita vuoroja, jotta viranomaiset saivat nuoren antamaan riittävän selonteon esimerkiksi työttömydestään.

Ulkopuolisten nuorten joukko on moninainen ja nuorten elämäntilanteet ovat moniselitteisiä. Tapaamisessa, jossa yhdentyvät yhteiskunnan vaateet ja yksilön ominaisuudet, tuleeko yksilön olla selontekovelvollinen vai voidaanko perustoimeentulon turvaaminen sekä kansalaisen itsemääräämisoikeus nähdä perustuslaillisena arvona? Onko työvoiman palvelukeskuksen tapaamiset nuorille mahdollisuuksia saada uravalmennusta henkilökohtaiseen tilanteeseensa vai paikkoja, joissa nuoret antavat selontekoa työttömydestään? Näitä kysymyksiä sekä niiden vaikutusta nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn voisi olla tarpeellista pohtia nuoria ohjaavissa instituutioissa.

Käytännössä työvoiman palvelukeskuksen viranomaiset joutuvat ensitapaamisen aikana arvioimaan nuoren tilannetta ja sovittamaan instituution tarjoamia mahdollisuuksia nuoren tilannetta edistäviin toimenpiteisiin. Ristiriitoja voi syntyä, jos nuoren toiveet ja ammattilaisten arviot tai instituution tarjoamat toimenpiteet eivät ole keskenään yhteneväisiä. Vaikka nuorten ja viranomaisten tapaamisissa viranomaiset sanallisesti usein toistavat, että tapaamisen päätökset tehdään nuoren kanssa ”yhdessä”, käytännössä vuorovaikutuksessa viranomaiset ovat arvioivassa roolissa ja päättävät asiakkuuden aloittamisesta, kysyttävistä kysymyksistä ja lisäksi heillä on suurempi tiedollinen valta nuorelle tarjottavista mahdollisista toimenpiteistä. Vaikka siis viranomaiset pyrkivät puheessa tuomaan esille yhdessä tehtäviä päätöksiä, tilanteessa on läsnä tiedollinen epäsymmetria. Epäsymmetria on tyypillistä monesti institutionaalisissa keskusteluissa, koska institutionaaliset tehtävät rajoittavat toimintaa (Drew & Heritage 1997, 23). Nuorelle yhdessä tehtävien päätösten sanallistaminen ja ammattilaisten institutionaalinen rooli saattavat kuitenkin näyttäytyä hämmentävinä. Institutionaalisessa keskustelussa tiedollinen valta on läsnä kaikkialla ja se määrittää institutionaalisen suhteen muodostumista (emt., 47-48). Kyseisestä asetelmasta on siis mahdoton ja myös tarpeeton päästä täysin eroon, mutta sen vaikutuksista on hyvä olla tietoinen.

Työvoiman palvelukeskuksen ensitapaamisen kulku on muotoutunut ammattilaisten osaamisen ja instituution tehtävien kautta. Ensikohtaamisen sujuvan kulun kannalta nuorten toiveiden esiintymistä mahdollisimman avointen kysymysten kautta ja niille annettaviin responsseihin voisi olla arvokasta kiinnittää huomiota. Jos nuori kokee tulleen kuulluksi, hänellä ei usein ole tarvetta toistaa sanomaansa. Tapaamisen ajan säästämiseksi voisi olla myös hyödyllistä miettiä, mitä tietoja nuori voi jo ennalta tuottaa viranomaisille ja mitkä tiedot ovat nuoren nykyisessä elämäntilanteessa olennaisia. Ensitapaamisen mahdollisimman avoimet kysymykset, jotka antavat nuoren kerronnalle enemmän tilaa, voivat yllättää ammattilaiset kerronnan sisällöllä ja tuottaa samaa tietoa kuin aikaisemmin esitetyt useammat kysymykset samasta aiheesta. Tällöin viranomaisten ei välttämättä olisi tarpeellista esittää koko kysymysmatriisia ja keskittyä sen ylläpitämiseen. Näin ensitapaamisia voitaisiin viedä kohti asiakaslähtöistä palvelua, joka antaa mahdollisuuden nuoreen tutustumiselle ja sen kautta oikean toimenpiteen löytämiselle.

8.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Vaikka henkilökohtainen kiinnostuksen kohteeni tutkimuksen suorittamiseen lähti omasta, aikaisemmasta ammatillisesta kokemuksestani, pyrin minimoimaan sen vaikutusta valitsemalla aineistonkeruun kohteeksi yksikön, johon minulla ei ollut aikaisempaa ammatillista kontaktia. Aineistonkeruuprosessin aikana työvoiman palvelukeskuksen sovitut tapaamiset olivat jaettu tasan eri työntekijöiden kanssa. Ammattilaiset eivät itsekään tienneet ensikohtaamisia, jotka tullaan nauhoittamaan, koska tutkimukseen osallistuvilta nuorilta kysyttiin lupaa vasta juuri ennen tapaamisen alkua.

