

Aina ne yrittää auttaa

Sosiaalitoimiston asiakkuus työttömien ja ammattikouluttamattomien alle 25-vuotiaiden nuorten
kertomana

PIRITTA JETSU

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön tutkimuksen laitos

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Lokakuu 2009

TAMPEREEN YLIOPISTO
Sosiaalityön tutkimuksen laitos

JETSU, PIRITTA: Aina ne yrittää auttaa. Sosiaalitoimiston asiakkuus työttömien ja ammattikouluttamattomien alle 25-vuotiaiden nuorten kertomana

Pro gradu -tutkielma 83s., 4 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Kyösti Raunio

Lokakuu 2009

Pro gradu -tutkielmani tehtävänä on etsiä vastauksia siihen, mitä työttömät alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret kertovat asiakkuudestaan sosiaalitoimistossa. Työtön, tuloton ja ammattikouluttamaton nuori on yksi tyypillisin sosiaalitoimiston asiakas. Myös laki kuntouttavasta työtoiminnasta velvoittaa sosiaalityöntekijöitä työskentelemään näiden nuorten kanssa. Tutkimukseni tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, mitä nuoret asiakkaat ajattelevat omasta asiakkuudestaan ja millaisia palveluja he sosiaalityöntekijältä hakevat. Miten nuoret kokevat asioinnin aikuissosiaalityöntekijän luona ja millaisia tunteita muun muassa kirjallinen asioiminen heissä herättää.

Tutkielmani koostuu seitsemän työttömän ja ammattikouluttamattoman nuoren teemahaastatteluista. Nuorista jokainen on asioinut sosiaalitoimistossa vähintään kaksi vuotta. Tutkielmassani käsite nuori tarkoittaa 18–24-vuotiasta omassa taloudessa asuvaa tai vanhempiensa luota irtautumassa olevaa ammattikouluttamatonta ja työtöntä nuorta aikuista, joka asioi sosiaalitoimistossa aikuissosiaalityöntekijän luona. Tutkielmani nuori voi elää parisuhteessa, mutta hänellä ei ole omia tai parisuhteen kautta tulleita huollettavia alaikäisiä lapsia. Aineiston olen analysoinut teemoittelemalla ja tyypittelemällä.

Tulosten mukaan nuoret asioivat sosiaalitoimistossa heikon taloudellisen tilanteen takia, he hakevat sosiaalitoimistosta myös apua ja tukea erilaisiin ongelmatilanteisiin sekä omaan mielenterveys- tai päihdeongelmaansa. Sosiaalityöntekijällä asioiminen on nuorten mielestä turvallista, koska se helpottaa elämän suunnittelua. Asioiminen saattaa olla myös turhauttavaa ja aikaa vievää puuhaa. Kirjallinen asioiminen on nuorten mielestä joko liian helppoa tai sitten se vaikeutti elämää. Säännöt ja rutiinit ovat nuorten mielestä hyvin nähtävissä sosiaalitoimistossa. Sieltä löytyvät niin lait ja asetukset kuin kirjoittamattomat säännöt. Nuoret nostavat esille heidän asioimisessaan huomioitaviksi seikoiksi kuuntelemisen ja ymmärtämisen, jotka ovat tärkeitä hyvän vuorovaikutuksen tekijöitä. Nuorten mielestä on väliä kenellä asioi. Sosiaalityöntekijän tuttuutta, luotettavuutta ja pysyvyyttä arvostettiin ja sijaisella asioimista pidettiin hankalana. Asioimiseen liittyviä tunteita nuorten on vaikea kuvata, mutta aineistosta löytyy kuitenkin kolme asiaa eli vähän häpeää, normaalia puuhaa ja syrjäytymisestä puhuminen.

Tutkielmani tuloksista voidaan päätellä, että ammattikouluttamattomat ja työttömät nuoret kaipaavat sosiaalityöntekijän tukea ja apua elämän polulle. Kaikkien haaveena on niin sanottu normaali elämä, johon kuuluu opiskelu ja työ. Nuoret eivät pidä itseään syrjäytyneinä vaan normaaleina nuorina.

Asiasanat: työttömyys, ammattikouluttamattomuus, nuori, toimeentulotukiasiakkuus, sosiaalityö

UNIVERSITY OF TAMPERE
Department of Social Work Research

JETSU, PIRITTA: Always they try to help. Customership of the social welfare office the under 25-year-old not vocational education and unemployment young people to say
Master's Thesis, 83 pages., 4 appendix pages
Social Work
Supervisor: Kyösti Raunio
October 2009

The task is to look for my thesis answers to the under 25-year-old young people not vocational education what talk the unemployed about their customership in the social welfare office. Unemployed, the with no income and not vocational education young is the one most typical customer of the social welfare office. Also the law on the rehabilitating work activity obliges social workers to work with these young people. The objective of my study is to increase the understanding from of what the young costumers think from their own cutomership and what kind of services they from the social worker search for. How do the young people experience the do business with the adult social worker and what kind of feelings the written doing, among others business in them wakes.

For the treatise I have interviewed seven unemployed and not vocational education young people, every one of which has done business in the social welfare office for at least two years. Concept in my treatise the young means 18 –, a 24-year-old not vocational education and unemployed young adult in the own economy living or from his parents loosening who does business with the dult social worker in the social welfare office. The young of my treatise can live in the pair relation but he does not feel own or through the pair relation underage children who have come to be serviced. My treatise consists of the theme interviews of these seven adolescents. I have analysed the material by themes and types.

According to results young people do business in the social welfare office because of the economic support. They search also for help and support to the different problem situations. They also search help to their own mental and substance abuse problems. Doing business whit the social worker is safe in the opinion of the adolescents because it facilitates the planning of the life. The doing business whit social worker may be also frustrating and time-consuming job. In the opinion of the adolescents, the written doing business is either too easy or then it made the life more difficult. In the opinion of the adolescents, the rules and routines can be seen in the social welfare office well. So the acts and decrees like the unwritten rules are found from there. The young people bring up the listening and the understanding as points which are observed in their doing they business. There is a space in the opinion of the adolescents with whom it does business. The familiarity, reliability and permanence of the social worker were appreciated and with the substitute the doing business was considered difficult. It is difficult for the young people to describe feelings which are related to the doing business but in the material are found however three matters: a little shame, the normal job and the talking about the displacing.

The results of my treatise can say that the not vocational education and unemployed young people want the social worker's support and help on their path of the life. The young people dream is a normal life to which the studying and the work belong. The young people consider themselves normal young people.

Key words: unemployment, not vocational education, young people, income support customer, social work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	4
3 NUORI TYÖTTÖMÄNÄ JA AMMATTIKOULUTTAMATTOMANA	8
3.1 Mitä nuoruus on?.....	8
3.2 Nuori työttömänä.....	11
3.3 Ammattikouluttamaton nuori	14
3.4 Syrjäytynyt vai marginaalissa?.....	16
4 ASIAKKUUS SOSIAALITOIMISTOSSA	20
4.1 Sosiaalityö sosiaalitoimistossa	20
4.2 Asiakassuhde sosiaalityössä.....	22
4.3 Nuori toimeentulotukiasiakkaana.....	28
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	32
5.1 Tutkimuskysymys	32
5.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä.....	32
5.3 Haastattelujen ja tutkimuksen toteuttaminen	35
5.4 Laadullisesta analyysistä	37
5.5 Teemoittelu ja tyypittely analyysimenetelmänä.....	38
5.6 Haastateltavat nuoret	40
6 NUORTEN SOSIAALITOIMISTOSSA ASIOIMISEN KÄYTÄNNÖT	43
6.1 Nuorten sosiaalitoimistossa asioimisen syyt.....	43
6.1.1 Heikko taloudellinen tilanne	43
6.1.2 Avun ja tuen saaminen.....	45
6.1.3 Mielenterveys- ja päihdeongelmat.....	49
6.2 Sosiaalityöntekijällä asioiminen.....	50
6.2.1 Turvallinen vaihtoehto	50
6.2.2 Turhauttavaa puuhaa	52
6.3 Kirjallinen asioiminen	53
6.3.1 Vaikeuttaa elämää.....	54
6.3.2 Liian helppoa	55
6.4 Säännöt ja rutiinit nuorten asiointissa.....	57
6.4.1 Lait ja asetukset.....	57
6.4.2 Kirjoittamattomat säännöt.....	58
7 NUORET SOSIAALITOIMISTON ASIAKKAINA	60
7.1 Nuorten asiointisessa huomioitavia seikkoja	60
7.1.1 Kuuleminen.....	60
7.1.2 Ymmärtäminen	61
7.2 Onko väliä kenellä asioi?	65
7.2.1 Sosiaalityöntekijän tuttuus, luotettavuus ja pysyvyys	65
7.2.2 Sijaisella asioiminen	66
7.3 Asioimiseen liittyvät tunteet.....	68
7.3.1 Vain vähän häpeää	68
7.3.2 Ei syrjäytymiselle.....	69

7.3.3 Normaalaa puuhaa	70
8 POHDINTA.....	71
LÄHTEET	78
LIITTEET	84
LIITE 1. Aikuissosiaalityöntekijän infokirje.....	84
LIITE 2. Nuoren infokirje	85
LIITE 3. Haastateltavan tutkimuslupa.....	86
LIITE 4. Teemahaastattelurunko.....	87

TAULUKKO JA KUVIOLUETTELO

TAULUKOT

Taulukko 1. Kotitalouksille maksetut toimeentulotukikuukaudet vuonna 2006.....	31
--	----

KUVIOT

Kuvio 1. Työttömyysaste Kuusikko kunnissa vuonna 2004–2006 ja pitkäaikaistyöttömien ja nuorisotyöttömien osuus työttömistä.....	12
Kuvio 2. Nuorisotyöttömien määrä Kuusikko kunnissa joulukuussa 2001–2006.....	12
Kuvio 3. Syrjäytymisen prosessimalli.....	18

1 JOHDANTO

Elämämme suomalaisessa yhteiskunnassa kietoutuu monella tapaa työssä käynnin ja siitä saatavan palkan ympärille. Millaista on heidän elämä, joilla ei ole mahdollisuuksia tai halua käydä töissä tai kouluttaa itseään. Monet tutkijat ovat tutkineet 1990-luvun laman jälkeen ammattikouluttamattomia ja työttömiä nuoria. Tutkimuksissa on tarkasteltu nuorten elämää heidän itsensä kautta sekä yhteiskunnan valossa. Tutkimuksissa on pohdittu kyllä nuorten suhdetta työelämään, koulutukseen ja sitä miten nuori hankkii toimeentulonsa. Tutkimuksissa ei kuitenkaan ole kiinnitetty erityishuomiota siihen, että suuri osa nuorista asioi sosiaalitoimistossa ja hankkii kuukausittaisen toimeentulonsa sieltä. Tutkimukseni tarkoituksena on juuri kiinnittää tähän epäkohtaan huomiota.

Tutkimuskohteenani ovat työttömät alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret, jotka asioivat sosiaalitoimistossa. Heidän osuus sosiaalitoimistojen asiakkaista on pysynyt huomattavan korkeana viimeisten vuosikymmenien aikana. Viime aikoina moni sosiaalitoimisto on ryhtynyt kiinnittämään tähän erityisryhmään tarkempaa huomiota. Sosiaalitoimistot ovat alkaneet kehittämään aikuissosiaalityötään, johon kohderyhmäni nuoret kuuluvat. Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (2008) pohtivat toimittamassaan teoksessa juuri aikuissosiaalityön paikkaa yhteiskunnassa sekä kertovat aikuissosiaalityön kehittymisestä. Aikuissosiaalityön ja sitä kautta nuoriin kohdistuvan sosiaalityön kehittäminen voi johtua siitä, että vuonna 2001 astui voimaan laki kuntouttavasta työtoiminnasta, joka velvoittaa kunnan sosiaalitoimistoa ja työviranomaisia yhteistyöhön nuoren kanssa. Itse olen työskennellyt muutamaan otteeseen aikuissosiaalityöntekijän sijaisena sosiaalitoimistossa ja pidin erityisesti nuorten kanssa työskentelystä. Aikuissosiaalityöntekijä pyrkii kerran kuukaudessa tapaamaan nuoren ja seuraamaan näin hänen elämän polkujen kehittymistä. Aikuissosiaalityöntekijän ja nuoren välinen vuorovaikutus on yleensä asiakaslähtöistä. Nuori on mukana miettimässä omia asioitaan. Hän on oman elämänsä paras asiantuntija. Aikuissosiaalityöntekijän tarkoituksena on tukea nuorta omien ratkaisujen tekemisessä. Nuorten kanssa työskentely on haastavaa ja samalla antoisaa, sillä nuoret eivät koskaan ole samanlaisia, vaan he muodostavat hyvin heterogeenisen ryhmän.

Tutkimukseni tarkoituksena on saada tietoa nuorten omista tuntemuksista ja ajatuksista sosiaalitoimissa asioimisesta. Tutkimuskysymykseni on *Mitä työttömät alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret ajattelevat asioimisestaan sosiaalitoimistossa?* Mielestäni kysymys on tärkeä, jotta sosiaalityön keskeisin tavoite voisi oikeasti toteutua. ”Sosiaalityön

keskeisin tavoitehan on auttaa ihmisiä löytämään selviytymisen keinoja ja voimavaroja erilaisissa elämän ongelma- ja kriisitilanteissa” (Forsberg 2002, 107). Tutkimukseni tavoitteena on saada nuorille tehtyjen haastattelujen kautta oikeaa tietoa siitä, mitä ammattikouluttamaton ja työtön nuori ajattelee asiakkuudestaan sosiaalitoimistossa. Millaista apua nuori kaipaa vai onko hän asiakkuudessa vain rahallisen avun eli toimeentulotuen takia. Tarkoitukseni on myös saada tietoa siitä, miten nuoret suhtautuvat asiakkuuteensa, kokevatko he sosiaalitoimistossa asioimisen häpeällisenä vai normaalina käytäntönä. Haastattelujen pohjalta toivoisin saavani vastauksen myös siihen, että pitävätkö nämä nuoret itseään syrjäytyneinä.

Koen, että tutkimukseni on yhteiskunnallisesti merkittävä, sillä olisihan erittäin tärkeää saada työttömät alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret koulutuksen kautta työelämään. Suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen on alkanut ja jatkuu kiihtyvällä tahdilla vielä vuosikymmenen. Tutkimukseni kohderyhmän kaltaisia nuoria löytyy ympäri Suomea. Heitä oikealla ohjauksella ja heidän mielipiteitään kuunnellen. Pystymme varmasti tukemaan heidän elämäänsä ja saamaan sen yhteiskuntamme näkökulmasta oikeille raiteille. Voidaan kai edelleen sanoa, että suomalaisessa yhteiskunnassa parhaimman arvostuksen saa ammatin ja työn kautta. Sosiaalityön kannalta tutkimukseni on merkittävä ainakin silloin, jos pystyn auttamaan toisia sosiaalityöntekijöitä ymmärtämään kyseistä kohderyhmää paremmin. Saamaan edes jonkun sosiaalityöntekijän tajuamaan, miltä näistä työttömistä alle 25-vuotiasta ammattikouluttamattomista nuorista sosiaalitoimiston asiakkuus tuntuu. Saamieni tutkimustulosten eteenpäin viemisessä minua on luvannut auttaa Tampereen seutukunnallinen aikuissosiaalityön kehittämishanke, koska tutkimukseni kohderyhmä liittyy kiinteästi kyseiseen hankkeeseen. Näin ollen uskon, että tutkimustulokseni voivat oikeasti auttaa käytännön aikuissosiaalityötä tekevää. Tutkimukseni tavoitteena on myös avartaa ja kartuttaa omaa tietämystäni ammattikouluttamattomien ja työttömien nuoret asiakkuudesta sosiaalitoimistossa.

Sosiaalitoimiston asiakkuutta on tutkittu paljon, muun muassa Minna Suutari (2002) on väitöskirjatutkimuksessaan tarkastellut hyvinkin samaa kohderyhmää kuin itse olen tarkastellut. Myös Anni Kulmala, Heli Valokivi ja Anni Vanhala (2003) ovat tarkastelleet sosiaalityön asiakkaiden tuntemuksia kohtaamisista sekä työntekijän ja asiakkaan suhteista. Molempien tutkimusten valossa näyttää asiakastilanteisiin kiinteästi liittyvän vuorovaikutuksellisuus, luottamuksellisuus ja kohtaaminen. Nähtäväksi jää ovatko saamani tutkimustulokset Suutarin sekä Kulmalan, Valokiven ja Vanhalan kanssa samoilla linjoilla. Asiakkuuden määrittelyt ja edelleen vallalla olevat ennako-odotukset nuorista nousevat keskeiseen osaan tutkimukseni teoriaosassa.

Etenen tutkimuksessani siten, että toisessa luvussa esittelen työni kannalta tärkeät aikaisemmat tutkimukset. Kolmannessa luvussa määrittelen nuoruuden, nuorisotyöttömyyden, ammattikouluttamattomuuden sekä syrjäytymisen ja marginalisaation käsitteet. Neljännen luvun tarkoituksena on tutustuttaa lukija sosiaalitoimistossa asioimiseen, sen käytäntöihin ja rutiineihin. Viidennessä luvussa syvennyn tutkielmani metodologisiin lähtökohtiin; laadulliseen tutkimukseen, teemahaastatteluun, tutkimukseni toteuttamiseen sekä esittelen tutkimuskysymyksen. Kuudes ja seitsemäs luku esittelee työni empiirisen aineiston analyysin. Kahdeksannessa luvussa esitän tutkimukseni johtopäätökset ja pohdintaa tulosten käytännön merkityksiä.

2 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Anna Kulmala, Heli Valokivi ja Anni Vanhala (2003) ovat tutkineet, mitä sosiaalityön asiakkaat kertovat kohtaamisistaan sosiaalityössä, työntekijäsuhteistaan ja omasta asiakkuudestaan. Kulmalan, Valokiven ja Vanhalan aineisto koostuu 39 asiakashaastattelusta. Haastattelut on toteutettu käyttäen hyväkseen teema- ja narratiivistahaastattelua. Tutkijoiden haastattelemissa asiakkaita yhdisti se tekijä, että heillä kaikilla oli vuosien kokemus erilaisista sosiaalialan paikoista ja palveluista. Haastatellut asiakkaat jakaantuivat kolmeen selkeään ryhmään; kriminaalihuollon asunnottomat päihdeongelmaiset, väkivaltaa kohdanneet naiset ja asunnottomat päihdeongelmaiset miehet, jotka asuvat heille tarkoitetuissa asuntoloissa. Haastateltavat eivät puhuneet haastatteluissa pelkästään sosiaalitoimistossa tapahtuvasta asioimisesta sosiaalityöntekijän kanssa, vaan kertovat myös yleisemmin kokemuksiaan kohtaamisista ja työntekijäsuhteistaan sosiaalialan paikoissa. (Emt., 125–126.)

Tutkijat eivät voineet aineistonsa pohjalta yhtyä vallalla olevaan ajatteluun, että sosiaalityön tavoitteena ja tehtävänä olisi suuri muutostarina asiakkaan elämässä. Tutkijoiden mielestä heidän aineistonsa näkökulmasta voidaan puhua vain pienestä vaikuttajuudesta. Tutkijat tulivat siihen tulokseen, että heidän tutkimuksessa sosiaalityöllä vaikutetaan asiakkaiden konkreettisiin tarpeisiin. Tutkimus toi esille myös sen, että asiakkaat pitävät tärkeänä vuorovaikutuksessa saatuja kokemuksia sekä kohtaamisten kautta tapahtuvia asioita ja muutoksia. Tutkijat nostivat haastateltujen kertomuksista esille sen, että sosiaalityö jäsentyy haastateltujen mielestä sosiaaliasioiden hoidoksi ja sosiaalisesti kanssakäymiseksi. Sosiaaliasioiden hoidolla haastatellut tarkoittivat konkreettista apua niiden asioiden hoidossa, jossa he tarvitsivat apua. Näitä asioita olivat muun muassa asunnon tai toimeentulotuen hakeminen. Sosiaalinen kanssakäyminen taas sisälsi työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuvan vuorovaikutuksellisen kohtaamisen tai tämän puuttumisen. (Emt., 125–141.)