Aineistolähtöisen analyysiprosessin suorituksessa koin ammatillisen tietoni tuovan tiedollista hyötyä asiakasprosessien syvälliseen ymmärtämiseen ja ammatillista tulkinnallisuutta pyrin vähentämään säännönmukaiseen analyysiin pohjautuvilla havainnoilla sekä kiinnittämällä huomiota mahdollisiin poikkeuksiin. Tutkimusta tehdessä on kuitenkin mahdotonta saavuttaa täysin moitteettomasti aineistolähtöinen tutkimus. Aineistolähtöisyys on ideaali pyrkimys, jota tavoitellaan, mutta ihminen tuo mukanaan aina oman taakkansa. (Ruusuvuori 2010, 281.) Hyvän laadullisen tutkimuksen kriteereitä ovat tuon taakkansa mahdollisimman hyvä tiedostaminen, oman aineistoon liittyvien valintojen perusteleminen ja pohtiminen (Nikander 2010, 442).

Tutkimuksessani olen pyrkinyt tuomaan aineistokorpuksesta näytteitä havaintojeni tueksi. Litteraatiot lisäävät aineiston läpinäkyvyyttä, parantavat validiteettia ja mahdollistavat lukijalle omien päätelmien teon aineistosta. Koska litteraatio osaltaan nojaa tutkijan tekemiin havaintoihin, se on itsessään aina epätäydellinen. (Nikander 2010, 433.) Epätäydellisetkin litteraatiot mahdollistavat tutkimuksen havaintojen perustelemisen (Rapley 2012, 427-428).

Kvalitatiivisen tutkimuksen arvioinnista on käyty keskustelua, jonka mukaan validiteetti ja reliabiliteetti eivät suoraan käy laadullisen tutkimuksen luotettavuuden perusteiksi. Jotkut ovatkin soveltaneet perinteisiä sääntöjä kvalitatiiviseen tutkimukseen paremmin istuviksi tai kehittäneet uusia sovelluksia ja termejä. Laadullisen tutkimuksen keskeinen luotettavuuden mittari on tutkijan avoin subjektiviteetti, sillä tutkimusprosessin arviointi kiteytyy tutkijaan ja tämän tekemiin valintoihin. (Eskola & Suoranta 1998.) Tässä tutkimuksessa olen keskittynyt reliabiliteetin ja validiteetin keskusteluanalyyttisiin näkökulmiin.

Keskusteluanalyttisen tutkimuksen validiteetti sisältää joitakin tutkimussuuntaukselle omalaatuisia seikkoja ja myös yhtäläisyyksiä muun laadullisen tutkimuksen kanssa. Tutkimuksen validiteetin kysymykset riippuvat kuitenkin aina laadullisen tutkimuksen muodosta. Keskusteluanalyysissä on tyypillisesti käytössä naturalistisesti esiintyvä aineisto ja sille tyypillisiä validiteettisiä näkökulmia tutkimuksessa ovat analyttisten löydösten läpinäkyvyys, tutkimuksen pätevyyden osoittaminen vuorojen jäsentymisen kautta, poikkeavien tapausten analyysi, institutionaaliset piirteet, löydösten yleistettävyyden tarkasteleminen ja tilastollisten menetelmien käyttö. (Peräkylä 2011, 366-367.)

Keskusteluanalyttisen tutkimuksen tulosten yleistettävyyden kysymyksiä voidaan tuoda esille pienempien, institutionaalisten aineistojen tapaustutkimuksissa kahdella eri tavalla. Pienistä aineistoista voidaan pyrkiä tuomaan esille geneerinen partikulaarisesta eli esittää mahdollisia hypoteeseja esitettävien tapausten pohjalta. Toinen yleistettävyyden tapa on mahdollistaminen. Institutionaalisen tapaustutkimuksen käytännöt ja niistä johdettavat tutkimuksen tulokset voidaan nähdä kuvauksena, joita voi mahdollisesti hyödyntää monissa eri ympäristöissä. Ei voida siis välttämättä yleistää suhteellisen pienen ja spesifin institutionaalisen aineiston perusteella kaikkien ammattikunnan jäsenten toimivan samalla tavalla. Mutta nämä ammattikunnan jäsenet tai samankaltaisessa professionissa toimivat voivat hyödyntää kuvailtua tietoa toiminnassaan. (Peräkylä

2011, 375-376.) Tämä tutkimus ja sen kuvaus on näin ollen hyödynnettävissä instituutiolle ja viranomaisille, jotka kohtaavat ulkopuolisia nuoria työssään. Tutkimukseni aineisto on pieni, joten suoranaisia valideja yleistyksiä ei voida sen perusteella tehdä. Olen kuitenkin esittänyt aineiston pohjalta mahdollisuuksia, joita olisi mielenkiintoista tutkia suuremmalla aineistomassalla.