Minna Suutari (2002) on väitöskirjatutkimuksessaan tutkinut työmarkkinoiden marginaalissa elävien 18–27-vuotiaiden pohjois-karjalaisnuorten sosiaalisia verkostoja ja näiden verkostojen merkitystä yhteiskuntaan kiinnittymisessä. Väitöskirja muodostuu yhteenvetoartikkelista ja neljästä aikaisemmin julkaistusta artikkelista. Tutkimuksen kohteena olevat nuoret on määritelty hyvinvointivaltion viranomaisten taholta syrjäytymisvaarassa oleviksi. Suutari on käyttänyt tutkimuksessaan hyväksi sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia aineistonkeruu- ja

analysointimenetelmiä. Tutkimuksen teoreettisen pohjan luovat syrjäytymiskeskustelu ja sen palkkatyökeskeisyys sekä marginalisaatio ja sosiaalinen verkosto käsitteiden auki purkaminen. Suutari huomasi tutkimuksissaan, että marginaaliasemastaan huolimatta tutkimuksen nuoret olivat kiinnittyneet hyvin erilaisiin sosiaalisiin verkostoihin kuten perheeseen, ystäviin ja viranomaisverkostoihin. Verkostot olivat nuorille tärkeitä niin sosiaalisesti kuin taloudellisestikin. Suutarin mielestä työelämän marginaalissa elävät nuoret eivät myöskään olleet automaattisesti syrjäytyneitä tai kiinnittymässä yhteiskunnan ytimeen vaan jotain siltä väliltä. Tutkimuksen nuorilla oli mahdollisuus ajautua syrjäytymisen polulle tai integroitua takaisin yhteiskuntaan.

Minna Suutari (2001) tarkastelee kolmannessa artikkelissaan 19–24-vuotiaiden nuorten kokemuksia siitä kehen nämä nuoret turvautuvat arjessa selviytyäkseen ja miten nuoret rakentavat luottamustaan eri verkostoihin. Yhtenä tarkastelu kohteena on nuorten suhtautuminen sosiaali- ja työvoimatoimistojen viranomaisiin. Tämän artikkelin tutkimusaineiston Suutari hankki haastattelemalla 21 itäsuomalaista työtöntä nuorta, jotka osallistuivat tutkimushetkellä syrjäytymisuhan alla oleville nuorille tarkoitettuun työllisyysprojektiin. Nuoret olivat haastatteluhetkellä työttömiä ja vain 7 oli hankkinut itselleen ammatillisen koulutuksen. Toimeentulona nuorilla oli joko työmarkkinatuen ja toimeentulotuen yhdistelmä tai pelkkä toimeentulotuki. Nuorista 15 oli muuttanut kotoa pois. Kenelläkään haastatelluista ei ollut omia lapsia. Sosiaalitoimistosta tutkimuksen nuoret hakivat ensisijaisesti taloudellista tukea. Nuorten mielestä heidän oli pakko käydä sosiaalitoimistossa oman hyvinvointinsa takia. Nuoret eivät mielestään hakeneet toimeentulotukea turhaan vaan pitivät sitä omana oikeutenaan. Nuorten mielestä heidän elämäntilanteensa oikeutti toimeentulotuen hakemiseen enemmän kuin monen muun sosiaalitoimiston asiakasryhmän. Suutarin haastattelemat nuoret olivat kasvaneet toimeentulotukiasiakkuuteen vähitellen, joten he eivät pitäneet siellä asiointia enää nolona tai vaikeana. Nuoret hyväksyivät sosiaalitoimistossa asioimisen paremmin silloin, kun joku muu lähipiiristä asioi myös siellä. (Emt., 154–183.)

Anneli Pohjola (1994, 30) tarkastelee elämänkulututkimuksessaan 20–30-vuotiaita sosiaalitoimiston toimeentulotukiasiakkaita. Tutkimuksen aineisto koostuu 32 pitkäaikaisen toimeentulotukinuorten (asiakkuus kestänyt vähintään kaksi vuotta) yksilö- tai parihaastatteluista ja viranomaisten asiakirjoista. Pohjolan mielestä näin saatu aineisto tuotti hyvin erilaisia näkökulmia tutkimukseen osallistuneiden nuorten elämästä. Pohjolan tarkoituksena oli tuoda esille nuorten elämänkulmakiviä tilanteessa, jossa heidän toimeentulonsa edellytti toistuvaa taloudellista apua sosiaalitoimistosta. (Emt., 12, 18, 34–35.) Tutkimuskysymys on ”miten nuorten aikuisten

elämäntilanteiden varjossa?”(emt., 15). Tutkimuksen lähtökohtana oli tutkia nuorten elämää toimeentulotuen varjossa. Tutkimuksen tärkeiksi asioiksi nousivat nuorten suhtautuminen koulutuksen ja työmarkkinoihin. Pohjola halusi tutkimuksellaan osoittaa, että toimeentulotuessa asioiva nuori on toimeentulotuen asiakkaan roolissa vain pienen hetken päivästä, kuukaudesta ja vuodesta. Muun ajan nuori on nuori. Pohjola ei halunnut määritellä näitä nuoria ongelmalähtöisesti vaikka myönsi, että hänenkin tutkimuksessaan näkyi paikoitellen nuorten ongelmakeskeinen määrittely. Pohjolan tutkimuksessa ei tutkita nuorten toimeentulotukiasiakkuutta vaan näiden nuorten elämää toimeentulotuen varjossa. Haastatteluiden pohjalta Pohjola rakensi tarinaa nuorten elämän todellisuudesta. Pohjola näki haastattelemansa nuoret aktiivisina toimijoina omassa elämässään. (Emt.)

Pohjola teki tutkimuksensa pohjalta seuraavanlaisia johtopäätöksiä. Hänen mielestään toimeentulotuessa asioivat tutkimukseen osallistuneet nuoret elivät elämäänsä odotustilassa. He odottivat pääsevänsä elämässään eteenpäin muun muassa työelämään, kouluun tai perustamaan perheen. Työn saaminen ja koulutukseen pääseminen nousivat tutkimuksen nuorille tärkeiksi elämän laatua parantaviksi tekijöiksi. Tutkimuksen nuorista suurimmalla osalla ei ollut ammatillista koulutusta, joka hankaloitti heidän mahdollisuuksia päästä työelämään. Tutkimukseen osallistuneiden nuorten elämään tuottivat eniten ongelmia koulutuksen ja työn puuttuminen. Pohjolan mielestä oli mielenkiintoista huomata kuinka vahvasti toimeentulotuessa asioivat nuoret rakensivat identiteettiään työn kautta. Toinen tärkeä kiinne kohta nuorten elämässä oli perhe. Perheestä nuoret saivat tukea, mutta siitä saattoi muodostua myös kahlitseva tekijä. Pohjolan mielestä tutkimuksen nuoret rakensivat elämäänsä hyvin perinteisten asioiden varaan. Näitä olivat muun muassa perhe, läheiset ihmissuhteet ja työ. Pohjola ei halua määritellä pitkäaikaisia toimeentulotuen nuoria asiakkaita ongelmalähtöisesti eikä rakentaa heistä yhtä homogeenistä ryhmää. Pohjolan mielestä näiden nuorten suurin ongelma on heikko työmarkkinoille kiinnittyminen. Pohjola on sitä mieltä, että juuri tähän ongelmaan tulisi näiden nuorten elämässä kiinnittää muun muassa sosiaalitoimistossa enemmän huomiota. (Emt., 11–69, 176–182.) Onneksi näin nykypäivänä toimitaankin, vaikka Suomessa on siitä huolimatta suuri joukko nuoria toimeentulotukiasiakkaita.

Ilmari Rostila (1988) on tutkimuksessaan keskittynyt selvittämään kunnallisessa sosiaalitoimistossa asioivien toimeentulotuki-, päihdehuolto- ja lastensuojeluasiakkaiden kokemuksia asiakkuudesta. Tutkimusaineisto on hankittu asiakkaiden vapaamuotoisilla haastatteluilla ja osallistuvalla havainnoinnilla. Tietoa asiakkaiden osallistumisesta Rostila hankki havainnoimalla. Rostilan

tutkimus on etupäässä laadullinen, mutta siitä löytyy myös määrällinen tutkimusosio, jonka Rostila on tehnyt sosiaalitoimiston asiakirjoja eli akteja tutkimalla. Rostila on muun muassa kartoittanut asiakkaiden kertomuksista heidän yksilöllisiä elämäntilanteita ja asioimistilanteita. Rostila on kiinnittänyt huomiota asiakkaiden kertomuksissa myös siihen miten sosiaalityöntekijät asiakkaita auttavat ja voivatko he vaikuttaa siihen, että asioiminen olisi asiakkaalle vähemmän kielteisen kokemus. Rostila näkee asiakastilanteen ennen kaikkea vuorovaikutus- ja osallistumistilanteena. (Emt., 2–231.)

Tutkimuksensa pohjalta Rostila teki muun muassa seuraavanlaisia johtopäätöksiä. Haastatellut pitivät sosiaalitoimistossa asioimista etupäässä alistavana ja epämiellyttävänä kokemuksena. Rostilan mielestä sosiaalitoimistossa asioimisen epämiellyttävyys kuitenkin väheni sitä mukaa, kun toimeentulokiasiakkuus piteni. Hänen mielestä epämiellyttävyys väheni, koska asiakas piti toisarvoisena sosiaalitoimistossa asioimista siihen nähden, miten alistavaa hänen elämänsä yleisesti ottaen oli. Rostilan tutkimukseen osallistuneet pitkäaikaiset asiakkaat pitivät työntekijän vaihtuvuutta ongelmallisena, koska ymmärryksen ja tuen saaminen oli tällöin hankalaa. Tietämättömyys ja epävarmuus lisäsivät vaikeuksissa olevan ihmisen hätää, joten Rostilan tutkimukseen osallistuneet asiakkaat toivoivat, että sosiaalitoimiston tuista tiedotettaisiin enemmän. Asiakkaiden mielestä olisi myös hyvä, jos työntekijät voisivat paremmin keskittyä heidän ongelmallisiin elämäntilanteisiin. Varsinkin toimeentulotuen jakamisen nähtiin välillä hankaloittavan ongelmallisten asioiden käsittelyä. (Rostila 1988, 2–231.)

3 NUORI TYÖTTÖMÄNÄ JA AMMATTIKOULUTTAMATTOMANA

3.1 Mitä nuoruus on?

Nuoruutta on tutkittu laajasti viimeisen vuosisadan aikana monissa eri tieteenaloissa. Nuoruutta määritellään kirjallisuudessa monin eri tavoin. Nuoruuden pituus ja luonne vaihtelevat olosuhteiden, kulttuurin ja ajan mukaan. Yksi yleisimmistä tavoista määritellä nuoruutta on kuitenkin ikä. Monesti nuoruus määritellään kolmeen eri vaiheeseen: varhaisnuoruus (11–14-vuotiaat), keskinuoruus (15–18-vuotiaat) ja myöhäisnuoruus (19–25-vuotiaat). (Aaltonen & Ojanen & Vihunen & Vilén 1999, 18.) Yleisimmin nuoruus kuitenkin määritellään kirjallisuudessa vaikeasti rajattavaksi ajaksi lapsuuden ja aikuisuuden välissä tai siirtymävaiheeksi lapsuudesta aikuisuuteen. Ritva Aalto (1975) jakaa nuoruuden sisällöltään eripituisiin jaksoihin riippuen nuoren sosiaalisesta asemasta. Hän näkee varhaisnuoruuden aikana, jolloin nuori on riippuvainen vanhemmistaan, kodistaan ja koulustaan. Nuori on tällöin melkein samanlaisessa sosiaalisessa asemassa kuin lapsi. Varsinaisen nuoruuden aikana tapahtuu kuitenkin sosiaalinen kypsyminen, jota voidaan pitää siirtymävaiheena aikuisen rooliin. Aallon mukaan eri yhteiskuntaluokkiin kuuluvilla nuorilla on erilainen ja eripituinen nuoruus. Hän toteaa, että nuoruudelle on vaikea asettaa mitään yksiselitteisiä rajoja, koska eri elämänvaiheisiin siirtyminen on yksilöllistä ja riippuu elämänalueesta, mitä kulloinkin tarkastellaan. (Aalto 1975 Puurosen 1997, 190 muk.)

Nuoruus on erityinen elämänvaihe, jonka pituus vaihtelee yksilöittäin ja kulttuureittain. Kulttuuri määrittelee pitkälle sen, miten kauan muiden mielestä nuoren on hyväksyttävää viettää nuoruuttaan. Nyky-yhteiskunnassa nuoret tulevat puberteettiin entistä varhaisemmin. Pidentynyt ammattiin kouluttautuminen sekä median avulla luotu kuva nuoruuden kaikkivoipaisuudesta aiheuttavat sen, että nuoruus elämänvaiheena päättyy nykyään entistä myöhemmin. Nuoruusvaiheen edetessä lapsesta muotoutuu aikuinen, jolla on yksilöllinen ulkomuoto, persoonallisuus ja sosiaalinen ympäristö. Tänä aikana nuori selkiyttää oman elämänsä merkitystä. Nuoruus määritellään usein myös siirtymävaiheeksi aikuisuuteen. Nuoruus ei ole kuitenkaan vain välitavoite ”täydelliseen” aikuisuuteen, vaan elämänvaihe, jolloin nuori kasvaa niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin. Hänelle tarjoutuu mahdollisuus muokata itseään ja ympäristöään aikuisuuteen sopivaksi. (Aaltonen ym. 1999, 12–13.) Nuoruuden määrittelyn ongelmallisuutena voidaan pitää

sitä, että nuoruus sidotaan niin kiinteästi aikuisuuteen. Kuten edellisissä määritelmässä on todettu, nuoruutta pidetään yleisesti siirtymävaiheena aikuisuuteen. Nuoruuteen liittyy virallisia ja hyväksyttäviä instituutioita, kuten kasvatus ja koulutus sekä epävirallisia instituutioita, kuten kapinointi ja rajojen hakeminen. Nämä molemmat, virallinen- ja epävirallinen instituutio, ovat kuitenkin aikuisuuteen ohjaavia tekijöitä. Nuoruuden voidaan nähdä olevan tulemista, siinä missä aikuisuus on olemista. (Wyn & White 1997, 11–13.)

Nuoruus on monimutkainen asia ja nuorena oleminen on varmaan sitä vielä enemmän. Monimutkaisuudesta kertoo jo se, että nuoruus määritellään niin monin eritavoin. Yhtä mieltä ollaan kuitenkin siitä, että nuoruusaika elämänvaiheena on entistä pidempi ja sen aikana tapahtuva sosiaalistuminen yhteiskuntaan, sen sisältämiin instituutioihin ja rakenteisiin tapahtuu monimutkaisemmin ja vaikeammin ennakoitavissa olosuhteissa kuin aikaisemmin. Yhä useammasta syystä ja tarkoituksista lähtien nuorten elinoloja ja yhteiskunnallista asemaa kohtaan tunnetaan suurempaa mielenkiintoa kuin aikaisemmin. Valitettavan usein mielenkiinto nuoria kohtaan on kuitenkin viime aikoina ilmennyt ongelmakeskeisesti. (Kurikka 2000, 16.)

Nuoret määritellään monesti yhteiskunnallisessa keskustelussa epäkansalaisiksi. Kansalaisiksi, jotka elävät epätäydellistä elämänvaihetta. Puhetapa antaa nuorista kuvan keskeneräisinä ja vasta todelliseen elämään matkalla olevina. Nuorten keskeneräinen kiinnittyminen yhteiskuntaan ja erilaisuus nähdään varsinkin viranomaistaholla uhkaavana tilanteena, johon tulee puuttua. Viranomaiset liian herkästi kategorisoivat nuoret samanlaisiksi ja pitävät heidän ongelmia yhtäläisinä. Viranomaiset näkevät nuoret liian usein myös passiivisina. Tästä voi johtua myös se, että nuorista puhuttaessa käytetään yleistäviä käsitteitä ja ongelmakeskeistä kieltä. Näistä syistä nuorista tulee liian helposti erilaisten aktivoivien toimenpiteiden kohteita. (Pohjola 2001, 189, 201–202.)

Kuten huomaamme nuoruus on hyvin muuttuva käsite; siihen vaikuttaa muun muassa aikakausi sekä kulttuurinen ja sosiaalinen tausta. Nuoruuden aikana ihmisille tapahtuu kuitenkin hyvin samanlaisia asioita. Nuoret muun muassa alkavat tiedostamaan keitä he ovat eli heistä alkaa muodostua yksilöitä. Nuoruudessa tehdään myös elämänsuunnitelmia ja kasvetaan sisään tietyille yksittäisille elämänalueille, joita voivat olla uskonto, politiikka, erotiikka, siveellisyys, talouselämä ja oikeusjärjestelmä. Eduard Sprangerin (1932) mukaan nuoruudessa ihmisen elämä saa tietyn suunnan, jota hän kutsuu elämänsuunnitelmaksi. Elämänsuunnitelma muodostuu toisaalta viettien ja toisaalta ulkomaailman vaikutuksesta. (Spranger 1932 Puurosen 1997, 54–55 muk.) Oman

tutkimukseni kannalta mielenkiintoista on juuri se onko näille alle 25-vuotiaille ammattikouluttamattomille ja työttömille nuorille muodostunut omia elämänsuunnitelmia vai antavatko he vai elämän viedä mennessään ja ajan näyttää mitä elämälle tapahtuu.

Nuorten keskeisenä toimintaympäristönä voidaan pitää vertaisryhmiä. Nuoret jakautuvat helposti ryhmiksi jo ikänsä puolesta mutta heitä saattaa yhdistää myös jokin harrastus, kiinnostus samasta bändistä tai tietynlaiset aatteet kuten uskonnollisuus, ateismi tai goottilaisuus. Nuoriso on käsitteellistetty joukkotiedotusvälineissä ja joissain tutkimuksissakin ”ongelmaksi”, johon täytyy puuttua. Nuorten vertaisryhmät on monesti mielletty ”epäsosiaalisiksi”. Onneksi kuitenkin nykypäivän tutkimuksissa on todettu ja alettu ymmärtää nuorisoryhmät tärkeiksi kasvun ja kehityksen paikoiksi nuorille. Nämä nuorisoryhmät ovat kuitenkin yleensä ohimenevä vaihe nuoren elämässä. (Antikainen 1998, 154–155.)

Siirtymävaiheita lapsuudesta nuoruuteen ja nuoruudesta aikuisuuteen on mielestäni erittäin vaikea hahmottaa sillä nuoruus määritellään kirjallisuudessa niin moni eri tavoin. Myös lainsäädännössä nuoruuden käsite on määritelty mielestäni sekavasti ja osin ristiriitaisesti. Esimerkiksi nuori saa lapsilisää 16-vuotiaaksi saakka, mutta voi myös mennä naimisiin ja perustaa perheen. 15-vuotiaana nuori on vastuussa omista teoistaan esimerkiksi rikosoikeudessa. Työmarkkinatuen saajana nuorta alle 25-vuotiasta ammattikouluttamatonta kohdellaan muihin nähden poikkeuksellisesti. Häntä veloitetaan hankkimaan itselleen harjoittelu- tai kurssipaikka ennen kuin hän on oikeutettu hakemaan työmarkkinatukea. Ammattikouluttamaton nuori veloitetaan hakemaan yhteishaussa opiskelemaan ja hankkimaan itselleen ammatin.

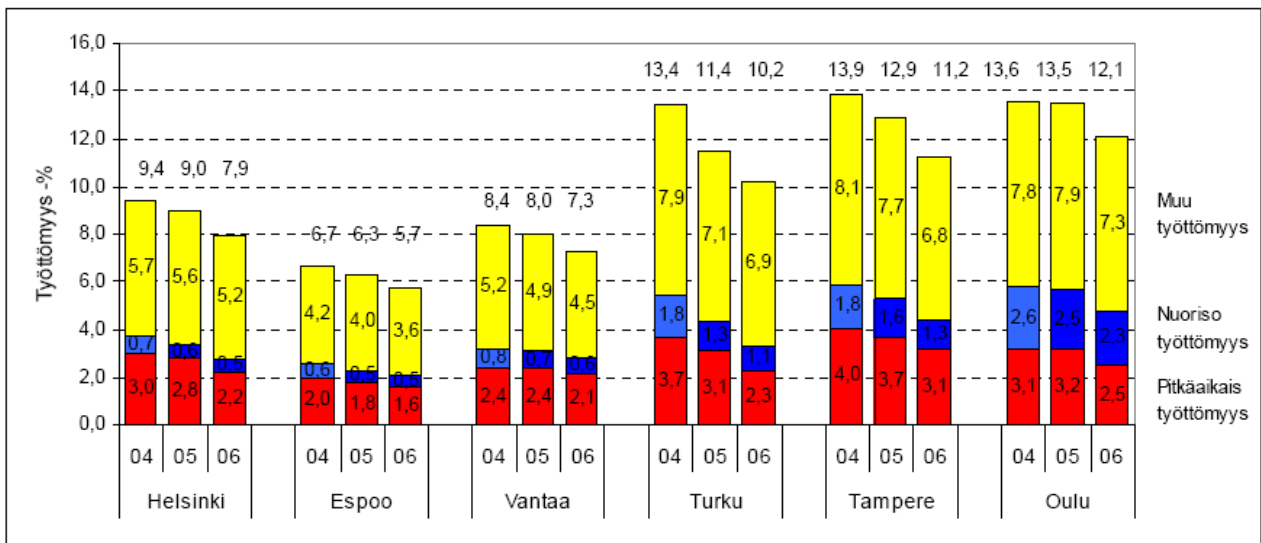
Tutkimuksessani käsite nuori tarkoittaa 18–24-vuotiasta omassa taloudessa asuvaa tai vanhempiensa luota irtautumassa olevaa ammattikouluttamatonta ja työtöntä nuorta aikuista, joka asioi sosiaalitoimistossa aikuissosiaalityöntekijän luona. Tutkimukseni nuori voi elää parisuhteessa, mutta hänellä ei ole omia tai parisuhteen kautta tulleita huollettavia alaikäisiä lapsia. Tutkimukseni nuorella ei myöskään ole lastensuojelun taustaa eli hän ei asioi sosiaalitoimistossa jälkihuoltonuorena. Nämä rajaukset sen takia, jotta tutkimukseni nuorilla asioimisen syytä sosiaalitoimistossa ei määrittäisi muu kuin nuoren oma toiminta ja/tai käyttäytyminen. Tutkimukseni nuoret asioivat sosiaalitoimistossa etupäässä sosiaalityöntekijällä ja ovat niin sosiaalitoimistossa kuin työvoimatoimistossakin erityisseurannassa työttömyytensä ja ammattikouluttamattomuutensa takia.

3.2 Nuori työttömänä

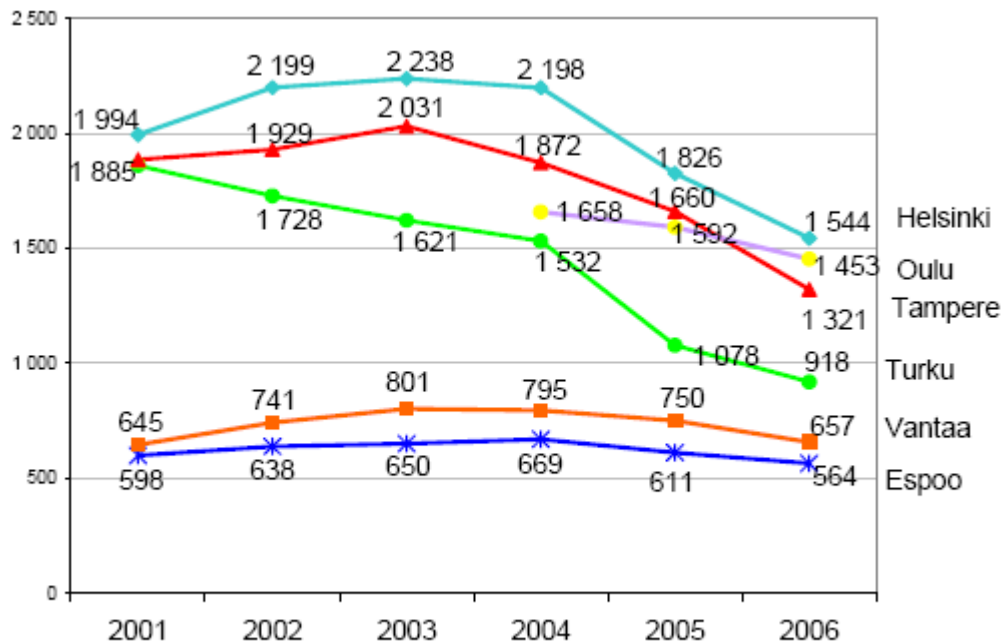
Työttömyyttä seurataan yhteiskunnassamme tarkoin muun muassa kerran kuukaudessa ilmestyvillä työllisyyskatsauksilla. Työministeriön 25.8.2009 julkaiseman työllisyyskatsauksen mukaan Suomessa oli työttömiä työnhakijoita heinäkuussa 2009 yhteensä 290 100, joista alle 25-vuotaita oli 43 500. Kesäkuuhun 2009 verrattuna työttömiä oli 14 300 enemmän. Nuorten työttömien määrä lisääntyi samassa ajassa 3 000:lla. Työttömyyden kasvu heinäkuussa johtuu muun muassa siitä, että monet ammatilliset oppilaitokset loppuvat, lomautuksen lisääntyvät ja määräaikaiset työsuhteet päättyvät. Työttömyys on kasvanut edelliseen vuoteen verrattuna 69 900:lla. Työmarkkinatuella työharjoittelussa tai työelämävalmennuksessa oli heinäkuussa 2009 yhteensä 8 300 henkilöä. Työllisyyskatsaus ei kuitenkaan kerro kuinka moni näistä henkilöistä oli alle 25-vuotiaita. (Työministeriö 2009.) Työttömyyden on todettu kasaantuvan nuorten ja yli 50-vuotiaiden harteille. Kärjistäen voidaankin kai sanoa, että mitä lähempänä työvoiman ikärakenteen ylä- tai alapäätä yksilö on, sitä todennäköisempää on työttömyys (Virtanen 1995, 7).

Kuusikkokunnissa Espoossa, Helsingissä, Tampereella, Turussa, Oulussa ja Vantaalla työttömien nuorten osuus vuosien 2004–2006 aikana kaikista työttömistä oli pääkaupunkiseudulla 1 prosenttiyksikön luokkaa ja muissa kunnissa lähempänä 2 prosenttiyksikköä, Oulussa jopa enemmän. Joulukuussa 2006 nuoria työttömiä oli Kuusikkokunnissa yhteensä 6 457, mikä oli 1 060 henkilöä vähemmän kuin vuoden 2005 joulukuussa. Vuonna 2006 nuorten työttömien määrä väheni kaikissa Kuusikkokunnissa, eniten Turussa ja vähiten Espoossa. Nuorten työttömien osuus Kuusikkokuntien 16–24-vuotiaista asukkaista oli; Helsinki 2,3 prosenttia, Espoo 2,0 prosenttia, Vantaa 3,1 prosenttia, Turku 3,2 prosenttia, Tampere 5,4 prosenttia ja Oulu 7,1 prosenttia. Nuorisotyöttömyys näyttää olevan vaikeinta Oulussa ja Tampereella (kuvio 1 ja 2). Näissä kunnissa työttömiä nuoria oli vuonna 2006 määrällisesti lähes sama määrä kuin Helsingissä. (Kumpulainen 2007, 6.) Vaikka nuorisotyöttömyydessä on tapahtunut muutoksia parempaan, voidaan työttömien nuorten suuri määrä nähdä edelleen yhtenä ongelmana suomalaisessa yhteiskunnassa.

Kuvio 1. Työttömyysaste Kuusikkokunnissa vuonna 2004–2006 ja pitkäaikaistyöttömien ja nuorisotyöttömien osuus työttömistä. (Lähde: Kumpulainen 2007, 5.)



Kuvio 2. Nuorisotyöttömien määrä Kuusikkokunnissa joulukuussa 2001–2006. (Lähde: Kumpulainen 2007, 6.)



Nuorisotyöttömyys oli maassamme korkeimmillaan 1990-luvun alkupuolella. Huonoimmillaan alle 25-vuotiasta työttömiä työnhakijoita oli yli 100 000. (Paju & Vehviläinen 2001, 12.) John Bynnerin

(1997) mukaan syitä työttömyyteen voidaan löytää niin yksilön ominaisuuksista ja taidoista kuin yhteiskunnan rakenteista. Voidaan kai todeta, että sillä kouluttaako nuori itseään vai ei, on työllisyydenkin kannalta suuri merkitys. Monissa tutkimuksissa on todettu, että ne nuoret, jotka jäävät vaille ammatillista koulutusta jäävät helpommin vaille myös työtä. Työn saantiin vaikuttaa myös yhteiskunnan taloudellinen tilanne, noususuhdanteen aikana löytyy kaikille helpommin työtä kun taas laskusuhdanteen aikana työpaikkojen saaminen on huomattavasti hankalampaa. (Emt., 13–15.)

Työttömyystutkimuksia tarkastellessani nuorina on yleensä pidetty 17–25-vuotiaita. Työttömien nuorten ryhmää ei voida pitää homogeenisenä vaan tähän ryhmään mahtuu monenlaisia ja hyvin erilaisissa elämäntilanteissa olevia nuoria. Osa nuorista asuu edelleen vanhempiansa luona. Osa on muuttanut toiselle paikkakunnalle ja osa perustanut oman perheen. Eron nuorten välille luo sekin onko nuorella koulutusta vai ei. Työttömien nuorten ryhmää voidaan näin ollen kutsua erittäin heterogeeniseksi ryhmäksi. (Santamäki-Vuori & Sauramo 1993.) Nuorisotyöttömyys ja luokkasidonnaisuus näyttävät kiinteästi liittyvän yhteen. Nuorten sijoittuminen yhteiskuntaan ja työelämään on vahvasti sidoksissa heidän perhetaustansa: työttömyydellä ja kouluttamattomuudella on tapana periä sosiaalisesti. (Silvennoinen 1993, 11.) Lukuisien suomalaisten mielestä työssä käyminen on tärkeä osa yksilön elämää ja elämäntilannetta. Työpaikka ja asema siellä määräävät yksilön sosiaalisen aseman, elämäntavan, identiteetin ja arvostuksen saannin. Työpaikka ei ole vain työpaikka vaan se kertoo nuoren itsenäistymisestä ja siitä, ettei hän ole enää taloudellisesti riippuvainen yhteiskunnastamme. Nuorella työ vaikuttaa laajemmin koko elämäntilanteeseen. (Pohjala 1994, 86.) Työn tekemisen on myös katsottu aikuistavan nuorta. Työttömyys voi heikentää nuoren itsetuntoa, se voi vaikeuttaa ihmissuhteiden luomisessa sekä yhteiskuntaa kiinnittymisessä. (Helve 2002, 60–61.) Työttömyydestä aiheutuu monesti myös psykologisia ongelmia. Työtön nuori saattaa kärsiä työssäkäyvää nuorta useammin masentuneisuudesta ja huonosta itsetunnosta. Pahimmassa tapauksessa työttömyydellä voidaan sanoa olevan vaikutus nuoren persoonallisuuden normaaliin kehitykseen. (Meeus & Decovic 1997, 50–59.)

1.9.2001 tuli Suomessa voimaan laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Tämän lain ansiosta kunnat ja työviranomaiset ryhtyivät tiivistämään yhteistyötään, jotta pitkään työttömänä olleet henkilöt saataisiin työllistymään. Laki velvoittaa kunnan sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston tekemään aktivointisuunnitelman yhteistyössä pitkään työttömänä olleen toimeentulotukea tai

työmarkkinatukea saaneen henkilön kanssa. Laki koskee ja velvoittaa varsinkin alle 25-vuotiaita nuoria, jos;

- nuorella on työnhakusuunnitelma ja hän on saanut työmarkkinatukea 180 päivän ajalta viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana tai
- nuorella on työnhakusuunnitelma ja hän on saanut täyden työttömyysrahakauden (500 päivää) jälkeen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai
- nuorelle on tehty työvoimatoimistossa työnhakuhaastattelu ja hänen pääasiallisena toimeentulona on ollut viimeisen neljän kuukauden ajan työttömyyden perusteella maksettu toimeentulotuki. (Ks. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 ja Työvoimatoimisto 2004.)

Nämä edellä mainitut edellytykset täyttävä nuori on velvollinen osallistumaan aktivointisuunnitelman laatimiseen yhdessä työviranomaisen (nuorten asioita työvoimatoimistossa hoitaa yleensä nuorten neuvoja) ja oman sosiaalityöntekijän kanssa. Tutkimukseni nuorten kuuluvat viimeksi mainittuun ryhmään eli he ovat saaneet toimeentulotukea työttömyyden perusteella. Sosiaalityöntekijä ja työviranomainen yhdessä nuoren kanssa laativat aktivointisuunnitelman, jonka tarkoituksena on kartoittaa ja selvittää nuoren työelämämahdollisuuksia. Nuori saa itse miettiä, mikä häntä kiinnostaa ja mihin hän olisi valmis. Nuorelle voidaan tarjota työvoimatoimiston työllistymistä edistäviä palveluja, erilaisia sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluja sekä kuntouttavaa työtoimintaa. (Ks. Emt.) Aktivointisuunnitelman tekemiseen osallistuminen on työttömälle pakollista. Työttömänä olevalle nuorelle myös kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen on velvoittavaa. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23–26.)

3.3 Ammattikouluttamaton nuori

Yhteiskunnassamme on tapahtunut muutamassa vuosikymmenessä suuria muutoksia niin työmarkkinoilla kuin koulutuksenkin saralla. Ennen oli mahdollista siirtyä suoraan koulun penkiltä työelämään ja työelämästä eläkkeelle. Nyt tällainen prosessi on harvinainen ja toisaalta jopa mahdoton. Yksilön tulee ensin suorittaa peruskoulu ja sen jälkeen jatkokouluttaa itseään, joko käymällä ammattikoulun ja/tai lukion ja jatkaa sen jälkeen korkeakouluopintoja. Kuitenkin vuosittain osa nuorista jää tai jättäytyy omasta tahdostaan tämän jatkokoulutuksen ulkopuolelle. Ongelmana koulutuksen ulkopuolelle jättäytyminen voidaan nähdä silloin, kun siitä tulee pysyvä

elämäntilanne. Oman tutkimukseni nuoret ovat tällä hetkellä koulutuksen ulkopuolella. He ovat kuitenkin vasta alle 25-vuotiaita, joten vielä ei voida puhua pysyvästä elämäntilanteesta.

Edellisessä luvussa mainitsin luokkasidonnaisuuden vaikutuksista nuorisotyöttömyyteen. Luokkasidonnaisuudella voidaan sanoa olevan vaikutusta myös siihen, kouluttaako nuori itseään vai ei. Voidaan myös todeta, että luokkasidonnaisuus juontaa juurensa jo koulutusjärjestelmän sisältämistä valikointi- ja poissulkemismekanismeista, jotka joko estävät tai edesauttavat nuoren etenemistä koulutushierarkiassa. (Silvennoinen 1993, 11.) Heikki Silvennoisen (1993) lisäksi Jukka Vehviläinen (1999), Anna Raija Nummenmaa ja Ari Tarkiainen (1993) ovat tutkineet sosiaalisen taustan vaikutusta nuoren kouluttautumiseen. Tutkimuksissaan kaikki toteavat, että vanhempien koulutustasolla on suuri merkitys kuinka nuori itseään kouluttaa. Työväestön ja alhaisen koulutuksen omaavien vanhempien nuoret ovat todennäköisemmin huonommin koulutettuja. Taustalta voidaan löytää eri sosiaaliryhmien koulukulttuurien eroavaisuudet. (Nummenmaa & Tarkiainen 1993, 68; Vehviläinen 1999, 186–187.) Vehviläinen (1999, 186) nostaa tutkimuksessaan esille myös vanhemmilta saadun tuen ja kannustuksen merkityksen siihen miten nuori suhtautuu koulunkäyntiin.

Kouluaikaa voidaan pitää työelämään valmistautumisen aikana, sillä koulutuksen avulla yksilöt pyrkivät työmarkkinoille. Koulussa opitaan tärkeitä asioita kuten aikatauluttamaan omaa elämää ja tekemään sellaisia ”inhottavia” asioita. Inhottavilla asioilla tarkoitetaan asioita, jotka eivät meitä aina kiinnosta. Nuorten tulisi nähdä kouluttautuminen satsauksena tulevaisuuteen, heidän tulisi ymmärtää, ettei elämä aina ole mukavaa vaan elämässä joutuu tekemään uhrauksia. Tämä voi toisaalta olla alle 25-vuotiaalle päiväkerrallaan elävälle nuorelle vaikea ymmärrettävä. (ks. Komonen 2001, 73.)

Koulutuksen merkityksenä ei nähdä vain pääsyä työmarkkinoille vaan sen ansiosta nuoren toivotaan kasvavan yhteiskuntakelpoiseksi ja aktiiviseksi kansalaiseksi. Ihmisen nykyisen yhteiskunnallisen aseman ja koulutuksen välillä on selvä yhteys. Terveet elämäntavat, yhteiskunnallinen osallistuminen tai tietoisuus yhteiskunnassa tapahtuvista asioista näyttävät olevan sidoksissa koulutukseen liittyviin kysymyksiin. Nuorilla, jotka jäävät koulutuksen ulkopuolelle näyttää olevan vaikeuksia ammatti- ja koulutussuunnitelmien selkiinnyttämisessä sekä suunnitelmiin sitoutumisessa. Suunnitelmien epärealistisuus, liian suuret odotukset, epäselvät tavoitteet, joustamattomuus ja kypsymättömyys muodostuvat monesti näiden nuorten esteiksi kouluttaa itseään. (Virtanen 1995, 7–8.)

Vahvoja yhteiskuntakelpoisuuden merkkejä ovat kouluttautuminen ja työmarkkinoille suuntautuminen. Nuorta, jolla ei ole motivaatiota koulunkäyntiä kohtaan pidetään yleisesti myös työhön kielteisesti suhtautuvana. Kielteisesti kouluun suhtautuva nuori nähdään yhteiskunnan kannalta ongelmallisena. Yhteiskuntamme onkin viime aikoina kiinnittänyt enemmän huomiota juuri näihin nuoriin. Näille nuorille pyritään tarjoamaan vaihtoehtoisia mahdollisuuksia kouluttautua esimerkiksi erilaista työpajatoimintaa ja oppisopimuskoulutusta. Näiden erilaisten vaihtoehtojen tarkoituksena on tarjota nuorelle enemmän käytännön kautta tapahtuvaa opetusta kuin teoriaa. (Aho & Vehviläinen 1997, 27.)

Anna Raija Nummenmaan ja Ari Tarkiaisen (1993, 31) tutkimus osoitti myös sen, minkä moni sosiaalityöntekijä, koulukuraattorikin ja jonka myös itse kerroin teille tämän kappaleen alussa eli koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret ovat hyvin erilaisia ja eri elämäntilanteissa olevia. He ovat siis hyvin heterogeeninen joukko. Nuoret joko jättäytyvät omasta tahdostaan tai vaan jäävät koulutuksen ulkopuolelle. Opiskelupaikan saaminen voi välillä olla todella suuren työn takana. Lukuisista yrityksistä huolimatta ja nuoren omasta halusta huolimatta monelle opiskelupaikan saaminen on vain haave. Ne nuoret, jotka jättäytyvät koulutuksen ulkopuolelle eivät ole joko hakeneetkaan koskaan koulutuspaikkaa tai ovat keskeyttäneet jo aloitetun opiskelun. (Emt.) Ei voida siis sanoa mitään yksiselitteistä asiaa miksi toiset nuoret kouluttavat itseään ja toiset taas eivät. Kouluttamattomuus on, kuten olen tässä luvussa kertonut hyvin monen asia summa. Siihen vaikuttaa muun muassa vanhempien sosiaalinen asema, nuoren oma kiinnostus, motivaatio ja omat kyvyt.