Tutkimusprosessin aikana pohdin, miten voidaan määritellä onnistunut tapaaminen viranomaisten ja nuoren välillä. Olesen (2001) on mitannut kielellistä dominanssia työvoimaviranomaisten ja työttömien välillä puheajan ja aloitteiden sekä vastausten suhteellisen jakautumisen kautta. Tapaamisen jälkeisen työttömän arvioinnin jälkeen, tutkimuksen data jaettiin tyytyväisiin ja tyytymättömiin tapaamisiin. Tyytyväisissä tapaamisissa työtön koki saaneensa informaatiota ja viranomaiset olivat vuorovaikutuksessa läsnä kiinnostuneina ja rohkaisevina. Näissä tapaamisissa työttömän asiat etenivät hänen kohdallaan jollain tavalla. (Olesen 2001, 109). Tutkimuksen aineistonkeruuta suunnitellessani halusin tallentaa nuorten kommentteja tapaamisen jälkeen, sillä toivoin saavani näistä kommentteista irti tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden tapaamiseen sekä mahdollisesti yhdistämään tämän kokemuksellisuuden vuorovaikutuksen tapahtumiin. Analyysiprosessin aikana kuitenkin havaitsin tämän tiedon olevan irrelevanttia tutkimukseni fokuksen kannalta. Henkilökohtaisten havaintojeni ja tallennettujen vuorovaikutustapahtumien myötä huomasin kaikkien tutkimukseen osallistuneiden nuorten arvioivan itsetuntonsa hyväksi ja heillä olevan paljon vertaissuhteita. Tutkimukseen osallistumisesta kieltäytyvät nuoret olivat muutamassa tapauksessa tuoneet mukanaan tukihenkilön kuten äidin tai kumppanin. Analyysiprosessin aikana havaitsin myös tapaamisen tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden kaikkien osapuolten kannalta löytyvän vuorovaikutuksen sisältä. Onnistuneiksi tapaamisiksi voidaan mahdollisesti ajatella niitä, joissa ensikohtaamisessa viranomaiset antoivat toiminta-ehdotuksen, jonka nuori hyväksyi. Näin institutionaaliset tavoitteet sulautuivat yhteen nuorten esittämien toiveiden kanssa.

Datan keräämisvaiheessa videokameran asettelu tilaan olisi voinut olla kehittyneempää. Vaikkakin tutkimuksen toteuttamisen kannalta olennainen informaatio oli saatavilla eli osallistujien vuorovaikutus, jotkut tallenteet olivat muodossa, missä kaikkien osallistujien kasvoja ei näkynyt kokonaan koko tapaamisen aikana. Osallistujien kuvaan saaminen oli haasteellista sen tähden, että viranomaisten huoneet olivat erilaisia ja ennen tapaamisten alkua sosiaaliohjaajat eivät olleet paikalla, joten heidän sijoittumisensa tilaan oli arvaamatonta. Esimerkiksi yhdessä tapauksessa

sosiaaliohjaaja jännitteisen tapaamisen alussa peittää osittain nuoren omalla asennollaan ja yhdessä tapauksessa työvoimaviranomainen oman haastatteluosuutensa jälkeen rullaa tuolinsa taaksepäin. Täysin onnistuneen videomateriaalin saaminen edellyttäisi vastaavassa tapauksessa vähintään kahden videokameran käyttöä. Oman tutkimuksellisen noviisiuuteni tähden päätin kuitenkin aineistonkeruuvaiheessa käyttää omien resurssieni myötä ainoastaan yhtä videokameraa sekä audiotallenninta.

8.2 Jatkotutkimusaiheet

Aineistolähtöistä tutkimusta tehdessä aineiston rikkaus näyttäytyi tutkimusprosessin aikana yllättävän suurena. Keskusteluanalyttiselle tutkimukselle perinteisesti soveltuva jatkotutkimusaihe voisi olla esimerkiksi samantyyppisten toimintajaksojen vertailu erilaisissa ympäristöissä (Ruusuvuori 2010, 281). Ulkopuolisuuden vaarassa olevien nuorten ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten välistä vuorovaikutusta olisi mielenkiintoista tutkia monesta eri näkökulmasta. Jatkotutkimus alan parissa voi tuoda nuorten vuorovaikutuksellisen kohtaamisen onnistuneemmaksi, tuoda lisää tietoa ilmiöistä, kuvailla vuorovaikutusprosesseja ja vahvistaa ammattilaisten identiteettiä sekä vuorovaikutuksellisen työn arvostusta. Vuorovaikutuksellisuuden kehittäminen asiakastyössä ei vaadi välttämättä suuria taloudellisia investointeja, vaan tieteellisen tiedon tuomaa vakautta ja kehittävää työympäristöä.

Tutkimusprosessin aikana nousseita jatkotutkimusaiheita pro gradu – työn aikana olivat muun muassa ensikohtaamisissa luotava vuorovaikutuksellinen identiteetti nuorille ja naurun käyttö osana ensikohtaamista. Naurua käytettiin tapaamisissa runsaasti eri tilanteissa pääasiasiassa viranomaisten toimesta ja olisi mielenkiintoista tutkia syvällisemmin yksin- ja yhteisnauruja ja näiden ilmentymiä eri konteksteissa. Ammattilaisten työn osalta voisi tutkia myös tarkemmin minkälaista vuorovaikutuksellista kuvaa välitetään nykyaikaisesta työelämästä nuorille ja miten työvoimapalvelukeskuksen ammattilaisten keskinäinen tiimityö toimii. Tapaamisten viranomaiset käyttivät taitavasti työparityöskentelyn tuomia mahdollisuuksia. Tapaamisista voisi tutkia myös fyysisten ja visuaalisten tekijöiden ilmentymistä vuorovaikutuksessa. Kaikki nuoret viittasivat fyysiseen ulkomuotoonsa jollain tapaa vuorovaikutuksessa tai heidän vaatetuksensa antoi vihjeitä nuoren identiteetistä tai asenteesta. Haastattelurakenteen sisältävän tapaamisen kysymyksiä voisi analysoida