3.4 Syrjäytynyt vai marginaalissa?

Tutkimukseni kohderyhmään kuuluvat ammattikouluttamattomat ja työttömät nuoret määritellään varsinkin mediassa ja julkisessa puheessa syrjäytyneiksi tai syrjäytymisvaarassa oleviksi. Monissa tutkimuksissa (ks. Järvinen & Jahnukainen 2001; Pohjola 2001; Suutari 2001 ja 2002) on ryhdytty keskustelemaan siitä voidaanko kyseiseen ryhmään kuuluvista nuorista käyttää käsitettä syrjäytynyt vai olisiko parempi puhua marginaalissa olevista nuorista. Tero Järvinen ja Markku Jahnukainen (2001, 126) pohtivat artikkelissaan sitä, onko syrjäytymisen käsitteestä tullut liian arkipäiväinen. Heidän mielestään syrjäytymisen käsitteellä halutaan nyky-yhteiskunnassa kuvata liian suurta nuoriso joukkoa. Onkin hyvä kysyä mistä syrjäytyneen nuoren voi tunnistaa ja ovatko kaikki

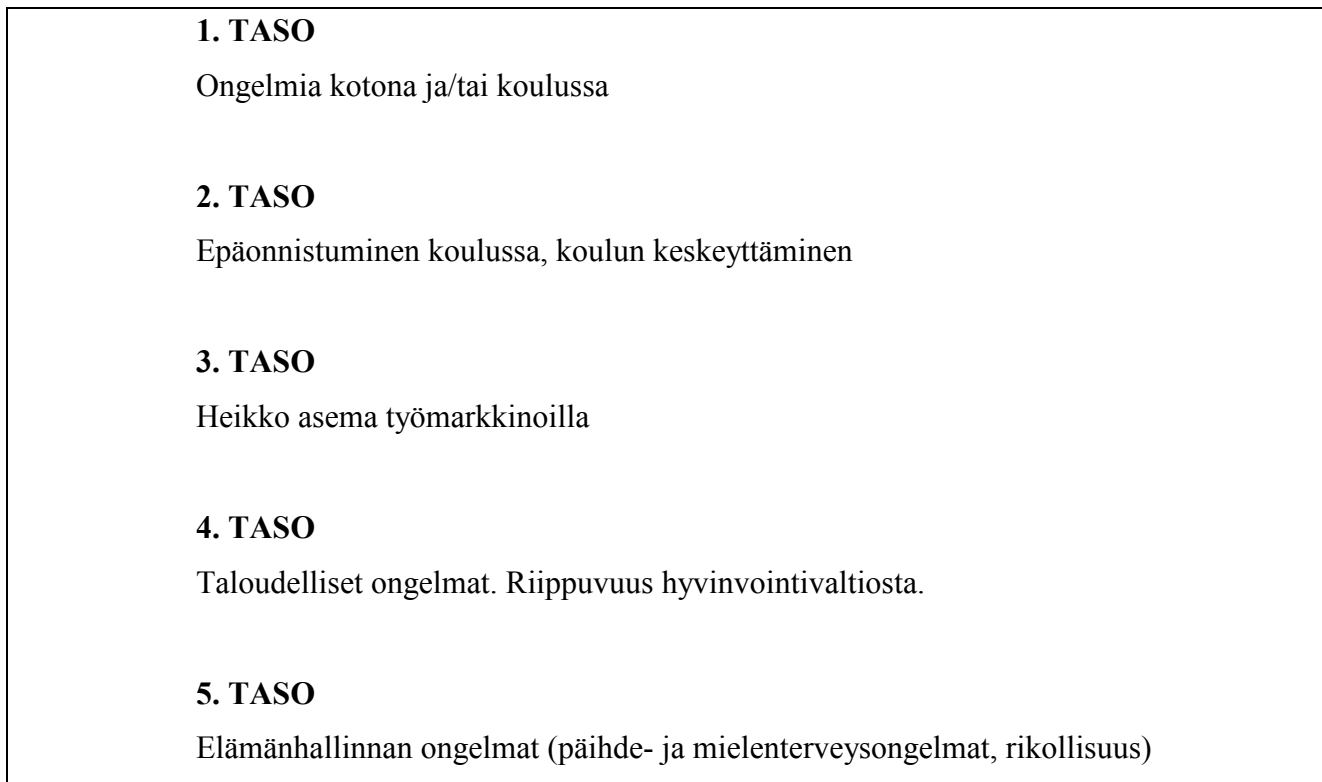
ammattikouluttamattomat ja työttömät nuoret automaattisesti syrjäytyneitä? (Emt., 126.) Tätä samaa asiaa pohtivat myös Anneli Pohjola (2001) ja Minna Suutari (2001 ja 2002) omissa julkaisuissaan. Itse olen näiden tutkijoiden kanssa samaa mieltä siitä, ettei kaikkia kyseiseen ryhmään kuuluvia nuoria voi heti automaattisesti kuvata käsitteellä syrjäytynyt. Nuorten elämässä tulee olla vielä toivoa, jota mielestäni käsitteessä marginalisaatio on.

Järvisen ja Jahnukaisen (2001) mielestä syrjäytymiskeskustelua on käyty yhteiskunnan, sosiaalisten ryhmien ja yksilön näkökulmasta. Kaikille keskustelunäkökulmille on yhteistä se, että ne ilmentävät syrjäytymisen aina negatiivisena ja ei-toivottuna ilmiönä. Yhteiskunnan näkökulmasta syrjäytyminen ymmärretään ihmisten rahan puutteena ja köyhyytenä. Ihmiset eivät voi osallistua yhteiskunnan kaikkiin toimintoihin, koska heillä ei ole rahaa. Sosiaalisten ryhmien näkökulmasta syrjäytyneiksi määrittyvät muun muassa pitkäaikaistyöttömät ja sosiaalitoimiston pitkäaikaiset asiakkaat. (Emt. 127–128; Lehtonen, Heinonen & Rissanen 1986; Pohjola 2001.) Näistä kahdesta näkökulmasta katsottuna tutkimukseni nuoria voitaisiin pitää syrjäytyneinä. Tutkimukseni nuorilla ei ole rahaa käytössään niin paljon, että he pystyisivät osallistumaan yhteiskuntamme ”ostosmarkkinoille”. He kuuluvat sosiaaliseen ryhmään, jonka henkilöitä voidaan pitää syrjäytyneinä.

Mielestäni nuorista puhuttaessa tulisi syrjäytymiskäsitteen käyttämistä tarkastella yksilötason näkökulmasta eikä yhteiskunnan tai sosiaalisten ryhmien tasolta. Tämä sen takia, koska yksilötasolla otetaan huomioon ihmisen sosiaalisten ongelmien kasaantuminen. Yksilötasolla ihmistä ei määritellä syrjäytyneeksi vain sen takia, että hän kuuluu tiettyyn ryhmään tai hänellä on tiukka taloudellinen tilanne. Yksilötasolla syrjäytymisen katsotaan ilmenevän monella eri tasolla. Näitä tasoja ovat muun muassa perhe, ystävät ja työ. Mitä useammalla tasolla ihmisellä on ongelmia, sen syrjäytyneempi hän on. (Ks. Sipilä 1985; Järvinen & Jahnukainen 2001; Lehtonen ym. 1986.)

Järvinen ja Jahnukainen (2001) esittelevät artikkelissaan Jyrki Jyrkämän (1986) ja Mikko Takalan (1992) niin sanotun syrjäytymisen prosessimallin (kuvio 3).

Kuvio 3. Syrjäytymisen prosessimalli (Lähde: Järvinen & Jahnukainen 2001, 135.)



Prosessimallin mukaan syrjäytyminen alkaa jo lapsuudessa ja nuoruudessa, jolloin ihminen oppii ja omaksuu ihmisyyteen tarvittavat perusvalmiudet. Näitä valmiuksia opitaan yleensä kotona ja koulussa. Ongelmat kotona ja koulussa edes auttavat syrjäytymisen kierteen alkamista. Aikaisten ongelmien seurauksena on ongelmien kasaantuminen. Koska ihmisellä on epäonnistumisen kokemuksia jo lapsuudesta, eikä hänellä on mahdollisesti ammatillista koulutusta, on hänellä erittäin huono mahdollisuus päästä työelämään. Työelämästä pois jääminen tuo mukanaan taloudellisia ongelmia sekä mahdollisesti myös elämänhallinnan ongelmat. Järvinen ja Jahnukainen (2001) kritisoivat prosessimallia, koska heidän mielestään syrjäytyminen ei aina tapahdu näin hierarkisesti. Ihminen voi nyky-yhteiskunnassa syrjäytyä vaikka ei olisikaan kokenut kovia lapsuudessa tai nuoruudessa esimerkkinä tästä voi olla vaikka 1990-luvun lama. (Emt. 133–135.)

Mielestäni syrjäytymisen käsite sisältää paljon huono-osaisuutta ja kasautuvaa ongelmallisuutta. Syrjäytymisen käsite ei mielestäni sovi hyvin kuvaamaan ammattikouluttamattomia ja työttömiä nuoria. Ainakaan silloin, jos heidän ongelmansa rajoittuvat vain näihin kahteen ongelmaan. Syrjäytyneellä nuorella tulee olla ongelmia muillakin osa alueilla kuten esimerkiksi mielenterveys- ja/tai päihdeidenkäyttöongelmia. Ammattikouluttamaton ja työtön nuori kuuluu ennemminkin marginaaliin. Marginaalissa olevalla nuorella on vielä toivoa paremmasta mutta hänellä on mahdollisuus myös ajautua syrjäytyneeksi. Marginaaliin voi kuulua ilman huono-osaisuuttakin.

Marginalisaatio voi näin ollen esiintyä yhteiskunnan kaikissa kerroksissa. Yksilö voi myös elää marginaalissa jollain elämän osa-alueella, mutta kuulua toisella yhteiskunnan ytimeen. Järvisen ja Jahnukaisen (2001) mielestä marginaalissa eläminen voi olla myös yksilön tietoinen oma valinta. Voi siis olla, että nuori on itse tietoisesti valinnut ammattikouluttamattomuuden ja työttömyyden. Nämä asiat eivät kuitenkaan tee nuoresta automaattisesti syrjäytynyttä. Nuorella voi hyvinkin olla hyvät suhteet perheeseen ja ystäviin ja hän voi aktivoitua esimerkiksi jonkun harrastuksen kautta. (Emt.; Pohjola 2001; Suutari 2002 ja 2002.)

4 ASIAKKUUS SOSIAALITOIMISTOSSA

4.1 Sosiaalityö sosiaalitoimistossa

Suomi kuuluu osaksi pohjoismaista hyvinvointimallia. Suomalaiset on vakuutettu hyvin kattavasti erilaisten sosiaalisten riskien varalta. (Haapola & Kauppinen 2007, 6.) Jo Suomen perustuslaki (731/1999, 19§) määrittelee jokaiselle oikeuden ”perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella”. Perus- ja ansioturva muodostavat niin sanotun ensisijaisen toimeentuloturvan. Sosiaalitoimesta saatava toimeentulotuki on taas henkilön viimesijainen toimeentulon turva, jos hän ei pysty ensisijaisia etuuksia jostain syystä saamaan.

Sosiaalityö määritellään monella eri tavalla. Yhteistä näissä määritelmässä on nostaa esille sosiaalityön ammatillisuus. Sosiaalityö nähdään etupäässä ammatillisena toimintana. (ks. Sipilä 1989, 58; Eskola 1981, 23.) Sosiaalityötä määrittävät Suomessa erilaiset lait ja asetukset kuten sosiaalihuoltolaki (710/1982), laki toimeentulotuesta (1412/1997) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Sosiaalityötä toteutetaan kuitenkin Suomessa paikallisten lähtökohtien mukaisesti. ”Sosiaalityö perustuu entistä voimakkaammin paikallisiin tarpeisiin ja kunnallisiin voimavaroihin. Sen toimintaedellytykset perustuvat kunnalliseen politiikkaan ja paikallisiin painopisteisiin.” (Kananoja 1997b, 3.) Asiakkaat eivät voi odottaa jokaisessa kunnassa saavansa aivan samanlaista kohtelua, koska paikalliset olosuhteet ja kunnan taloudellinen tilanne vaikuttavat myös sosiaalipalveluihin. Edes laki toimeentulotuesta (1412/1997) ei pysty takaamaan tasavertaista kohtelua kaikille sosiaalitoimiston asiakkaille eri kunnassa, koska jokainen kunta on voinut tehdä tarkemmat sisäiset ohjeet, joiden mukaan toimeentulotukea jaetaan. Sosiaalitoimistojen sisäisissä palveluissa ja siinä, miten kunnan muu sosiaalihuolto on järjestetty, vaihtelut eri kuntien välillä saattavat olla huomattavat.

Sosiaalityön ja sosiaalitoimistojen asiakkaat poikkeavat yleensä selkeästi muusta väestöstä elämänhallinnan, hyvinvoinnin tai toimeentulon suhteen. Monesti tätä ryhmää halutaan korostaa ja ryhmään kuuluvia asiakkaita kutsutaan syrjäytyneiksi tai syrjäytymisuhan alla oleviksi. On kuitenkin todettava, että nykypäivänä moni sosiaalitoimiston asiakas poikkeaa tästä ryhmästä. Syrjäytymiskäsitteen käyttäminen kuvaamaan kaikkia sosiaalitoimiston asiakkaita ei näin ollen ole

aina paikallaan. (Raunio 2000, 33–34.) Kunnan sosiaalitoimistossa tehtävä sosiaalityö vastaa viime kädessä ihmisten selviytymisestä, toimeentulosta ja toimintakyvystä yhteiskunnassamme. Sosiaalityö nähdään näin ollen viimesijaisen avun ja turvan antajana. Sosiaalityöllä on vahva side sosiaalihuoltoon. Onhan se määritelty sosiaalihuoltolaissa yhdeksi sosiaalipalveluksi. (Raunio 2000, 12–13.) Laissa sosiaalityöllä tarkoitetaan ”sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edes auttavat yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta” (Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 18 §).

Sosiaalityötä on määritelty myös kansainvälisesti. Sosiaalityön maailmanjärjestöt IFSW ja IASSW¹ hyväksyivät uuden määritelmän vuonna 2001. Tämän määritelmän on suomentanut esimerkiksi sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia.

Sosiaalialan työn [Sosiaalityön] tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen. Keinoina ovat tätä tukevan sosiaalisen muutoksen, ihmissuhdeongelmien ratkaisujen ja itsenäisen elämänhallinnan edistäminen. Työn kohteena on vuorovaikutus ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Välineenä sosiaalityö käyttää sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa ja näiden soveltamiseen tarvittavaa taitoa. Sosiaalialan työ perustuu ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin, jotka on kirjoitettu kansainvälisiin yleissopimuksiin. (Talentia 2005, 7.)

Suomessa järjestettävä sosiaalitoimistojen toteuttama sosiaalityö poikkeaa toisistaan eri kunnissa. Sosiaalityötä tehdään yleisimmin joko aluevastuisesti tai erikoistuneesti (eriytyneesti), jolloin sosiaalityöntekijän työ keskittyy tiettyyn asiakasryhmään kuten lastensuojeluun tai aikuissosiaalityöhön. Varsinkin suuret kaupungit ovat siirtyneet erikoistuneeseen sosiaalityöhön. Tällaisessa erikoistuneessa sosiaalityössä aikuissosiaalityö mielletään yleensä kuitenkin vain toimeentulotukityöksi. (Raunio 2004, 43–44.) Toimeentulotukityö hallitsee kuitenkin yleisesti ottaen niin aluevastuista kuin erikoistunuttakin sosiaalityötä. (Marjamäki & Mäntysaari & Ristimäki 1998, 11–13.) Toimeentulotuen jakaminen vie suuren osan sosiaalitoimistojen työntekijöiden ajasta. Toimeentulotukiasioissa sosiaalitoimistoon ollaan yleensä yhteydessä silloin, kun yksilöllä tai perheellä on taloudellisia vaikeuksia. Yksilö tai perhe ei tule toimeen omilla tuloillaan tai ei muulla

¹ IFSW on lyhenne sanoista International Federation of Social Workers ja IASSW lyhenne sanoista International Association of Schools of Social Work (Raunio 2004, 53.)

tavalla pysty turvaamaan asumistaan ja elämistään. Tällä hetkellä eri kunnissa on menossa erilaisia kehittämishankkeita, joiden tarkoituksena on selkiyttää sitä mitä esimerkiksi aikuissosiaalityö sisältää. Miten paljon aikuissosiaalityöntekijän työhön kuuluu toimeentulotukityötä ja mitä muuta aikuissosiaalityö on.

Kyösti Raunion (2000, 14) mielestä ei ole enää perusteltua nähdä sosiaalityötä vain marginaaliväestöön keskittyvänä viimesijaisena toimintamuotona vaan se tulisi nähdä laajemmin. Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu syrjäytymisvaarassa olevien henkilöiden aktivoiminen yhteiskuntamme normaaleiksi kansalaisiksi (Raunio 2000, 14). Sosiaalityö halutaan nähdä enemmän auttavana kuin holhoavana tahona. Erikoistuneen sosiaalityön hyvänä puolena voidaan nähdä se, että työntekijä pystyy perehtymään entistä paremmin omaan osaamisalueeseensa.

4.2 Asiakassuhde sosiaalityössä

Antti Särkelän (2001, 27) mielestä hyvä asiakassuhde on vastavuoroinen. Jotta sosiaalityöntekijän on mahdollista auttaa asiakastaan, on hänen pyrittävä luomaan asiakassuhteesta sellainen, jollaisessa sekä työntekijä että asiakas haluavat työskennellä ja auttaa toisiaan. Sosiaalityöntekijän tulisi saada asiakas itse pohtimaan työntekijän kanssa asiakkaan ongelmia ja mahdollisia auttamistarpeita. Tällaisen vastavuoroisen asiakassuhteen kehittyminen vie aikaa ja siihen tarvitaan sekä työntekijän että asiakkaan halua. (Emt., 27–28.)

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§.)

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja luottamuksellisuutta. Lain tarkoituksena on myös taata asiakkaalle hyvä palvelu ja kohtelu sosiaalihuollossa. (Emt., 1§.) Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon

asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. (Emt., 8§.) Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. (Emt., 5§.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen sosiaalitoimistossa on erittäin merkittävässä roolissa sosiaalityössä. Ilman asiakaskontakteja ei sosiaalityötä olisi olemassakaan. Asiakkaat luovat sosiaalityön yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa. (Payne 1997, 16–20.) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan on muistettava, että heidän kohtaamisissa kohtaa aina myös kaksi erilaista todellisuuskuvaa. Työntekijän on muistettava ottaa selvää asiakkaan todellisuuskuvasta ennen kuin alkaa auttamaan, neuvomaan ja tukemaan asiakasta. Asiakkaalle tulee tulla mielikuva siitä, että työntekijä ymmärtää hänen näkemyksensä. Vasta tämän jälkeen asiakas on valmis ottamaan apua vastaan. (Särkelä 2001, 29–30.) Kirsi Juhila (2006, 11) tarkastelee kirjassaan sosiaalityötä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteena. Hänen mukaansa sosiaalityö määrittyy sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa, millaisia rooleja syntyy ja miten osapuolet kohtaavat toisensa. (Emt.) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisiä suhteita on lukuisia. Voisi sanoa, että niin monta erilaista suhdetta kuin on työntekijää tai asiakasta.

Juhila (2006) jäsentää asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteet neljän otsikon alle:

1. **Liittämis- ja kontrollisuhde.** Sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämiseksi on vaikeuksia. Asiakkaiden rooliin kuuluu asettautuminen sosiaalityöntekijöiden liittämis- ja kontrollitoimenpiteiden kohteiksi.
2. **Kumppanuussuhde.** Asiakkaat ja sosiaalityöntekijät toimivat rinnakkain. Asiakkaiden elämää ja ongelmatilanteita sekä mahdollisia muutostarpeita ja – tavoitteita jäsenetään yhdessä. Kumppanuuden rooliin kuuluu kumppanina toimiminen.
3. **Huolenpitosuhde.** Asiakkaat eivät kaikissa tilanteissa ja kaikissa elämänvaiheissa välttämättä selviä omillaan vaan tarvitsevat apua ja tukea, eli heidän rooliinsa kuuluu avun ja tuen vastaanottaminen. Sosiaalityöntekijöiden rooliin kuuluu pitää huolta

näistä asiakkaista tai huolehtia siitä, että he saavat tarvitsemansa avun ja tuen jostain muualta.