tarkemmin. Analysointia voisi tehdä varsinkin kysymys-vastaus-vierusparirakenteen jälkeisen kolmannesta positiosta ja kolmannen position opetuksellisuudesta verrattuna ohjauksellisuuteen. Joissakin kysymysten responsseissa oli havaittavissa luokkahuonevuorovaikutukselle tyypillistä opetuksellisuutta. Opetuksellisuuden aspektia käytettiin tämänhetkisen hyvän kansalaisen mittarina esimerkiksi hyvistä elintavoista. Näiden lisäksi pohdin myös haastattelurakenteen kysymysten esittämistä rekonstruktoidussa tilanteessa ikäryhmänsä niin sanotusti tavallisille nuorille ja näiden aineistojen vertailemista toisiinsa. Viranomaisten kysymykset oli rakennettu ajatellen tyypillistä työvoiman palvelukeskuksen nuorta, joka tarvitsee moniammatillista tukea. Jos kuitenkin samat kysymykset esitettäisiin samanikäiselle, tavalliselle nuorelle, olisiko vastauksissa juurikaan eroavaisuutta? Vai antavatko kysymykset ne vastaukset, joita haluamme kuulla?

LÄHTEET

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi (2015) Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 84. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf> Haettu 1.5.2017
- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 84. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf> Haettu 1.5.2017
- Alatalo, Johanna & Mäkinen, Erno & Räisänen, Heikki (2017) Nuorten ja nuorten aikuisten työelämä ja sen ulkopuolisuus. TEM-analyyseja, 76/2017. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79182/nuorten%20työelämä%20ja%20sen%20ulkopuolisuus%202017.pdf?sequence=1> Viitattu 27.7.2017
- Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert (2000) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes raportteja 253. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Spanger, Timo & Pitkänen, Sari (2008) Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys. 18/2008.
- Beck, Vanessa (2017) Capabilities and choices of vulnerable, long-term unemployed individuals. Work, employment and society. February 1. SAGE Publications. <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0950017016686028> Viitattu 20.9.2017
- Berg, Noora & Huurre, Taina & Kiviruusu, Olli & Aro, Hillevi (2011) Nuoruusiän huono-osaisuus ja sen kasautumisen yhteys kuolleisuuteen. Seurantatutkimus 16-vuotiaista nuorista. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 48, 168-181.
- Björklund, Liisa & Hallamaa, Jaana (2013) Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Teoksessa Vappu, Karjalainen & Elsa, Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 150-170.
- Bonoli, Giuliano (2009) Varieties of Social Investment in Labour Market Policy. Teoksessa Nathalie Morel & Bruno Palier & Joakim Palme (toim.) What future for Social Investment? Stockholm: Institute for Future Studies, Research report, 55-66.
- Drew, Paul (2013) Turn Design. Teoksessa Jack Sidnell & Tanja Stivers (toim.) The Handbook of Conversation Analysis. Chichester: Wiley-Blackwell, 131-149.
- Drew, Paul & Heritage, John (1997) Talk at work. Interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press.

- Ehrlich, Susan & Freed, Alice (2010) The Function of Questins in Discourse: An Introduction. Teoksessa Susan Ehrlich & Alice Freed (toim.) Why do You Ask? The Function of Questins in Discourse. New York: Oxford University Press, 3-19.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. <https://www-ellibslibrary-com.helios.uta.fi/reader/9789517685047> Viitattu: 8.8.2017.
- Haakana, Markku (2001) Lääkäri, potilas ja nauru. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.) Keskustelu lääkärin vastaanotolla. Tampere: Vastapaino, 135-160.
- Haikkola, Lotta (2015) Aktivointipolitiikan jäljet: nuoret asiakkaat työvoimatoimistoissa. Sosiologia-lehden blogi <http://www.sosiologia.fi/blog/author/lotta/> Viitattu 30.5.2017.
- Hakulinen, Auli (1997a) Johdanto. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 13-17.
- Hakulinen, Auli (1997b) Vuorottelujäsennys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 32-55.
- Handler, Joel F. (2005) Myth and ceremony in workfare: rights, contracts, and client satisfaction. The Journal of Socio-Economics 34, 101-124.
- Have, Paul ten (2007) Doing conversation analysis. A practical guide. Second edition. London: Sage Publications.
- Helkama, Klaus & Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela & Ruusuvuori, Johanna & Lönnqvist, Jan-Erik & Hankonen, Nelli & Mähönen, Tuuli Anna & Jasinskaja-Lahti, Inga & Lipponen, Jukka (2015) Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita.
- Heritage, John (1984) Harold Garfinkel ja etnometodologia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Holmqvist, Mikael (2009) Medicalization of unemployment: individualizing social issues as personal problems in the Swedish welfare state. Work, employment and society 23:3, 405-421.
- Hämäläinen, Kari (2013) Aktivointipolitiikan tavoitteet, tulokset ja merkitys yhteiskunnalle. Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 173-189.
- Hämäläinen, Kari & Hämäläinen, Ulla & Tuomala, Juha (2014) The labour market impacts of a youth quarentee: lessons for Europe? Government Institute for Economic Research. Helsinki: VATT Working papers 60.
- Jahnukainen, Markku & Järvinen, Tero (2001) Kuka meistä onkaan syrjäytynyt? Marginalisaation ja syrjäytymisen käsitteellistä tarkastelua. Teoksessa Minna Suutari (toim.) Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Helsinki: Nuorisotutkimusseura & Nuorisotutkimusverkosto, julkaisu 20.