4. **Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.** Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja institutionaalisissa yhteyksissä. Roolit voivat pitää sisällään kaikkien edellä mainittujen suhteiden elementtejä. (Emt., 13–14.)

Antti Särkelä (2001, 31) mainitsee kirjassaan *Välittäminen ammattina* hyvän asiakassuhteen elementeiksi *hyväksymisen, luottamuksen, välittämisen ja jämäkkyuden*. Särkelä kertoo, että työntekijän taidoilla, tiedolla ja kyvyillä muodostaa suhde asiakkaaseen on merkittävä vaikutus siihen, miten asetetut tavoitteet saavutetaan. Särkelän mielestä hyvän asiakassuhteen luomiseen tarvitaan varsinkin sosiaalityöntekijän puolelta asiakkaan *hyväksymistä*. Tällä Särkelä tarkoittaa sitä, että asiakkaan täytyy kokea itsensä hyväksytyksi kaikkine ongelmineenkin. Työntekijän tulee hyväksyä asiakas sellaisena mitä hän on, jos asiakas haluaa muutosta, tulee työntekijän tukea asiakasta muutoksessa. Muutos ei saa olla kuitenkaan hyväksymisen ehtona. Särkelä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että työntekijän tulisi hyväksyä kaikki asiakkaan tekemät aikaisemmat virheet. Työntekijän tulee keskustella asiakkaan kanssa yhteistyössä hänen teoistaan ja toimistaan. Työntekijä ei voi hyväksyä epäeettisiä tekoja, kuten väkivaltaa tai rikollisuutta. Asiakas tarvitsee rinnalleen työntekijän, joka ymmärtää ja hyväksyy hänet ja haluaa auttaa häntä muutoksessa parempaan. Särkelän mielestä myös työntekijä tarvitsee asiakkaan apua siinä, että muutosprosessi voisi onnistua. Ilman asiakkaan omaa hyväksyntää siitä, että hän tulee tässä asiakassuhteessa autetuksi, ei asiakassuhde toimi. Muutokseen tarvitaan myös asiakkaan omaa motivaatiota ja halua. (Emt., 31–34.)

Asiakassuhteessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille on hyvä syntyä sellainen *luottamus*, että he molemmat kokevat pyrkivänsä samaan tavoitteeseen. Särkelän mielestä asiakassuhteen tavoitteena tulee olla asiakkaan hyvä niin, ettei siinä loukata ketään. Työntekijän vaitiolovelvollisuuden tulee olla yksi osa tätä luottamuksellista asiakassuhdetta. Työntekijän on hyvä ottaa huomioon myös asiakkaan aikaisemmat luottamussuhteet, jotka vaikuttavat varmasti siihen, kuinka asiakas rakentaa luottamussuhteitaan. Luottamus asiakkaan ja työntekijän välille ei synny hetkessä vaikka työntekijä olisi kuinka ammattitaitoinen hyvänsä. Työntekijän ammattitaitoa on ansaita asiakkaan luottamus, vaikka siihen kuluisi aikaa. (Emt., 33–36.)

Särkelän mielestä hyvässä asiakassuhteessa tarvitaan aitoja tunteita ja aitoa *välittämistä*. Asiakas voi sosiaalityöntekijän ilmeistä, eleistä ja äänen painoista aistia sen välittääkö työntekijä hänen

murheistaan ja ongelmistaan aidosti. Jos työntekijällä on aito halua auttaa asiakasta, niin sen pitäisi kyllä tarttua myös asiakkaaseen positiivisella tavalla. Positiivisessa suhteessa tavoitteiden toteutuminenkin onnistuu paremmin. Hyvä asiakassuhde tarvitsee myös työntekijän *jämäkkyyttä*. Jos asiakas tuntee itsensä asiakassuhteessa hyväksytyksi ja luottamus työntekijään on kunnossa, niin silloin työntekijän esittämät jämakät vaatimukset eivät loukkaa asiakasta vaan hän kokee tulleen välitetyksi. (Emt., 38–40.)

Asiakkaan ja työntekijän luottamusta ovat tarkastelleet myös Garvin ja Seabury (1984, 116). Heidän mielestään asiakassuhteessa on tärkeä voida luottaa siihen, että molemmat kunnioittavat tehtyjä tavoitteita ja ovat rehellisiä toisilleen. Myös työntekijän tulee olla rehellinen asiakkaan suuntaan. Jos asiakas esimerkiksi tiedustelee työntekijältä, tietääkö tämä mistä asiakas voisi asunnon hakea, on työntekijän vastattava asiakkaalle aina rehellisesti. Työntekijän tulee myös muistaa, ettei hän luovuta tietoja asiakkaastaan eteenpäin ilman, ettei asiakas tiedä tätä. (Emt., 116–117.)

Kati-Pupita Mattila (2007) on pohtinut kirjassaan auttamistyössä tapahtuvaa kohtaamista. Mattilan mielestä työntekijän ammatillisuus ei auta asiakkaan kohtaamisessa. Jos työntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta puuttuu työntekijän ihmisyyttä, ei työntekijän tiedoillaan ja taidoillaan ole merkitystä, koska ihmisyyden puuttuessa kohtaaminen yleensä epäonnistuu. Mattilan mielestä ihmisyyden tulee olla läsnä onnistuneessa kohtaamisessa. Kohtaaminen ei ole suorittamista, joten kohtaamisesta onnistumiseen ei löydy valmista yleispätevää kaavaa, vaan jokaisen ihmisen on itse opeteltava kohtaamaan toinen ihminen. (Emt., 12.) Mattila esittelee kirjassaan myös muita tärkeitä tekijöitä, joita tulee ottaa huomioon asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa. Näitä ovat muun muassa:

- Toisen ihmisen arvostaminen.
- Kohtaamisessa tarvitaan nöyryyttä.
- Luottamus on tärkeä osa kohtaamista ja hyvää vuorovaikutusta.
- Oikeudenmukaisuus ja oikeamielisyys ovat hyvän asiakastyön lähtökohtia. (Emt., 15–29.)

Sosiaalityöntekijän tulee myös muistaa, että asiakas on asiakastilanteen tärkeä kumppani. Kumppani, joka tietää omasta tilanteestaan eniten. Asiakas ei siis ole vain tietyn toimenpiteen kohde. Asiakastilanteessa tulisi korostua myös työntekijän ja asiakkaan vastavuoroisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että molempien osapuolten tulisi vaikuttaa lopputulokseen yhdessä. (Kananoja

1997a, 117.) Sosiaalityössä ja muissa auttamistöissä on paljon puhuttu siitä kuinka asiakas tulisi nähdä oman elämänsä subjektina. Subjektina, jolla on paras tietämys omasta elämästään. Särkelän (1993, 43) mukaan asiakas ei kuitenkaan aina ole subjekti vaan hän on myös aina ei-subjekti. Särkelän mielestä on tärkeä kysyä, millaisten toimintojen subjekti asiakas on ja mitkä ovat hänen toimintaedellytykset? Särkelän mielestä asiakas on subjekti tässä ja nyt, mutta ei siellä minne hän on menossa. Tällä Särkelä tarkoittaa sitä, että työtön ja ammattikouluttamaton nuori on subjekti juuri siinä elinympäristössä missä hän sillä hetkellä on, mutta hän on samalla ei-subjekti työ- ja koulumaailmassa, jonne hän on pyrkimässä. (Emt., 43–44.) Sosiaalityöntekijän tulisi näin ollen asiakastyössään muistaa, ettei asiakas ole vain muutostyön kohde vaan se henkilö joka muutostyön todellisuudessa toteuttaa. Työntekijän tulisi tukea asiakasta olemaan aina subjekti, myös ”tulevassa” esimerkiksi nuoren koulumaailmassa. (Särkelä 2001, 29.)

Anneli Pohjola (1993, 57) kyseenalaistaa sosiaalityössä paljon korostetun asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan aseman toimivana subjektina. Pohjolan mukaan asiakkaat ovat sosiaalityöntekijän työskentelyn kohde. Tästä suhteesta on asiakkaan subjektius ja asiakaslähtöisyys kaukana. Asiakassuhteen tulisi perustua vuorovaikutussuhteeseen, jossa molemmat osapuolet pystyisivät ilmaisemaan itseään. (Emt., 55–89.) Sosiaalityön tarpeen voidaan sanoa syntyvän asiakkaan omassa elämänpiirissä. Ilman asiakkaita ei olisi sosiaalityötä. Asiakkaita on monenlaisia samoin kuin heihin suhtautumistapojakin. Asiakas voidaan nähdä ongelmakeskeisesti. Hän on itse omalla toiminnallaan aiheuttanut omat ongelmansa ja on niistä myös itse vastuussa. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on tällaisessa tilanteessa asiakkaaseen ja hänen toimintoihinsa vaikuttaminen. Tavoitteena on ongelmallisen käyttäytymisen loppuminen. Asiakas voi olla myös omien elämänolosuhteiden vanki. Luokkasidonnaisuus, rasismi ja niin edelleen rajoittavat hänen toimintaansa eikä hän pysty toimimaan yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on tällöin lisätä asiakkaan tietoisuutta ja kykyä toimi alistusta vastaan. (Emt., 63–64.) Pahinta, mitä asiakastilanteessa voi tapahtua on se, että asiakkaan käyttäytyminen yleistetään heti. Esimerkiksi jos asiakas on punkkari tai entinen narkkari niin hänen käyttäytymisensä ilman asiakkaan kanssa keskustelua leimataan marginaaliryhmän toiminnaksi.

Sosiaalityön asiakkuuteen liittyy tavallisesti negatiivinen leima. Sosiaalityön asiakkaat määritellään hyvin monella eri tavalla, mutta ikävä kyllä useasti heidän ongelmiansa kautta. Pohjola (1993, 65) kuvaakin artikkelissaan, kuinka asiakkaista käytetty kieli on ongelmakieltä ja kuinka jokainen asiakas edustaa tiettyä ongelmaryhmää. Esimerkiksi kutsuttaessa asiakasta työttömäksi alle 25-vuotiaaksi ammattikouluttamattomaksi nuoreksi tiedetään jo heti osa hänen ongelmistaan. Tämä

leimaa asiakkaan tiettyyn ryhmään kuuluvaksi, joka on poikkeava jostain muusta ryhmästä. Sosiaalityöntekijöiden olisi kuitenkin muistettava, että jokainen asiakas on yksilö ja hänellä on omat toisista asiakkaista irrallaan olevat ongelmat, vaikka ne muistuttaisivatkin toisten ongelmia. Asiakkaan negatiivinen leima, kuten ongelma tai vaikeaksi asiakkaaksi määrittäminen ei auta asiakasta pitkälle. Asiakkaan on erittäin vaikea rakentaa itselleen positiivisia voimavaroja ratkaistakseen oma ongelmansa, jos asiakkaaseen suhtaudutaan leimaavasti. Asiakkaan on tässä tilanteessa helpompi käpertyä kuoreensa ja ajatella itsestään negatiivisesti. (Emt., 67.) Myös Särkelä (2001, 12) on kiinnittänyt huomiota siihen miten keskeinen osa ongelman määrittelyllä on sosiaalialan auttamisöissä. Särkelän mielestä tulisi kuitenkin kiinnittää enemmän huomiota asiakkaan ja työntekijän yhteiseen tavoitteiden määrittelyyn kuin itse ongelman määrittelyyn. Särkelä on sitä mieltä, että tavoitteet saavat asiakkaan paremmin liikkeelle kuin ongelmat. Asiakas sitoutuu paremmin saavuttamaan tavoitteet kuin selvittämään ongelmat. (Emt., 12.)

Sosiaalityö nähdään hyvin pitkälti kontekstisidonnaisena. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa vaikuttavat monet tekijät, kuten molempien erilaiset taustat, sen hetkiset yhteiskunnalliset ja kulttuuriset olosuhteet. Suuri haaste sosiaalityöntekijälle on se, että hän pystyisi kohtaamaan asiakkaan tasavertaisessa vuorovaikutussuhteessa. Sosiaalityöntekijän tulisi aidosti olla kiinnostunut asiakkaan elämästä ja asiakkuudesta sosiaalitoimistossa. Asiakas tulisi ottaa mukaan myös silloin, kun hänen asioitaan käsitellään esimerkiksi moniammatillisissa tiimeissä eikä jättää häntä ulkopuoliseksi. (Pohjola 1993, 83, 85.) Näin onneksi hyvin monissa sosiaalialan paikoissa toimitaan nykypäivänä.

Sosiaalitoimistossa asioimiseen liitetään monesti käsitteet häpeä, leimaava ja alistava. Mikko Mäntysaari (1998, 28) kertoo kirjoittamassaan esseessä, kuinka pelkkään sosiaalityön asiakkuuteen liittyy nöyryytyksen ja alistamisen tunteita. Nyky-yhteiskunta vaatii ihmiseltä yhä enemmän ja yksi tärkeimmistä vaatimuksista on oman toimeentulonsa hankkiminen työllä. Kaikilla ihmisillä ei kuitenkaan ole mahdollisuutta tehdä työtä ja menestyä. Menestymättömyys tuottaa Mäntysaaren mukaan puolestaan ihmiselle häpeää, jota ei voi paikata muuten kuin menestymällä. Jos taas tämä ei ole mahdollista, jäljelle ei jää muuta vaihtoehtoa kuin kärsiä häpeästä. Häpeän tunnetta, kun ei voi poistaa lohduttamalla ja sanomalla, että sosiaaliturvaetuksien käytössä ei ole mitään hävettävää. Tämä selittää, miksi sosiaalitoimessa asioiminen koetaan niin vastenmielisenä. (Emt., 27–34)

Sosiaalitoimistossa asioimiseen liittyviä häpeän ja epämiellyttävyyden kokemuksia ovat tutkineet myös Ilmari Rostilan (1988) ja Mikko Räsänen (1993). Rostilan mielestä asiakkuuden

epämiellyttävyys vähenee sitä mukaa, kun toimeentulotukiasiakkuus pitenee. Tähän on Rostilan mukaan syynä se, että asiakas pitää toissijaisena sosiaalitoimistossa asioimista hänen muihin murheisiinsa nähden. (Rostila 1988, 132–133.) Räsänen (1993) mielestä asiakkuuden pidentyessä, asiakkuudesta tulee asiakkaalle tuttu tilanne, jossa hän osaa toimia. Tämä tuttuus mahdollistaa Räsänen mielestä asiakkaiden neutraalin suhtautumisen sosiaalitoimeen. (Emt., 105–106)

Jotta nuorten asiakkaiden auttaminen ja kohtaaminen sosiaalitoimistossa on mahdollista, tulee meidän muistaa, että nuoret ovat erityinen ryhmä. He eivät ole vain kehittymässä olevia aikuisia vaan yksilöitä ja nuoruus on erityinen elämän vaihe. Usein nuorten ihmisten vaikeat elämäntilanteet ilmenevät samalla tavalla kuin vanhemmillakin, mutta silti nuoriin asiakkaisiin liittyy tietty spesifisyys. Tämän erityisyyden luo ensinnäkin se, että nuoruus nähdään ainutkertaisena elämänvaiheena omine kehitystehtävineen, voimavaroineen ja kriiseineen.

4.3 Nuori toimeentulotukiasiakkaana

Yhden sosiaalitoimiston tärkeimmistä asiakasryhmistä muodostavat työttömät alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret. He asioivat etupäässä aikuissosiaalityöntekijän luona. Poikkeuksen tekevät perheelliset ja jälkihuollettavat nuoret², jotka asioivat lastensuojelusosiaalityöntekijän luona. Tutkimukseni nuoret kuuluvat ensimmäiseksi mainittuun ryhmään. Heidän pääasiallinen syy asioida sosiaalitoimistossa on toimeentulon turvaaminen. He hakevat sosiaalitoimistosta toimeentulotukea.

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 1§)

² Jälkihuollettavilla nuorilla tarkoitetaan nuoria, jotka ovat jossain elämänsä vaiheessa olleet huostaan otettuna ja kuuluvat jälkihuollon piiriin siihen asti, kun täyttävät 21 vuotta.

Nuorten, niin kuin muidenkin sosiaalitoimiston toimeentulotukiasiakkaiden, tulee ilmoittautua aina työttömäksi työnhakijaksi ja muistaa pitää työnhaku voimassa (Emt., 2a§). Poikkeuksia tästä käytännöstä tehdään opiskelijoiden kohdalla, koska myös sosiaalitoimi haluaa tukea nuorten opiskelua. Alle 25-vuotiaalla nuorella ei ole oikeutta työmarkkinatukeen työttömyysajalta, jollei hän ole suorittanut peruskoulun tai lukion jälkeistä tutkintoon johtavaa, ammatillista koulutusta (Työttömyysturvalaki 1290/2002, 8 luku, 2§.) Työmarkkinatukea maksetaan nuorille vain ajalta, jona hän osallistuu työvoimapolitiittiseen toimenpiteeseen, kuten kurssille tai työharjoitteluun (emt., 7 luku, 3§). Nuorella on myös velvollisuus hakea aktiivisesti jokaisessa yhteishaussa ammatilliseen koulutukseen (emt. 8 luku, 3§). Nuoria velvoittaa myös laki kuntouttavasta työtoiminnasta, josta kerroin luvussa 3.2. Jos nuori ei suostu yhteistyöhön sosiaalityöntekijän ja työviranomaisen kanssa tai muuten laiminlyö yhdessä tehtyjä sopimuksia voi sosiaalityöntekijä alentaa hänen toimeentulotukeaan ensin 20 prosentilla ja jos tapaukset toistuvat 40 prosentilla. Toimeentulotuen voi laskea enintään kahden kuukauden ajan. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 10§).

Toimeentulotuki muodostuu perus-, täydentävästä- ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Perustoimeentulotuki kattaa nuoren perustoimeentulon kuukauden aikana. Toimeentulotuella tarkoitetaan toimeentulotukilain (1412/97) 1 §:n mukaan kunnan varoista suoritettua sosiaalihuoltoon kuuluvaa viimesijaista tukea kotitaloudelle silloin, kun käytettävissä ei ole tavanomaisia tuloja tai toimeentuloa turvaavia etuuksia tai ne eivät riitä turvaamaan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätöntä toimeentuloa. Toimeentulotuen suuruus määräytyy kunkin kuukauden tulojen ja menojen perusteella. Täydentävää toimeentulotukea nuori pystyy hakemaan erikseen esim. lasten päivähoitoon, harrastuksiin tai huonekaluihin silloin, kun hän on ollut pitkäaikainen toimeentulotukiasiakas. Toimeentulotukilain 13 §:n mukaan kunta voi päättämiensä perusteiden mukaan myöntää ehkäisevää toimeentulotukea. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. Ehkäisevä toimeentulotuki on yleensä lyhytaikaista. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää nuorelle esimerkiksi silloin, kun pyritään turvaamaan hänen asumisensa tai aktivoimaan hakijaa opiskelemaan. (Emt., 2§, 7§, 13§.)