Johansson, Håkan & Hvinden, Björn (2007) Re-activating the Nordic welfare states: do we find a distinct universalistic model? *International Journal of Sociology and social policy* 27:7, 334-346.

Juhila, Kirsi (2004) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kankaanpää, Kirsi (2015) Auttaminen aktivointihaastattelussa. Foucaultilainen dispositiivin tapaustutkimus. Lisensiaatintutkimus. Lapin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=4f357d5f-045d-4bbd-8656-6f359ad85df1> Haettu 10.9.2017.

Karjalainen, Vappu (2011) Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy Yliopistopaino.

Karjalainen, Vappu (2013a) Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 99-119.

Karjalainen, Vappu (2013b) Aktiivipolitiikan ajankohtaisuus. Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 207-224.

Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (2013) Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 7-20.

Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura (2014) Nuorten aikuisten syrjäytymisvaaraan liittyvä huono-osaisuus. Teoksessa Marja Vaarama, Sakari Karvonen, Laura Kestilä, Pasi Moisio & Anu Muuri (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 160-177.

Katznelson, Noemi (2017) Rethinking motivational challenges amongst young adults on the margin. *Journal of Youth Studies* 20:5, 622-639.

Keskitalo, Elsa (2008) Balancing Social Citizenship and New Paternalism. Finnish activation policy and street-level practice in comparative perspective. *Stakes. Research Report 177*. Jyväskylä: Gummerus Printing.

Keskitalo, Elsa (2013) Tavoitteena aktiivinen kansalaisuus. Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 45-72.

Korpela, Eveliina (2007) Oireista puhuminen lääkärin vastaanotolla. Keskusteluanalyttinen tutkimus lääkärin kysymyksistä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Kotkas, Toomas (2013) Sopimuksellisuus sosiaalioikeudessa – esimerkkinä julkisen työvoimapalvelun ja työttömyysturvan asiakassuunnitelmat. Teoksessa Vappu Karjalainen & Elsa Keskitalo (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 73-95.

Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002. Annettu Helsingissä 30.12.2002.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20021295>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. Annettu Helsingissä 2.3.2001.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010189>

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999. Annettu Helsingissä 9.4.1999. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>

Lane, Jan-Erik (2000) New Public Management: An introduction. London: Routledge.

Levinson, Stephen C. (2013) Action formation and Ascription. Teoksessa Jack Sidnell & Tanja Stivers (toim.) The Handbook of Conversation Analysis. Chichester: Wiley-Blackwell, 103-130.

Lindsey, Colin & McQuaid, Ronald & Dutton, Matthew (2007) New Approaches to Employability in the UK: Combining “Human Capital Development” and “Work-First Strategies”? Social Policy 36:4, 539-560.

Lipsky, Michael (1980) Street-level bureaucracy. Dilemmas of the Individual in public services. New York: Russell Sage Foundation.

Londen, Anne-Marie (1997) Kahden- ja monenkeskinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 56-74.

Loseke, Donileen (2007) The study of identity as cultural, institutional, organizational, and personal narratives: theoretical and empirical integrations. The sociological quarterly. Official Journal of the Midwest Sociological Society 48:4, 661-688.

Lähteenmaa, Jaana (2016) Nuorten yhteisötakuun kompuroivat alkumetrit ja laahaavat jatkoaskeleet. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Näkökulma maaliskuu 2016, nro 22. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/tiedostot/nakokulma22_nuoruus_hallitusohjelmassa.pdf Viitattu 13.9.2017

Maynard, Douglas W. (2013) Everyone and no-one to turn to: intellectual roots and contexts. Teoksessa Jack Sidnell & Tanja Stivers (toim.) The Handbook of Conversation Analysis. Chichester: Wiley-Blackwell, 9-31.

McQuaid, Ronald & Lindsay, Colin (2005) The concept of Employability. Urban Studies 42:2, 197-219.

Myrskylä, Pekka (2011) Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 12/2011.

Myrskylä, Pekka (2012) Hukassa. Keitä ovat syrjäytyneet nuoret. Eva-analyysi 19.

Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 79:20, 197–207.

Nikander, Pirjo (2010) Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Johanna Ruusuvaara, Pirjo Nikander & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 432-445.

Nio, Ilkka (2008) Työvoimatoimistojen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointi – esimerkkinä rakenteellisen työttömyyden alentaminen. Helsinki: TEM-analyyseja 1/2008.

Normann, Tor Morten (2007) Ungdomens levekår. Statistisk sentralbyrå. Statistiscs Norway. <http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/sa93/sa93.pdf> Viitattu: 15.11.2015.

Nuorisotakuu (2017) Työ- ja elinkeinoministeriö. Sivu päivitetty 26.6.2017. <http://www.tepalvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/nuorisotakuu/index.html> Viitattu: 7.8.2017.

Nuorisotyöttömyyden hoito (2014) Tuloksellisuustarkastuskertomus. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 8/2014. Helsinki: Edita Prima Oy. https://www.vtv.fi/files/4117/8_2014_Nuorisotyottomyyden_hoito.pdf Viitattu 2.9.2017.

Olesen, Søren Peter (2001) Discourses of activation at Danish employment offices. Teoksessa Michael Selzer, Christian Kullberg, Søren Peter Olesen & Ilmari Rostila (toim.) Listening to the welfare state. Ashgate, 103-137.

Peräkylä, Anssi (1997) Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 177-202.

Peräkylä, Anssi (2001) Ervin Goffman. Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 347-364.

Peräkylä, Anssi (2011) Validity in Research on Naturally Occurring Social Interaction. Teoksessa David Silverman (toim.) Qualitative Research. Third Edition. Sage: London, 365-382.

Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy (2011) Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011. https://www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_netsti.PDF Viitattu 14.9.2017.

Pomerantz, Anita (1986) Extreme Case Formulations: A way of legitimating claims. Human Studies 9. Dordrecht: Martinus Nijhoff Publishers, 219-229.

- Puuronen, Anne (2014) Etsivän katse. Etsivä nuorisotyö ammattina ja ammattialan kehittämisen näkökulmia käytännön työstä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 70. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/etsivan_katse.pdf Viitattu 7.9.2017.
- Pyykkönen, Jussi & Myrskylä, Pekka & Haavisto, Ilkka & Hiilamo, Heikki & Nord, Ulla (2017) Kadonneet työmiehet. Eva-analyysi no. 54, 16.2.2017.
- Raevaara, Liisa (1997) Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 75-92.
- Rantakeisu, Ulla & Kuusela, Kirsti & Karlsson, Lis-Bodil (2015) Inequality confirmed: institutional exclusion in the interaction between job-centre advisors and unemployed young people. Nordic Journal of Social Research 6, 119-133.
- Rapley, Tim (2012) Analyzing conversation. Teoksessa Clive Seal (toim.) Researching society and culture. Third edition. London: Sage Publications Ltd, 366-392.
- Rasmussen, Ingeborg & Dyb, Vivian A. & Heldal, Nicolai & Strøm Steinar (2010) Samfunnsøkonomiske konsekvenser av marginalisering blant ungdom. Vista Analyse rapport 2010/07. http://dyhyjqmcimsyl.cloudfront.net/assets/files/6113/va_rapport_nr_2010-07_samfunns_konomiske_effekter_av_marginalisering_blant_ungdom.pdf Viitattu: 15.11.2015.
- Robinson, Jeffrey D. (2013) Overall Structural Organization. Teoksessa Jack Sidnell & Tanja Stivers (toim.) The Handbook of Conversation Analysis. Chichester: Wiley-Blackwell, 257-280.
- Ruusuvuori, Johanna (2001) Harvey Sacks. Arkielämän metodit ja keskusteluanalyysi. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere, Vastapaino, 383-405.
- Ruusuvuori, Johanna (2010) Vuorovaikutus ja valta haastattelussa – keskusteluanalyyttinen näkökulma. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9-36.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 269-324.
- Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuell A. & Jefferson, Gail (1974) A Simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. Language 50, 696-735.
- Schegloff, Emanuel (1986) The routine as an achievement. Human Studies 9. Dordrecht: Martinus Nijhoff Publishers, 111-151.
- Schegloff, Emanuel (2007) Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation analysis. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sen, Amartya (1993) Capability and Well-Being. Teoksessa Martha Nussbaum & Amartya Sen (toim.) The Quality of Life. Oxford: Clarendon Press, 30-53.

Seppänen, Eeva-Leena (1997a) Osallistumiskehikko. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 156-176.

Seppänen, Eeva-Leena (1997b) Vuorovaikutus paperilla. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 18-31.

Sihto, Matti (2015) Aktiivinen työvoimapolitiikka: saako sen kehitys tukea tutkimuksista. Teoksessa Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. Työ ja elinkeinoministeriö.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74854/tak22015.pdf?sequence=1> Viitattu 12.9.2017.

Silverman, David (2012) Research and theory. Teoksessa Clive Seal (toim.) Researching society and culture. Third edition. London: Sage Publications Ltd, 29-44.

Sorjonen, Marja-Leena (2001) Responding in Conversation: a Study of Response Particles in Finnish. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.

Stivers, Tanya & Sidnell, Jack (2013) Introduction. Teoksessa Jack Sidnell & Tanya Stivers (toim.) The Handbook of Conversation Analysis. Chichester: Wiley-Blackwell, 1-8.

Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry (2010) Nuorista Suomessa. Tutkimuskooste.
<http://www.alli.fi/binary/file/-/id/665/fid/793/> Viitattu 5.1.2018.

Tainio, Liisa (1997) Preferenssijäsennys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 93-110.

Tilastokeskus (2013) Nuorten elinoloja ei voi kuvata pelkän työttömyysasteen avulla. Päivitetty 11.3.2013. http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-03-11_002.html?s=6 Viitattu: 7.8.2017

Toerien, Merran & Irvine Annie & Drew Paul & Sainsbury Roy (2011) Should Mandatory Jobseeker Interviews be Personalised? The Politics of Using Conversation Analysis to Make Effective Practice Recommendations. In: C. Antaki (toim.) Applied Conversation Analysis. Palgrave Advances in Linguistics. London: Palgrave Macmillan, 140-160.

Työnhakijan palveluprosessi (2010) Ohje. Työ- ja elinkeinoministeriö 21.10.2010.
<http://www.mlang.name/arkisto/palveluprosessi.pdf> Viitattu: 1.8.2017.

Työttömyysturvalaki 1290/2002. Annettu Helsingissä 30.12.2002.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20021290> Viitattu: 1.8.2017.

Valtionalouden tarkastusvirasto (2007) Syrjäytymisen ehkäisy. Toiminnantarkastuskertomus 146/2007. https://www.vtv.fi/files/113/1462007_Nuorten_syrjaytymisen_ehkaisy_NETTI.pdf Viitattu 5.1.2018.

Vehkasalo, Ville (2014) TE-toimistojen henkilöstön vaikutus nuorisotyöttömyyden hoidon tuloksellisuuteen. Työpaperi. Valtionalouden tarkastusvirasto. Tuloksellisuustarkastus.
https://www.vtv.fi/files/4128/Tyopaperi_TE_toimistojen_henkiloston_vaikutus_nuorisotyottomyyden_hoidon_tuloksellisuuteen.pdf Viitattu 12.9.2017.

VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: Iso suomen kielioppi. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

<http://scripta.kotus.fi/visk/etusivu.php> Viitattu 9.11.2017.

Väyrynen, Raimo (2001) Globalisaatiokritiikki ja kansalaisliikkeet. Helsinki: Gaudeamus.

Wrede-Jäntti, Mathilda & Lähteenmaa, Jaana (2014) Samanmielisyyttä ja piileviä ristiriitoja – nuorisoalan toimijoiden näkemyksiä nuorisotakuusta sen juuri tultua voimaan. Teoksessa Anu Gretscher, Kari Paakkunainen, Anne-Mari Souto & Leena Suurpää (toim.) Nuorisotakuun arki ja politiikka. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 150. Verkkojulkaisuja 76.

http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuorisotakuun_arki_ja_politiikka.pdf Viitattu 12.9.2017.

Yle Uutiset 5.12.2017. NEET-nuorella ei ole mitään – uusi raportti: joka kymmenes heistä kokee pelkkää pessimismia. <https://yle.fi/uutiset/3-9961707> Viitattu 8.12.2017.

Ylistö, Sami (2015) Miksi työnhaku ei kiinnosta? Nuorten pitkäaikaistyöttömien työnhakuhaluudelle kertomia syitä. Työelämän tutkimus 13:2, 112-126.

LIITTEET

LIITE 1: Suostumus tutkimukseen

Suostumus tutkimukseen

Tämä tutkimus on osa Heidi Elon maisterivaiheen opintoja Tampereen yliopistossa. Kysymyksessä on pro gradu – työ, jonka aiheena on viranomaisen ja nuoren vuorovaikutus TE-toimistossa.

Tutkimukseen osallistujana olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa tutkimuksesta, joka käsittelee nuoren ja te-toimiston viranomaisen välistä vuorovaikutusta. Olen lisäksi saanut mahdollisuuden esittää tutkijalle tarvittaessa lisäkysymyksiä ja saanut hänen yhteystietonsa. Aineiston käyttö on ehdottoman luottamuksellista ja missään tilanteessa aineisto ei joudu tutkimuksen ulkopuolisten käsiin.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että kieltäytyminen tutkimuksesta on mahdollista, missä vaiheessa tahansa ilmoittamatta erityistä syytä. Tässä tapauksessa mahdollisesti jo nauhoitettu aineisto tuhoetaan.

Olen saanut tiedon, että aineistoa käsitellään seuraavasti:

1. Tutkimukseen kerättyä aineistoa käytetään vain tieteellistä tutkimusta varten.
2. Aineistoa käsittelevät allekirjoittavat vaitiolosopimuksen salassapitovelvollisuuden takaamiseksi.
3. Aineiston analysointivaiheessa videomateriaalia muunnetaan tekstimuotoon. Aineistossa esiintyvä henkilön tunnistamisen mahdollistava tieto anonymisoidaan eli tehdään tunnistamattomaksi. Näin ollen lopullisesta työstä ei voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä.
4. Tutkija voi säilyttää tutkimusaineiston mahdollista jatkotutkimusta varten

Paikka _____ __. __ 2016

Paikka _____ __. __ 2016

Suostun osallistumaan tutkimukseen

Suostumuksen vastaanottoja

osallistujan allekirjoitus

tutkijan allekirjoitus

LIITE 2: Tutkimustiedote

Tutkimustiedote

Tämä tutkimus on osa Heidi Elon maisterivaiheen opintoja Tampereen yliopistossa. Kysymyksessä on pro gradu – työ, jonka aiheena on viranomaisen ja nuoren vuorovaikutus TE-toimistossa.