Toimeentulotuen saantiin niin nuorten kuin muidenkin sosiaalitoimiston asiakkaiden kohdalla vaikuttaa kunnassa sovellettu tukikäytäntö. Jokaisessa kunnassa on hiukan toisistaan poikkeavat kunnan omat soveltamisäännökset. Kunnat pystyvät varsin suuren pelivaran turvin soveltamaan harkintaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen suhteen. Eroja esiintyy myös työntekijöiden välillä, koska jokaiseen toimeentulotuen myöntämiskertaan liittyy tilannekohtaista

harkintaa. Eriarvoisuutta asiakkaiden kohtelussa eri kuntien välillä aiheuttaa myös viimeisten vuosien aikana tapahtunut palvelujärjestelmäuudistus. Se kuinka asiakkaita otetaan vastaan. Kuka saa asioida kirjallisesti ja kenen tarvitsee käydä joka kerta sosiaalityöntekijän vastaanotolla. (Haapola & Kauppinen 2007, 9.) Nuoret, joilla ei ole ammattikoulutusta, eivätkä ole työharjoittelussa tai työelämässä kuuluvat yleensä jälkimmäiseen ryhmään, mutta eroja tämänkin käytännön suhteen on eri kunnissa. Anneli Pohjola (2001, 192) toteaa, että niin julkisessa keskustelussa kuin jopa viranomaisten omissa keskusteluissa nuoret toimeentulotukiasiakkaat nähdään erityisenä ja erilaisena ongelmiin kietoutuneena ryhmänä. Sosiaalitoimiston asiakkuus luo ensimmäisen negatiivisen leiman näiden nuorten ylle. Lisäksi heitä pidetään työhaluttomina, yhteiskunnan siivellä eläjinä ja laiskoina. Nuoria sosiaalitoimiston asiakkaita pidetään etupäässä aktiivisina työn vieroksujina, jotka tarvitsevat erityisiä aktivointikeinoja. (Emt., 192–193.)

Stakesin toimeentulotukea koskevassa tilastotiedotteessa kerrotaan, että vuonna 2005 maamme väestöstä toimeentulotukea sai 7,2 prosenttia. Yksinäisiä henkilöitä saajista oli kaikkiaan 70,1 prosenttia. Pitkäaikaisia tuensaajia (10–12 kuukautta) oli yhteensä 24,1 prosenttia. Heistä suurin osa asui kaupunkimaisessa kunnassa. Kun tarkastellaan aikuisia tuensaajia, niin asiakas määrältään ja suhteeltaan eniten toimeentulotukiasiakkaita oli 20–29-vuotiaiden ikäryhmässä. Toimeentulotuen suurin saajaryhmä oli 17,9 prosentin osuudella 18–24-vuotiaat. (Toimeentulotuki 2005.) Ilkka Haapola ja Timo Kauppinen (2007, 98) tutkivat 11 suuren ja keskisuuren kaupungin vuosina 2001 ja 2002 aloittaneita uusia toimeentulotukiasiakkaita. He seurasivat asiakkuuksia aina vuoden 2004 loppuun asti. Tutkimuksesta kävi ilmi, että tuona aikana 18–19-vuotiaiden määrä toimeentulotukiasiakkaina kasvoi 38 prosenttia. Uusista tuensaajista 50 prosenttia oli alle 23-vuotiaita. Samaan aikaan myös uusien tuensaajien mediaani-ikä putosi 1990-luvun alun 28 vuodesta 23 vuoteen. Tutkimus osoitti, että alle 20-vuotiaiden nuorten riski päätyä toimeentulotukiasiakkaaksi kasvoi. Tutkijoiden mielestä suurin syy voi olla työmarkkinatukeen tehdyt muutokset. Muutosten seurauksena lukiosta valmistuneet ja ammattikouluttamattomat nuoret putoavat entistä helpommin ensisijaisten etuuksien ulkopuolelle. (Emt. 99, 101.)

Kuusikkokunnissa Espoossa, Helsingissä, Tampereella, Turussa, Oulussa ja Vantaalla oli joulukuussa 2006 toimeentulotuen saajia 81 409 kotitaloutta ja näissä 124 642 henkilöä. Luvuissa eivät ole mukana pakolaiset, paluumuuttajat ja turvapaikan hakijat. Kaikissa vertailukunnissa toimeentulotukea saaneiden määrä väheni vuodesta 2005 yhteensä 4,8 prosentilla. Tutkimuksessaan Kuusikkokunnat ovat huomanneet, että toimeentulotuen tarve aiheutuu usein työttömyydestä. Kuusikkokunnissa toimeentulotukea saaneista yli puolet oli iältään 25–49-vuotiaita. Alle 25-

vuotiaiden osuus toimeentulotuen saajista vaihteli 22–35 prosentin välillä (tässä luvussa mukana sekä opiskelijat että muut nuoret). Tarkemmat luvut ovat nähtävissä taulukosta 1. Suurin osa tuensaajista asui yhden hengen kotitaloudessa. Alle 25-vuotiaita opiskelijoita, jotka saivat toimeentulotukea, oli eniten Tampereella ja Turussa. Kuusikkokunnissa nuorten pitkäaikainen (yli 12 kuukautta) toimeentulotuen saanti ei näyttäytynyt ongelmallisena. (Kumpulainen 2007, 4-14.)

Taulukko 1. Kuusikkokunnissa kotitalouksille maksetut toimeentulotukikuukaudet vuonna 2006

KOTITALOUKSILLE MAKSETUT TOIMEENTULOTUKIKUUKAUDET VUONNA 2006								
Toimeentulotukea saaneet kotitaloudet ikäryhmittäin 2006 (%-osuudet kaikista tukea saaneista kotitalouksista)								
	Helsinki	Espoo	Vantaa	Turku	Tampere	Tampere	Oulu	Kuusikko*
-24 v opisk.	3,1	7,8	4,3	7,5	6,1	6,1	0,0	4,9
-24 v muut	19,2	14,6	18,6	18,8	19,0	19,0	35,0	20,9
25 - 34 v	21,4	22,2	20,4	24,1	25,7	25,7	26,7	22,9
35 - 49 v	31,8	32,3	28,8	28,2	27,4	27,4	24,3	29,9
50 - 64 v	19,0	18,6	18,0	17,8	17,7	17,7	11,3	18,0
65 v täyttäneet	5,5	4,5	5,2	3,6	4,2	4,2	2,7	4,8
Kaikki kotitaloudet	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

* -24-vuotiaiden osuus laskettu Viisikko-kunnista.

Lähde: Kumpulainen 2007, 7.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuskysymys

Tutkimukseni tehtävänä on etsiä vastauksia siihen, mitä työttömät alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret kertovat haastatteluissaan asiakkuudestaan sosiaalitoimistossa. Työtön, tuloton ja ammattikouluttamaton nuori on yksi tyypillisin sosiaalitoimiston asiakas. Tällä hetkellä monissa sosiaalitoimistoissa kiinnitetään kyseiseen ryhmään kuuluviin nuoriin erityistä huomiota. Tämä nuorten ryhmä on myös yksi tärkeimmistä aikuissosiaalityön asiakasryhmistä. Myös laki kuntouttavasta työtoiminnasta velvoittaa sosiaalityöntekijöitä työskentelemään näiden nuorten kanssa. Mielestäni on erittäin tärkeää saada tietää miltä nuorista sosiaalitoimistossa asioiminen tuntuu. Miten nuoret kokevat asioinnin aikuissosiaalityöntekijän luona ja millaisia tunteja muun muassa kirjallinen asioiminen heissä herättää.

Varsinainen tutkimuskysymykseni on: *Mitä työttömät alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret ajattelevat asiakkuudestaan sosiaalitoimistossa?*

Tutkimukseni tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, mitä nuoret asiakkaat ajattelevat omasta asiakkuudestaan ja millaisia palveluja he sosiaalityöntekijältä hakevat. Kaipaako nuori apua vai asioiko hän vain rahallisen avun eli toimeentulotuen takia. Tarkoitukseni on myös saada tietoa siitä, miten nuoret suhtautuvat asiakkuuteensa, kokevatko he sosiaalitoimistossa asioimisen häpeällisenä vai normaalina käytäntönä. Haastattelujen pohjalta toivoisin saavani vastauksen myös siihen, että pitävätkö nämä nuoret itseään syrjäytyneinä. Tutkimukseni tulee toivottavasti auttamaan myös meneillään olevaan Tampereen seutukunnallista aikuissosiaalityön kehittämishanketta.

5.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelu on melko yleinen tapa hankkia aineistoa laadulliseen tutkimukseen. Haastatteluja voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Yleisin haastattelumuoto on kuitenkin yksilöhaastattelu eli face-to-face -tyyppinen vuoropuhelu. Haastattelu voi olla strukturoitu, puolistrukturoitu tai strukturoimaton. Sitä voidaan käyttää mittaustarkoituksena tai se voi kerätä tietoa yksilön tai ryhmien näkökumista ja niiden ymmärtämisestä. (Fontana & Frey 1998.)

Haastattelutilanteesta voidaan löytää samanlaisia piirteitä kuin keskustelutilanteista. Haastattelutilanteella on kuitenkin yleensä ennalta määrätty tarkoitus. Haastattelun kutsumista keskusteluksi ei näin ollen voida pitää sopivana, koska haastattelutilanteessa osapuolet eivät ole yleensä tasavertaisessa asemassa vaan haastattelu etenee yleensä haastattelijan johdolla. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 25–27.) Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998, 86) kuvaavat haastattelua vuorovaikutustilanteeksi, jossa haastateltava ja haastattelija vaikuttavat toisiinsa. Haastattelu eroaa normaalista vuorovaikutustilanteesta kuitenkin monella tapaa. Se on yleensä aina ennalta suunniteltu ja haastattelijan ohjaama tilanne. Haastattelun aikana haastattelijalla on suuremmat mahdollisuudet motivoida haastateltavaa ja tehdä tarkentavia kysymyksiä hänen puheeseensa. Haastattelutilanteessa sekä haastattelijalla että haastateltavalla on selkeät roolit, joiden mukaan he käyttäytyvät. (Ks. Hirsjärvi & Hurme 1995, 86; Hirsjärvi & Hurme 2001, 35–36.) Monet tutkimuskirjat korostavat sitä, että ihminen tulee nähdä tutkimuksessa subjektina. Tämä tarkoittaa sitä, että haastateltavalle on annettava mahdollisimman paljon tilaa kertoa vapaasti itseään koskevista asioista. (Ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 194 ja Hirsjärvi & Hurme 2001, 35–36.) Haastattelussa on kuitenkin mahdollisuus kysyä haastateltavan itsensä mielipidettä ja ottaa haastateltavan mielipiteistä lähtevä, objektiivinen näkökulma, toisin kuin esimerkiksi havainnoinnissa, jossa tutkijan omalla tulkinnalla on suurempi osuus tutkimuksen kulkuun. Toki haastattelussakin haastattelija vaikuttaa haastattelun kulkuun kysymyksillään, mutta haastattelukysymysten ollessa mahdollisimman avoimia ja ei-ohjaavia, pystytään säilyttämään mahdollisimman suuri objektiivisuus.

Tämän tutkimuksen haastattelumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun, joka on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä (Hirsjärvi & Hurme 1995, 36). Teemahaastattelun avulla luulen saavani parhaiten vastauksia tutkimuskysymyksiini. Teemahaastattelu tarkoittaa sitä, että tutkija on etukäteen määritellyt haastattelussa läpikäytävät teemat. Varsinaisia haastattelukysymyksiä ei kuitenkaan ole tehty etukäteen. Haastattelijan tehtävä on pitää huolta siitä, että etukäteen määritellyt teemat käydään läpi haastattelun aikana. Sillä missä järjestyksessä teemat käsitellään tai miten kauan aikaa tiettyyn teemaan käytetään, ei ole niinkään väliä. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Teemahaastattelussa tutkija pystyy antamaan haastateltavalle paljon liikkumavaraa ja vapautta päättää itse siitä, mistä hän haluaa puhua (Hirsjärvi & Hurme 1995, 78). Tutkijan tehtävänä on pyrkiä pitämään haastateltava aiheessa, jotta tutkijaa kiinnostavat teemat tulevat läpikäydyiksi. Koska haastateltavalla on vapaus puhua asioista omin sanoin, voidaan olettaa, että haastateltava puhuu itselleen merkityksellisimmistä asioista. (Grönfors 1985, 106.) Tutkijan on helppo seurata haastateltavan puhetta teemojen avulla, jottei haastattelu pääse liikaa rönstyilemään.

Teemahaastattelun tavoitteena on luonteva vuorovaikutus- ja kommunikaatiotilanne haastattelijan ja haastateltavan välillä. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 78).

Tutkimukseni teemahaastattelurunkona toimi jo kandidaatin tutkielmaa varten tehty teemahaastattelurunko. Käytin samaa haastattelurunkoa, jotta kandidaatin tutkielmaa varten tehdyt haastattelut olisivat käyttökelpoisia tässä tutkielmassa. Teemahaastattelurungon tekeminen lähti liikkeelle siinä vaiheessa, kun olin päättänyt toteuttaa tutkielmani teemahaastatteluna. Tätä ennen olin tietysti miettinyt tutkimuskysymyksen valmiiksi. Tutkimuskysymystä koko ajan miettimällä aloin laatimaan teemahaastattelurunkoa. Haastattelurunko muodostuu viidestä isosta teemasta, joita ovat 1. sosiaalitoimistossa asioiminen, 2. työntekijänä sosiaalitoimistossa, 3. vuorovaikutus sosiaalitoimistossa, 4. työttömyys ja ammattikouluttamattomuus ja 5. laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Valmis teemahaastattelurunko löytyy liitteestä 4. Isojen teemojen alla olevat kysymysmerkein varustetut lauseet ovat minua itseäni varten. Niiden tarkoituksena oli auttaa minua pysymään oikeassa teemassa, vaikka en teemoja orjallisesti samassa järjestyksessä läpi käynytään.

Perti Alasuutari (1999, 145) puhuu siitä kuinka tärkeää on ottaa huomioon analyysi vaiheessa haastattelijan omat reaktiot, jotka ovat myös osa tutkimusaineistoa. Alasuutarin mielestä haastattelutilanne on parhaimmillaan silloin, kun molemmat osapuolet ovat aktiivisia tutkimusaineiston tuottajia. Haastattelu on kysymysten ja vastausten, reaktioiden, kommenttien ja vastareaktioiden yhdistelmä. Tutkimukseni haastattelutilanteet olivat mielestäni lähellä keskustelutilanteita. Haastattelijana minä olen kuitenkin tuonut tilanteisiin mukaan omat käyttäytymismallit, sukupuolen, kulttuurin ja ammatin. Olenhan entiseltä ammatiltani nuoriso-ohjaaja, joten luulen siitä olleen paljon apua nuorten kohtaamisessa. Pysin myös haastattelijana tasavertaisuuteen haastateltavieni kanssa, jotteivät mahdolliset valtarakenteet vaikuttaisi haastateltaviin. (Alasuutari 1999, 145–146.) Uskon kuitenkin, että valtarakenteet vaikuttivat lopputulokseen jonkin verran. Korostin haastateltaville nuorille, että haastattelutilanne on luottamuksellinen eikä heitä voida yhdistää mihinkään mitä he minulle kertovat. Kerroin myös, ettei heidän oma sosiaalityöntekijä tule tietämään osallistuiko nuori haastatteluun vai ei.

5.3 Haastattelujen ja tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen tekemisen aloitin syksyllä 2006, jolloin aloin tekemään kandidaatin tutkielmaa. Kiinnostuin aiheesta niin paljon, että päätin kandidaatin tutkielmaa tehdessäni jatkaa samasta aiheesta pro gradu -tutkielman. Keskityin kandidaatin tutkielma vaiheessa perustiedon hankkimiseen ja harjoittelin laadullisen tutkimuksen tekemistä. Tutkimukseni aineisto muodostuu näin ollen kahtena eri aikana tehdyistä haastatteluista. Kolmen nuoren haastattelut toteutin keväällä 2007 ja neljän keväällä 2008. Tarkoitukseni oli jo kandidaatin tutkielman vaiheessa saada kaikki haastateltavat saman suuren kaupungin sosiaalitoimistoista. Toisin kuitenkin kävi. Kevään 2007 haastatellut sain seuraavalla tavalla. Minun olisi pitänyt hakea tutkimukselleni tutkimuslupaa, jo ennen joulua 2006. Tällöin olisin ehtinyt tehdä haastattelut suunnitelmieni mukaisesti. Koska tutkimusluvan hakeminen ja saaminen kuitenkin kesti odotettua kauemmin, jouduin turvautumaan vaihtoehtoon B eli tekemään kahden henkilön haastattelut veljeni avustuksella. Veljeni ystäväpiirissä on sosiaalitoimistossa asioivia henkilöitä, joten hän kysyi puolestani voisivatko he auttaa minua tutkimuksen tekemisessä. Sovin itse henkilöiden kanssa puhelimesta haastattelujen ajankohdan ja paikan. Henkilöt osallistuivat innolla haastatteluun. Tarkoitukseni oli haastatella molempia veljeni kautta saatuja henkilöitä erikseen mutta, koska toisella oli tärkeä meno ja haastattelut oli saatava tehtyä, eikä uutta yhteistä aikaa ollut helppo järjestää, päädyin tekemään teemahaastattelun molempien miesten kanssa yhdessä. Sovimme haastattelun alussa, että toinen miehistä vastaa kysymyksiin ensiksi ja sitten toinen. Molemmilla miehillä oli kuitenkin mahdollisuus ilmaista itseään myös toisen puheenvuorolla. Haastattelutilanne onnistui alun teknisten ongelmien jälkeen hyvin. Yhden haastateltavan sain alkuperäisen suunnitelman mukaisesti sosiaalitoimiston kautta. Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöntekijä valitsi omista asiakkaistaan tutkimukseen sopivan henkilön ja kysyi häneltä alustavasti, olisiko hän valmis osallistumaan tutkimukseen. Tämän jälkeen soitin itse haastatellulle ja sovimme haastatteluajankohdan ja paikan.

Kevään 2008 haastatellut onnistuin löytämään melkein suunnitelmieni mukaisesti. Sain apua Tampereen kaupungin alueella työskenteleviltä aikuissosiaalityön hankkeen työntekijöiltä, jotka välittivät sosiaalityöntekijän ja nuoren infokirjeet kahteen kaupungin sosiaalitoimistoon. Näistä toimistosta sain yhden haastateltavan. Itse olin sähköpostin kautta yhteydessä neljään muuhun saman kaupungin sosiaalitoimistoon ja pyysin johtavaa sosiaalityöntekijää välittämään kirjeet aikuissosiaalityöntekijöilleen. Näistä toimistoista löytyi kolme haastateltavaa. Näin sain hankittua kokoon neljä haastateltavaa. Hankkeen työntekijät eivät voineet minua enempää auttaa, koska

olimme sopineet, ettei haastateltava nuori voi olla heidän asiakas. Mielestämme nuorten mielipiteet voisivat olla vääristyneitä, jos olisivat saaneet asioida hankkeen työntekijällä, jolla on enemmän aikaa nuorelle kuin oikealla aikuissosiaalityöntekijällä. Käytännössä haastateltujen valinta toteutui samalla tavalla kuin keväällä 2007 eli sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöntekijät valitsivat omista asiakkaistaan tutkimukseen sopivan henkilön ja kysyi häneltä alustavasti, olisiko hän valmis osallistumaan tutkimukseen. Haastateltava jätti nimensä ja puhelinnumerosa aikuissosiaalityöntekijälle, joka ilmoitti asiasta minulle sähköpostilla. Ilmoituksen jälkeen kävin noutamassa haastateltavan tiedot sosiaalitoimistosta. Tämän jälkeen soitin itse haastateltavalle ja sovimme haastattelujankohdan ja paikan.

Kaikki haastattelutilanteet olivat rauhallisia ja rentoja. Toteutin haastatteluista yhden sosiaalitoimistossa, kaksi haastateltavan kotona, kaksi erään kerrostalon alakerrassa sijaitsevassa kerhuhuoneessa ja kaksi yliopiston kirjaston ryhmätyöhuoneessa. Haastattelujen nauhoittamisessa käytin hyväkseni MP3-soitinta. Kaikki haastateltavat allekirjoittivat henkilökohtaiset tutkimusluvut ja saivat osallistumisestaan viiden euron palkkion. Kysyin kandidaatin tutkielma vaiheessa haastatelluilta kolmelta nuorelta suostumuksen käyttää heidän vastauksiaan hyväksi pro gradu-tutkielmassa. Kaikki kolme antoivat sekä suullisen että kirjallisen suostumuksen siihen, että voin käyttää heidän vastauksiaan hyväksi pro gradu -tutkielmassa.