Nauhoituksen hoitaa tutkimuksen tekijä, joka asentaa laitteiston, mutta ei ole läsnä nauhoituksen aikana. Aineiston keräämisen jälkeen kuvamateriaali muunnetaan osittain tekstimuotoon ja henkilötiedot tehdään puheesta tunnistamattomaksi (esimerkiksi nimi, asuinpaikka jne.). Aineisto suojataan salasanoin ja tutkijan henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen taakse. Aineistoa säilytetään erillisessä ulkoisessa muistissa, joka on lukollisessa kaapissa.

Salassapitovelvollisuus sitoo tutkijaa aineiston kaikissa käyttövaiheissa ja nauhoitettavat tallenteet ovat luottamuksellisia. Tutkimuksen toteuttamiseen on saatu lupa paikallisesta TE-toimistosta ja sosiaalitoimesta. Tutkimuksen tekijän lisäksi aineistoon on pääsy ainoastaan tutkimuksen ohjaajalla työn pätevyyden varmistamiseksi. Työn arvioitu valmistumisaika on kesällä 2017. Jos aineistoa ei ole tarpeellista säilyttää jatkotutkimusta varten, se tuhotaan pro gradu – työn oikeellisuuden varmistamisen jälkeen.

Olen saanut tiedon, että aineistoa käsitellään seuraavasti:

1. Tutkimukseen kerättyä aineistoa käytetään vain tieteellistä tutkimusta varten.
2. Aineistoa käsittelevät allekirjoittavat vaitiolosopimuksen salassapitovelvollisuuden takaamiseksi.
3. Aineiston analysointivaiheessa videomateriaalia muunnetaan tekstimuotoon. Kaikki aineistossa esiintyvä henkilön tunnistamisen mahdollistava tieto anonymisoidaan eli tehdään tunnistamattomaksi. Näin ollen lopullisesta työstä ei voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä.
4. Tutkija voi säilyttää tutkimusaineiston mahdollista jatkotutkimusta varten.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja siitä voi kieltäytyä tutkimuksen missä tahansa vaiheessa ilmoittamatta erityistä syytä. Tässä tapauksessa mahdollisesti jo kuvattu aineisto tuhotaan. Tutkimukseen osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei vaikuta nuoren käyttämiin palveluihin. Lisäkysymyksiä tutkimuksesta voi esittää, missä tahansa tutkimuksen vaiheessa.

Tutkija: Heidi Elo, työn- ja hyvinvoinnin maisteriopiskelija, [email](#)

Ohjaaja: Antti Saloniemi, professori, [email](#)

LIITE 3: Litteraatiomerkit (ks. Seppänen 1997b)

1. Sävelkulku

Prosodisen kokonaisuuden lopussa

. laskeva intonaatio
 , tasainen intonaatio
 ? nouseva intonaatio

Prosodisen kokonaisuuden sisällä tai alussa

↑ seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta

↓ seuraava sana lausuttu ympäristöä matalammalta

heti (alleviivaus) painotus tai sävelkorkeuden nousu muualla kuin sanan lopussa

2. Päällekkäisyydet ja tauot

[päällekkäinpuhunnan alku

] päällekkäispuhunnan loppu

(.) mikrotauko: 0.2 sekuntia tai vähemmän

(0.4) mikrotaukoa pitempi tauko; pituus ilmoitettu sekunnin kymmenesosina

= kaksi puhunnosta liittyy toisiinsa

3. Puhenopeus ja äänen voimakkuus

> < (sisäänpäin osoittavat nuolet) nopeutettu jakso

< > (ulospäin osoittavat nuolet) hidastettu jakso

e::i (kaksoispisteet) äänteen venytys

° ° ympäristöä vaimeampaa puhetta

AHA (kapiteelit) äänen voimistaminen

4. Hengitys

.hhh sisäänhengitys; yksi h-kirjain vastaa 0,1 sekuntia

hhh uloshengitys

.joo (piste sanan edessä) sana lausuttu sisäänhengittäen

5. Nauru

he he naurua

s(h)ana suluissa oleva h sanan sisällä kuvaa uloshengitystä, useimmiten kyse nauraen lausutusta sanasta

6. Muuta

nariseva ääni

@ @ äänen laadun muutos

si- (tavuviiva) sana jää kesken

s'tä (rivinylinen pilkku) vokaalin kesto

kiva (lihavointi) voimakkaasti äännetty klusiili

(tai) sulkeiden sisällä epäselvästi kuultu jakso tai puhuja

(-) sana, josta ei ole saatu selvää
(--) pitempi jakso, josta ei ole saatu selvää
(()) kaksoissulkeiden sisällä litteroijan kommentteja ja selityksiä tilanteesta
.mt maiskutus