Litterointi onnistui MP3-soittimesta helposti. Pystyin istumaan tietokoneen ääressä ja kirjoittamaan litterointia suoraan tietokoneelle. MP3-soittimesta kelaaminen taakse ja eteenpäin sujui vaivatta. Haastattelun sai helposti siirrettyä myös tietokoneelle, etteivät haastattelut päässeet häviämään MP3-soittimesta. Litterointien jälkeen yhdistin aineiston yhdeksi kokonaisuudeksi. Aineistoa tuli yhteensä 68 sivua. Litteroinnin jälkeen ryhdyin lukemaan aineistoa ja pyrin etsimään siitä erilaisia teemoja. Tulin kuitenkin siihen tulokseen, että kandidaatin tutkielmavaiheen teemat olivat sen verran hyvät, että päätin säilyttää ne ja etsiä aineistosta niiden sisälle tyyppejä, jotka kuvaisivat nuorten ilmauksia kyseisestä temasta.

Kandidaatin tutkielmavaiheessa aineistosta löytyi helposti erilaisia teemoja liittyen teemahaastattelurungon teemoihin. Jäsensin tuolloin tekstiä pilkkomalla sitä osiin näiden teemojen avulla. Pro gradu -tutkielman teko vaiheessa huomasin kuitenkin pian, että pelkkien teemahaastattelurungon teemojen kautta en pystynyt tutkimuskysymykseeni vastaamaan ja ryhdyin lukemaan aineistoa tarkemmin. Sieltä nousi muutama teema lisää. Ensiksi luin ja alleviivasin aineistoa. Sitten kirjoitin A4 kokoiselle paperille aluksi viisi teemaa. Tämän jälkeen otin käyttöni

sakset ja leikkasin aineistosta sopivat kohdat teemojen alle. Teemoja syntyi lopulta kaikkiaan seitsemän. Jokaisen teeman alle löytyi aineiston uudelleen analysointivaiheessa kaksi – kolme tyyppiä. Aineistoni jakautui lopulta kahteen suurempaan teemaan, joiden alle löytyi yhteensä seitsemän pienenpää teemaa, jotka taas jakaantuivat kahdeksi tai kolmeksi tyyppiä. Koska minulla oli kokemusta aineiston analysoinnista kandidaatin tutkielmasta, osasin varata sen tekemiseen runsaasti aikaa. Aikaa ei kuitenkaan kulunut niin paljon, koska pystyin käyttämään hyödykseni jo olemassa olevia teemoja.

5.4 Laadullisesta analyysistä

Pro gradu -tutkielmani tiedonhankinnassa käytän laadullisia tutkimusmenetelmiä, joilla tarkoitetaan ei-tilastollisia kenttätutkimusmenetelmiä. Laadullisella aineistolla tarkoitetaan aineistoa, joka voi koostua havainnoista, päiväkirjoista, omaelämäkertoista, kirjeistä, kirjallisista ja kuvallisista havainnoista sekä äänimateriaalista tekstiksi muutettuna. Tutkimukseni tiedonhankinnassa suosin ihmistä tiedonkeruuvälineenä. (Eskola & Suoranta 1998, 15.) Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä kuvaamaan tutkittava ilmiö mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Lähtökohtana tulisi aina olla todellisen elämän kuvaaminen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2005, 127–128.)

Pertti Alasuutarin (1999, 39) mukaan laadullinen analyysi muodostuu kahdesta vaiheesta, joita ovat havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Havaintojen pelkistämällä Alasuutari tarkoittaa sitä, kuinka aineistoa tulisi tarkastella tutkimuskysymyksen ja teorian kannalta olennaisesta näkökulmasta. Tutkijan tulisi pyrkiä pelkistämään saadut havainnot ja sitä kautta poimia omalle tutkimukselle tärkeät asiat. Tämän jälkeen tutkijan tehtävänä on havaintojen yhdistäminen. Laadullisessa analyysissä on tärkeä pyrkiä pelkistämään saadut havainnot mahdollisimman pieneksi havaintojoukoksi. Toinen vaihe laadullisessa analyysissä on arvoituksen ratkaiseminen; lyhyesti sanottuna tutkimustulosten tulkinta. (Alasuutari 1999, 40–44.)

Valittuun tutkimusasetelmaan kuuluu aina tietynlainen hypoteettisuus, sillä laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää olla asettamatta tutkimuskohteille tai tutkimustuloksille vahvoja ennakkoletuksia. Tutkimukseni teoriaosan tarkoituksena on pohjustaa tutkimustani ja saada lukija virittäytymään tulevaan aineisto-osioon. Analyysiosiossa tarkoitukseni on analysoida sitä, mistä

nuoret puhuvat ja millaisia kokemuksia heillä on sosiaalitoimistossa asioimisesta. Tutkijana minun oli tärkeä ymmärtää, että ihmisten todellisuudesta saattoi tulla esiin sellaisia teemoja, joita en osannut odottaa. Siksi minun tuli välttää tiukkoja teoreettisia sitoumuksia ja hypoteeseja ja lähestyä aineistoani aineistolähtöisesti. (Eskola & Suoranta 1998, 19 – 20.) Täydellinen aineistolähtöisyys ei tutkimuksessani toteudu, sillä käsitteet vuorovaikutus ja asioiminen ovat johdattaneet työtäni eteenpäin alusta lähtien. Nämä käsitteet ovat vaikuttaneet teemahaastattelurungon laadintaan ja kyseiset teoreettiset käsitteet ovat myös antaneet suunnan, josta käsin olen analyysivaiheessa lähestynyt haastateltujen nuorten puhetta.

Kirsi Juhila (1999, 201 – 232) kirjoittaa, että ihmiset rakentavat eri toiminnallisissa tilanteissa itselleen identiteettejä tai asettuvat erilaisiin positioihin. Voidaan kai sanoa, että myös tutkimuksen tekeminen on toimintaa, jossa tutkija on keskeinen toimija. Tutkijana minun oli erittäin tärkeä pohtia omaa tutkijan positiotani tutkimuksen eri vaiheissa. Tämän tutkimuksen analyysivaiheessa asetuin mielestäni Juhilan (emt., 212) esittämän termin mukaisesti tulkitsijan positioon. Analysoin tekstiä aineistosta käsin, mutta tulkintoihini vaikuttivat myös tutkijan ja aineiston vuorovaikutuksellinen suhde. Tutkija voidaan nähdä yhtenä aineiston tuottajana, koska aineisto on kerätty tutkijan ja tutkittavien vuorovaikutuksellisessa suhteessa. Tutkijana olin siis osa vuorovaikutusta myös analysoidessani aineistoa. Tarkoitukseni oli toteuttaa aineistolähtöistä tutkimusta, mutta tiedostan sen, että omat henkilökohtaiset kokemukseni, elämänhistoriani ja yhteiskunnallinen paikkani saattoivat minut tutkijan näkemään aineistosta tiettyjä asioita ja tekemään tietynlaisia tulkintoja.

5.5 Teemoittelu ja tyypittely analyysimenetelmänä

Aineiston analysoinnissa käytän metodina teemoittelua ja tyypittelyä. Teemoittelulla tarkoitan sitä, kuinka pyrin nostamaan aineistosta esille sellaisia piirteitä, jotka ovat yhteisiä useille haastattelemilleni nuorille (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173.). Teemoittelun avulla on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Olennaista on löytää tutkimuskysymyksen kannalta parhaimmat teemat. Teemoittelu on luonteva tapa päästä käsiksi aineistoon, joka on kerätty teemahaastattelulla. Teemoittelu on sisällönanalyttinen analyysimenetelmä, jonka avulla aineistosta nostetaan esille kysymyksenasettelun kannalta vallitsevat keskeiset teemat. Tutkimusraportissani teemoja havainnollistetaan aineistolainauksen avulla. Tutkijan tulkinta

muodostuu teeman ja tutkimuksen teorian yhteisvaikutuksen tuloksena Jotta teemoittelu onnistuisi, on kirjoitettava ja mietittävä asioita siten, että teksti on teorian ja empirian vuorovaikutusta. Tämä teorian ja empirian vuorovaikutus on myös tulkittava. (Eskola & Suoranta 1998, 175–180.)

Teemoittelun jälkeen jatkoin aineiston analysointia tyypittelyyn. Tällöin eri teemojen sisältä etsitään asioille yhteisiä ominaisuuksia ja muodostetaan näistä eräänlainen yleistys, tyyppiesimerkki. Tyypittelyssä tavallaan tiivistetään joukko tiettyä teemaa koskevia asioita yleistyksiksi. Tyypittely on sitä, että sen avulla etsitään aineistosta samankaltaisuuksia. Aineisto on tarkoitus esittää näiden yhdistettyjen tyyppien, eli mallien avulla. Voitaisiin sanoa, että tyypit tiivistävät ja tyypillistävät aineiston. Tyypit voivat olla muun muassa tilanteen kulkujen tai henkilöjen kuvauksia. Parhaimmillaan tyypit kuvaavat aineistoa laajasti ja mielenkiintoisesti mutta taloudellisesti.

Tyyppejä voidaan muodostaa kolmella eri tavalla. Ensimmäinen tapa on, että teemojen sisällä esiintyviä tapauksia pyritään määrittelemään siten, että ne voitaisiin ryhmitellä yhteisten piirteiden perusteella. Yhdistelemällä voidaan luoda mahdollisimman yleisiä tyyppiejä. Tyyppiin on otettu mukaan vain sellaisia asioita, jotka esiintyvät suurella osalla tai kaikissa vastauksissa. Toisessa tapauksessa on tarkoitus luoda ääriryhmiä eli toisin sanoen toisilleen vastakkaisia tyyppiejä. Kolmantena tapana on luoda mahdollisimman laajoja tyyppiejä. Jotkut tyyppiin mukaan otettavat asiat ovat saattaneet esiintyä vain kerran aineistossa. Näiden tyyppien voidaan katsoa olevan myös niin sanottuja poikkeavia tapauksia. (Eskola & Suoranta 1998, 182–183; Hirsjärvi & Hurme 2001, 174–176.) Omaan aineistooni olen muodostanut tyypit lähinnä ensimmäisen ja toisen tavan mukaisesti.

Teemoittelun ja tyypittelyn valintaa tutkimukseni metodiksi puoltaa myös se, että tutkimukseni tavoite on hyvin käytännönläheinen. Tarkoitukseni on tehdä tulkintoja nuorten ajatuksista sosiaalitoimistossa asioimisesta. (Eskola & Suoranta 1998, 175–178.) Osa teemoista pohjautuu teemahaastattelun teemoihin mutta sen lisäksi esille on noussut useita muita mielenkiintoisia teemoja. Esille nousseet teemat pohjautuvat omiin tulkintoihini haastateltavien nuorten kertomuksista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173.) Tyypit olen muodostanut aineistolähtöisesti siten, että en ole pohjannut niitä esimerkiksi teoriaosuuteen tai keksinyt tyyppiejä sattumanvaraisesti. Teemat ja tyypit esitellään seuraavissa analyysiosion kappeleissa.

5.6 Haastateltavat nuoret

Tutkimusaineistoni koostuu seitsemän työttömän ja ammattikouluttamattoman alle 25-vuotiaan nuoren teemahaastatteluista. Jokainen heistä oli haastatteluhetkellä suuren tai keskisuuren suomalaisen kaupungin sosiaalitoimiston asiakas. Tässä luvussa kerron haastattemieni nuorten taustoja. Nuorten nimet ovat keksityt.

Matti on iältään 24-vuotias. Hän on lähtöisin pieneltä paikkakunnalta Savosta, jossa on suorittanut peruskoulun sekä aloittanut lukion. Hän kävi lukiota kolme vuotta, jonka jälkeen totesi, ettei se ollut hänen paikka. Matti on ydinperheen lapsi. Hänellä on isosisko, joka on jo työelämässä. Matti pitää edelleen yhteyttä vanhempiinsa, jotka asuvat hänen lapsuuden paikkakunnalla. Matti on suorittanut armeijan. Hänen sosiaalitoimistossa asioiminen alkoi armeijan jälkeen ja on kestänyt nyt jo yli viisi vuotta. Matti on välillä ollut työharjoittelussa ja saaneet työmarkkinatukea. Hän on aloittanut ammattikoulun, mutta pitää siitä nyt väli vuotta. Tarkoituksena hänellä on palata opintojen pariin ensi syksynä. Matti elää yksin keskisuudessa suomalaisessa kaupungissa. Matin vanhemmat hankkivat elantonsa työllä.

Tuomas on 24-vuotias ja hän on Matin tapaan lähtöisin pieneltä paikkakunnalta Savosta. Tuomas asui lapsuuden ja nuoruuden kyseisellä paikkakunnalla ja suoritti siellä peruskoulun. Peruskoulun jälkeen Tuomaksen matka jatkui lukioon, mutta muutaman vuoden jälkeen hän huomasi, ettei lukio ollut hänen paikkansa. Tuomas on yksinhuoltaja perheestä. Tuomas pitää edelleen yhteyttä sekä äitiinsä että isäänsä. Molemmat vanhemmat asuvat edelleen Savossa. Tuomas on suorittanut siviilipalveluksen ja ollut erilaisissa työharjoitteluissa. Tuomas ei ole missään vaiheessa aloittanut ammatillista koulutusta. Tuomaksen haaveena on aloittaa ammatilliset opinnot mahdollisimman pian. Tuomaksen sosiaalitoimistossa asioiminen alkoi siviilipalveluksen jälkeen ja on kestänyt nyt jo yli viisi vuotta. Tuomas asuu tällä hetkellä yksin suuressa suomalaisessa kaupungissa.

Sanna on 21-vuotias ja on asioinut sosiaalitoimistossa kohta neljä vuotta. Hän muutti heti kahdeksantoista täytettyään omaan nuorille tarkoitettuun asuntoon, jossa asuu edelleen. Sanna on käynyt peruskoulun. Hän on myös aloittanut ammattikoulun, mutta opiskelu jäi kesken toisen opiskeluvuoden aikana. Hän on ollut välillä myös työmarkkinatuella työharjoittelussa. Sanna on koko ikänsä asunut samassa suuressa kaupungissa. Hän asui lapsuuden isänsä ja pikku veljensä kanssa ja yläasteen ajan mummonsa kanssa. Äitinsä kanssa Sanna ei ole koskaan asunut, mutta pitää

kuitenkin edelleen häneen ja muihinkin sukulaisiin yhteyttä. Tällä hetkellä Sanna haaveilee työelämän aloittamisesta tai oppisopimuskoulutus paikan löytymisestä. Sannan isä asioi myös sosiaalitoimistossa, Sannan ollessa pieni.

Kaisa on 23-vuotias ja hän on syntynyt Itä-Suomessa, jossa on elänyt lapsuutensa ja varhaisnuoruutensa. Kaisa on valmistunut ylioppilaaksi kolmessa vuodessa. Hän on asunut monilla eri paikkakunnilla, joihin on yleensä muuttanut poikaystävänsä takia. Tällä hetkellä Kaisa asuu yksin suuressa suomalaisessa kaupungissa. Kaisalla on kokemusta monista sosiaalitoimistoista. Hän asioi ensimmäisen kerran sosiaalitoimistossa lukion jälkeen. Siitä on nyt aikaa noin 4 vuotta. Kaisan asiakkuus ei ole kuitenkaan ollut yhtäjaksoista. Silloin, kun hän on asunut poikaystäviensä kanssa, ei hänellä aina ole ollut oikeutta toimeentulotukeen poikaystävän tulojen takia. Kaisa on myös itse ollut muutamaan otteeseen työmarkkinatuella työharjoittelussa. Hänellä on kokemusta sosiaalitoimiston asiakkuudesta jo lapsuudesta, koska hänen äitinsä on asioinut siellä. Kaisan vanhemmat ovat eronneet hänen ollessaan 3–vuotias. Isäänsä Kaisa on alkanut pitää yhteyttä vasta aikuisiässä. Kaisa on aloittanut kerran ammatillisen koulutuksen, mutta se jäi kesken mielenterveysongelmien vuoksi. Nyt Kaisa haaveilee yliopisto-opintojen aloittamisesta.

Janne on iältään 23 vuotta. Janne on kotoisin Keski-Suomesta ja on asunut nykyisessä kotikaupungissaan noin 4 vuotta. Janne on tällä hetkellä asunnoton ja asuu väliaikaisesti isänsä tai ystäviensä luona. Janne on aloittanut lukuisia kertoja ammatillisen koulutuksen ammattikoulussa, mutta on joutunut keskeyttämään koulun käynnin päihde- ja mielenterveysongelmien takia. Jannen vanhemmat ovat eronneet, hänen ollessaan noin 10-vuotias. Jannella on iso- ja pikkusisko sekä velipuolia. Janne on yhteydessä isäänsä, mutta äitiinsä hän ei pidä enää tiiviisti yhteyttä. Janne on kihloissa ja suunnittelee kihlatun kanssa yhteistä elämää. Janne ei kuitenkaan voi vielä muuttaa kihlatun kanssa samaan asuntoon. Janne on asioinut säännöllisesti sosiaalitoimistossa koko nykyisellä paikkakunnalla asumisen ajan. Janne päätti lopettaa opintonsa joulukuussa 2007 ja haaveilee nyt oppisopimuspaikasta ja tietenkin omasta asunnosta.

Saara on 24-vuotias. Hän on kotoisin Pirkanmaalta pienestä kaupungista. Saara asuu tällä hetkellä suuressa suomalaisessa kaupungissa, jonne muutti lukion jälkeen. Saara pääsi suoraan lukiosta opiskelemaan yliopistoon englannin kieltä. Saara piti kuitenkin yhden väli vuoden ja oli Englannissa au pairina. Yliopisto-opinnot Saara aloitti ollessaan 20. Saara on joutunut keskeyttämään opintonsa kaksi kertaa masennuksen takia. Nyt Saaran tarkoituksena on jatkaa opintoja seuraavana syksynä. Saara on asioinut nyt sosiaalitoimistossa noin kaksi vuotta. Saaran vanhemmat asuvat edelleen

hänen lapsuuden paikkakunnalla ja Saara tapaa heitä säännöllisesti. Saaralla on myös kaksi pikkusiskoa, jotka molemmat opiskelevat.

Timo kohta 24-vuotias ja hän on kotoisin Uudeltamaalta. Tällä hetkellä hän asuu yksin suuressa suomalaisessa kaupungissa. Timon omat vanhemmat eivät ole enää elossa. Timo on asioinut sosiaalitoimistossa kaksi ja puoli vuotta. Timon haaveena on päästä kuntouttavaan työtoimintaan ja joskus ammatilliseen koulutukseen. Timo on käynyt lukion neljässä vuodessa. Timolla on jonkin verran ongelmia päihteiden kanssa.

Haastateltujen nuorten vähäisen määrän vuoksi en kerro tutkimuksessani kuka nuorista asuu Tampereella ja kuka muualla. Olen luvannut nuorille, ettei heitä voida tunnistaa antamistaan vastauksista. Näin ollen en myöskään kerro aineiston analyysi osiossa kuka haastateltu sanoi mitään. Olen tehnyt haastatteluaineistosta yhtenäisen ja näin ollen jokainen haastateltu on merkitty aineistoon kirjaimella V. Vain sivunumerot kertovat siitä miltä aineiston sivulta haastattelu on otettu. Olen myös sekoittanut keväällä 2007 ja keväällä 2008 tekemäni haastattelut, jottei kukaan voi ajatella, että aineiston alussa on vanhempi materiaali ja lopussa uudempi. Näillä seikoilla haluan erityisesti suojella haastateltujen yksityisyyttä ja sitä, ettei esimerkiksi heidän oma sosiaalityöntekijä voi tunnistaa nuorta hänen vastauksestaan.

Aineistossa käytetyt merkit:

H: Haastattelija

V: Haastateltava

lihavointi Aineistolainauksen tärkein kohta

(.) Lyhyt tauko

(..) Keskipitkä tauko

(...) Pitkä taukoa

[] Päällekkäispuhunnan alkamis- ja päättymisajankohta

(()) Litteroijan kommentteja

--- osa tekstistä poistettu

6 NUORTEN SOSIAALITOIMISTOSSA ASIOIMISEN KÄYTÄNNÖT

6.1 Nuorten sosiaalitoimistossa asioimisen syyt

Aineistoa lukiessani ja analysoidessani nuorten asioimisen syyt jakaantuivat selvästi kolmeen erilaiseen ulottuvuuteen eli tyyppiin. Enimmäkseen nuoret hakivat sosiaalitoimistosta taloudellista tukea eli rahaa, toiseksi he kaipasivat apua ja tukea erilaisiin ongelmatilanteisiin. Kolmanneksi asioimisen syyksi nousi nuorten mielenterveys- tai päihdeongelmat.

6.1.1 Heikko taloudellinen tilanne

H: No mut sit siirrytään seuraavaa teemaan eli (.) sosiaalitoimistossa asioiminen. Kertositko sä siitä kuinka sä tulit sosiaalitoimiston asiakkaaks?

V: **Pakko oli jostain saaha massia**, et pysty maksamaan vuokran ja yleensä pysty saamaan ruokaa jostain. Ja sosiaalitoimisto oli ainut mistä sitä pysty saamaan. --- ku ei noi omat vanhemmatkaan oo ritsejä. (Aineisto s. 2)

H: Miten tota olit sää sosiaalitoimen asiakkaana jo siellä toisella paikkakunnalla olessa?

V: Joo mä olin koulu aikana, mulla tuli niin kalliiks se vuokra silloin ku muutin työharjottelun jälkeen takas. Siellä oli silloin opiskelija asunnot loppu ja piti ottaa ((asunto)) yksityiseltä sitten ja siinä kävikin sitten näin, että piti ottaa laina eikä sekään sitten riittänyt elämiseen. **Tarvitsin siis sossun apua vuokran maksussa**. (Aineisto s. 20)

H: Elikä mikä oli se syy, kun sä ensimmäisen kerran otit yhteyttä sosiaalitoimistoon?

V: No lähinnä **raha ja ruoka**.

H: Mihin sä sitä rahaa tarvitsit?

V: No **vuokraan ja elämiseen**. Koska mä en saanu silloin mitään enkä saa vielääkään työmarkkinatukee tai mitään. Koska mä unohdin kaks vuotta sitten hakee ammattikorkeakouluun. Siitä tuli sit se viiden kuukauden työssä olo ehto eli rangaistus. (Aineisto s. 38)

Kolmessa edellä olevassa katkelmassa nuorten haastatteluista nousi selvästi esille se, että nuoret asioivat sosiaalitoimistossa heikon taloudellisen tilanteensa takia. Ensimmäisessä lainauksessa nuori totesi, että hänen oli ollut pakko saada joistain massia eli rahaa. Toisessa ja kolmannessa lainauksessa nuoret kertoivat, että olivat tarvinneet rahaa vuokranmaksuun ja elämiseen. Haastattelemieni nuorten päällimmäinen syy sosiaalitoimistossa asioimiseen liittyi kiinteästi siihen,

että nuorilla ei ollut rahaa selviytyä itsenäisesti ilman sosiaalitoimiston apua. Nuoret ottivat haastatteluissa esille myös sen, ettei heillä ollut varakkaita vanhempia, jotka maksaisivat heidän vuokransa ja elämisensä. Haastattelemiani nuoret eivät myöskään käyneet töissä, eivätkä olleet koulussa, eivätkä näin ollen saaneet ensisijaisia etuuksia kuten palkkaa tai opintoetuuksia elämisen turvaamiseksi. Näiden nuorten ainoana vaihtoehtona hankkia rahat vuokraan ja elämiseen oli asioiminen sosiaalitoimistossa.

H: Joo. Minkälaisessa tilanteessa sä menit. Sä jo vähä äsken sanoit mut

V: Joo o tosi, ei **Kela tai tai työkkäri** ei enää niin ku muuten ku työhrjottelun kautta kautta ois työttömyys, työturvaa ois maksanu ja työharjoitteluja ei sillon ollu tarjolla niin niin tota äiti, äiti on myös sosiaalitoimistossa töissä niin hän kehotti sitten (.) kehotti sitten menemään tonne sosiaalitoimeen --- (Aineisto s. 2)

Taloudellisen tilanteen heikkouteen ja sosiaalitoimistossa asioimiseen liittyi haastattelemillani nuorilla myös se, ettei heillä ollut oikeutta työ- ja elinkeinotoimiston maksamaan työmarkkinatukeen muulloin, kuin silloin, kun he olivat työharjoittelussa tai osallistuivat työ- ja elinkeinotoimiston järjestämille kursseille. Lainauksessa nuori kertoi siitä tilanteesta milloin hän meni sosiaalitoimistoon asiakkaaksi. Tilanteessa Kela tai työ- ja elinkeinotoimisto eivät olisi enää muuten, kuin työharjoittelun kautta maksaneet nuorelle työmarkkinatukea.

H: No tota kertositko seuraavaksi minkälaisessa tilanteessa sä tulit tänne sosiaalitoimistoon asiakkaaksi?

V: No sillon ku mä muutin yksin asuu ja mun **koulu alko** ja mulla ei sinänsä ollu rahaa. Mä sain asumistuen, opintotuen ja opintolainan. (Aineisto s. 10)

Haastattelemieni nuorten joukossa oli myös muutama nuori, jotka olivat olleet sosiaalitoimiston asiakkaana opiskeluaikana. Yllä olevassa lainauksessa haastattelemiani nuori kertoi, että hänen asioimisensa sosiaalitoimistossa alkoi silloin, kun hän muutti yksin asumaan ja koulu alkoi. Asioiminen sosiaalitoimistossa saattoi joissain tapauksissa alkaa myös silloin, kun nuori oli opiskelemassa ja hänelle kuuluvat ensisijaiset etuudet eivät riittäneet. Opiskelijanuorilla otetaan toimeentulotukea laskettaessa tulona huomioon opintotuki, asumislisä ja opintolaina. Sosiaalitoimistot velvoittavat opiskelijan hakemaan opintolainan. Ketään ei voida kuitenkaan pakottaa opintolainaa nostamaan, mutta se otetaan kuitenkin huomioon tulona, nosti sen tai ei.

V: Mä en ees vois opintolainaa saaha ku mulla **ei oo luottotietoja**. Tuli joskus vähä töpeksittyä ja jätettyä muutama puhelinlasku maksamatta. (Aineisto s. 3)

Haastattelemieni nuorten joukossa oli myös muutama nuori, jotka eivät voi saada opintolainaa tai muuta lainaa luottotietojen menettämisen takia. Otteessa nuori kertoi, että ei voi saada opintolainaa, koska hänellä ei ollut luottotiedot kunnossa. Nuorelta oli jäänyt lasku maksamatta ja hän oli näin ollen menettänyt luottotietonsa. Ilman luottotietoja ei opintolainaa voi saada.

Nuorten asioiminen sosiaalitoimistossa liittyi kiinteästi siihen, että nuorten tuli turvata oma toimeentulonsa. Nuorten oli saatava rahat vuokranmaksuun ja elämiseen. Nuorten asioimiseen sosiaalitoimistossa liittyi kiinteästi myös se, ettei ammattikouluttamattomilla ja työttömällä nuorilla ollut oikeuksia ensisijaisiin etuuksiin kuten työmarkkinatukeen muulloin kuin työharjoittelun tai työvoimapolitiittisen koulutuksen aikana. Nuoret saattoivat joutua asioimaan sosiaalitoimistossa myös silloin, kun he opiskelevat ja kuuluvat opintoetuuksien piiriin. Opintoetuuudet eivät kuitenkaan aina voi taata nuoren selviytymistä vuokranmaksusta ja elämisen tuomista kuluista ilman sosiaalitoimiston apua. Kaikki nuoret eivät ole edes oikeutettuja kaikkiin opintoetuuksiin kuten opintolainaan, jos luottotiedot ovat menneet.

6.1.2 Avun ja tuen saaminen

Toisena asioimisen tyyppinä nuoret nostivat haastatteluissa esille asioimiseen liittyvän avun ja tuen saamisen sosiaalitoimistosta. Toisten puheissa nousi esille myös se, etteivät he kaivanneet minkäänlaista apua tai tukea sosiaalitoimiston työntekijöiltä. Heille sosiaalitoimistossa asioiminen liittyi etupäässä edellä mainittuun taloudellisen tuen saamiseen. Autetuksi tulemisen kokemukset tulivat nuorten puheissa kuitenkin esille monissa eri yhteyksissä.

H: Miten sä koet sosiaalityöntekijän auttamisen?

V: --- Nää **ei jätä** niin ku **yksin** ja aina ne yrittää --- (Aineisto s. 5)

H: --- No miltä, nyt on tuntunut ku on vuosia siitä kulunut siitä ku oot sosiaalitoimiston asiakkaana niin ku ollu ni miltä se tällä hetkellä tuntuu?

V: Tällä hetkellä tuntuu (..) jaahas

H: Sul ei kumminkaan oo (..) työpaikkaa eikä koulupaikkaa tällä hetkellä niin

V: [Eiih

H: niin ku asioit tuolla]

V: Kyllähän se silleen hyvä paikka on, kyllähän ne **koittaa auttaa** ihmistä.

H: Niin

V: **Ettimään ratkasuja**, joko työtä tai opiskelupaikkaa. --- (Aineisto s. 2)

Katkelmassa haastattelemani nuori kertoo auttamisen kokemuksistaan. Hänen mielestä sosiaalityöntekijä ei jätä häntä yksin vaan yrittää aina auttaa. Toisen nuoren mielestä sosiaalityöntekijät koettavat auttaa ja etsivät erilaisia ratkaisuja kuten työ- tai koulupaikkoja nuoren elämään. Etupäässä nuorten kokemukset autetuksi tulemisesta olivat positiivisia.

H: --- No miltäs susta tuntuu tällä hetkellä ku sulla on kuitenkin jo vuosien kokemus? Kokemusta tästä asioimisesta ja vielä eri toimistoissa.

V: --- Joo ei, mut kyllä mua varmaan sillon alussa **yritettiin auttaa** mutta sillon ei itellä ollu haluja keskustella eikä tulla autetuks. --- **Eikä** sitten niin paljon **patisteta** sitten enää niin ku muutaman vuoden jälkeen, patisteta enää et pitäs mennä tekee jotain. ((kiroilua))

H: Joo

V: Tällä hetkellä ne niin ku neuvoo ja kaikkee mut **itestä se kiinni on** paljon --- (Aineisto s. 3)

H: --- onko mitään ehotettu?

V: No ei, itellä sitä on pitäny olla visio siitä mitä tekee, sit siitä on juteltu ja se on sanonu et hyvä mee sit siihen tai jotain.

H: Niin just

V: Onhan niillä **työntekijöillä varmaan paljon tietoo paikoista** mihin vois mennä mut kai mä oon aina ollu niin vakuuttava ja tietonen mitä haluun ettei ne oo ruvennu mulle mitään tuputtaa. ---. (Aineisto s. 7)

H: Haluisitko sanoo jotain muuta siitä ku sossu sua auttaa?

V: No et tollain et, auttaa ja on se kiinnostunut mun tekemisistä. Se helpottaa mun hommaa ku **se kertoo noista paikoista**.

H: Niin just elikä sä koet et sun sosiaalityöntekijä koittaa auttaa sua?

V: Joo kyl se **yrittää mua potkia eteenpäin**. (Aineisto s. 12)

Toisaalta nuorten puheesta kävi ilmi myös se, että jos sosiaalitoimiston asiakkuus oli jatkunut vuosia, kokemukset autetuksi tulemisesta muuttuivat. Yksi nuori kertoi erittäin tunnepitoisesti siitä, kuinka hän koki saaneensa apua asioinnin alkuvaiheessa, mutta ei enää muutaman asiointivuoden jälkeen. Nyt hänestä tuntui siltä, ettei kukaan enää patistanut häntä yrittämään. Autetuksi tuleminen oli kaikkien nuorten mielestä kuitenkin etupäässä kiinni jokaisesta itsestä. Sosiaalityöntekijöillä oli nuorten mielestä paljon tietoa erilaisista paikoista, mihin nuoret voisivat työllistyä. Haastattelemani nuoret toivat esille eriäviä mielipiteitä sosiaalityöntekijän kyvyistä auttaa. Eräs haastattelemani nuori oli sitä mieltä, ettei hän sosiaalityöntekijän ideoita tarvinnut, koska hänellä itsellään oli niin hyvät ideat tulevaisuuden varalle. Toisen mielestä sosiaalityöntekijän apu tuli tarpeeseen ja se sai hänet yrittämään enemmän. Kuten nuori itse sanoi sosiaalityöntekijä yrittää potkia nuorta eteenpäin.

H: Et sä koet jos teihin teijän ikäsiin ja tommosiin reippaisiin nuoriin miehiin satsattas tai niin ku niin niin teitä saatas ehkä sitten potkittua paremmin.

V: Varmasti jos muakin **ois pakotettu**, ku sillonki ku mä menin alussa sosiaalitoimeen niin ensimmäisen vuoden aikana ois pakotettu johonkin hommaan tai niin ku sitä kautta jonhonkin työharjoitteluihin kautta tota mitä nyt siellä on oon kuullu vaikka se ei mua ois kiinnostanu kaan varmasti enkä ois välttämättä halunnu mennä enkä ois välttämättä mennykään ku sit jos mä oisin sinne menny eka johonkin työharjoitteluun sitä kautta ni se ois varmaankin niin ku ei ois tarvinnu niin pitkään olla mitään tekemättömänä ja laiskistua. (Aineisto s.4)

Vaikka nuoret sanoivat, että autetuksi tuleminen oli jokaisesta itsestä kiinni, toivoi haastatteleman nuori rehellisesti kuitenkin sitä, että hänet olisi jopa pakotettu tekemään jotain toimeentulotuen eteen. Nuoren mielestä sosiaalityöntekijöillä tulisi olla jokin keino auttaa nuoria sosiaalitoimistossa asioimisen alkutaipaleella, ettei nuoren tarvitsisi olla liian kauan tekemättä mitään ja laiskistua.

V: Joskus mä muistan, että siellä on sanottu, etten mä **sais enää toimeentulotukea**, vähän niin ku kai yritetty patistaa mua sitä kautta mut sitten teitysti ku laki on laki niin se ei oo päteny ku mullakin on äiti sosiaalityöntekijänä niin se on sanonu ettei se nyt ihan niin mene että ja sitä kautta se on sitten kyllä muuttunu se päätös tai niin ku ei siinä oo sitten periaatteessa tarvinnu ku soittaa että sain kuulla nyt vähän jotain muuta mutta on siis yritystä ollu sillä tavalla että mut en mä tiiä onko se ollu oikea lähestymistapa tommonen niin sanottu uhkailu toimeentulotuen lopettamisella. Jollain muulla tavalla ois varmaan parempi patistaa. (Aineisto s. 6)

Erään haastatteleman nuoren kohdalla sosiaalityöntekijä oli nuoren mielestä käyttänyt auttamiskeinoksi sopimatonta tapaa. Sosiaalityöntekijä oli yrittänyt kiristää nuorta sillä, ettei nuorella olisi oikeutta toimeentulotukeen, jos hän ei menisi työharjoitteluun tai tekisi niin kuin sosiaalityöntekijä ehdotti.

H: Onks teijän kummanakaan kohalla koskaan käytetty et sitä toimeentulotukee ois alennettu?

V: Joo jotain **20 %** se tais olla niin eihän sitäkään pysty tekee ku onko se kaksi kuukautta peräkkäin. Et mulla niin ku on ollu pari kertaa alussa, ku mä menin niin, mulla oli pari kertaa alussa, ku mä menin oli et sitä alennettiin ja sitä kautta yritettiin, että sitä hakis töihin tai jotain, mut mäkin tiesin ettei ne voi sitä ikuisuuksia tehdä. Se nyt oli sit ihan sama mun kohalla ku sit pysty kuitenkin saamaan sitä rahaa vähän porukoiltakin sitä rahaa ni oli se silleen aika typerää. Ehkä pitenpi aika alentaessa niin kyllä se sit varmaan toimis. Ei mulla koskaan oo sitä 40 % alennettu. Se ois voinu vaikka tehotakin. Lasmusinhan mä niin monta vuotta. Mut eihän ne nyt enää voi ku mä kuitenkin yritän. Mä oli vaan siellä alussa niin välinpitämätön. Mitä kauemmin mä siellä toisella paikkakunnalla olin asiakkaana sitä harvemmin multa enää kahtakymmentäkään alennettiin. Lopussa ei enää olenkaan. Se oli kai jo rutiinia. Mä olin jo niin monta vuotta ollu siinä tai muutaman vuoden ni kai ne laski mut jo **vakio asiakkaaksi**. Niin ku ilmeisesti oltiin jo luovutettu mun kohdalla. Ite en välttämättä ois halunnu, et jos sitä patistusta ois tullu ni varmasti ois lähteny yrittämään. (Aineisto s. 7)

Haastattelemieni nuorten joukosta löytyi myös sellaisia, joiden toimeentulotukea oli alennettu 20 prosentilla. Nuorten mielestä toimeentulotuen alentaminen ei auta nuoria aktivoitumaan. Toimeentulotuen alentaminen ei nuorten mielestä ollut hyvä auttamiskeino. Nuoret saattoivat kokea itsensä unohdetuiksi sosiaalitoimiston asiakkaaksi. Eräs haastateltu kuvasi itseään termillä ”vakioasiakas” ja tarkoitti tällä sitä, ettei häneen enää kiinnitetty suurempaa huomiota. Nuorta itseään hiukan mietitytti se, ettei häntä enää autettu. Pelkona hänellä oli, että sosiaalityöntekijät pitävät häntä jo menetettynä tapauksena, jota ei kannattanut enää auttaa.

H: Ja tota noin niin, no kertositko vähän siitä yhteistyöstä? Minkälaista on ollu asioita sosiaalityöntekijän ja yleensäki näiden ihmisten kanssa täällä toimistossa.

V: ((iloisesti)) on se ihan jees, et mun sosiaalityöntekijä tulee esim. mun kans aina työkkäriin (..) sinne niitä suunnitelmia tekee. Se sitä mulle ehdottikin tota suunnitelman tekemistä. Se on kyl auttanu paljon ja laittanu mua miettimään et mitä tulevaisuudelta haluan.

H: Ai sitä Akua tekee?

V: Joo just sitä tai siis **Aksua** ei Akua

H: No joo meni Akut ja Aksut sekaisin. ((molempien naurua)) (Aineisto s. 11)

H: Mites sua on autettu nyt täällä uudessa kaupungissa?

V: --- eli jos en nyt saa tuota työpaikkaa, niin sit sossu sano et tehdään joku suunnitelma.

H: ai aktivointisuunnitelma?

V: no en mä sen nimee muista mut työkkäriin kanssa kumminkin.

H: joo kyllä se sit on toi aktivointisuunnitelma eli aksu.

V: se kuulostaa ihan fiksulta jutulta. (Aineisto s. 8)

Haastattelemillani nuorilla oli kokemuksia myös aktivointisuunnitelmista. Haastattelemanuori kertoi, että aktivointisuunnitelman teko auttoi häntä paljon ja laittoi hänet miettimään mitä hän tulevaisuudelta halusi. Nuori piti hyvänä asiana sitä, että suunnitelma oli tehty. Toisen haastattelemanuoren mielestä aktivointisuunnitelman tekeminen kuulosti fiksulta ajatukselta, jos hän ei nyt pääsisi työelämään.

H: --- Mites sä koet sossun auttamisen?

V: --- on toisaalta vaan hyvä ku on joku joka laittaa mut vaan tekee asioita, potkii eteenpäin ja jaksaa luottaa muhun. En mä varmaan yksin sais hoidettua asioita, soiteltua minnekään ja silleen. (Aineisto s. 13)

Vaikka nuorilla oli monenlaisia kokemuksia autetuksi tulemisesta – toisilla negatiivisia, toisilla positiivisia – pitivät he kuitenkin loppujen lopuksi sosiaalityöntekijöiden auttamista hyvänä asiana. Tämä yhden nuoren kuvaus sosiaalityöntekijän auttamisesta kuvaa hyvin kaikkien haastattelemieni

nuorten lopullista mielipidettä auttamisesta. Nuorista oli erittäin hyvä, että heillä oli joku henkilö, joka kuitenkin välitti, jaksoi auttaa ja luotti nuoreen.

6.1.3 Mielensterveys- ja päihdeongelmat

Kolmas asioimisen tyyppi, jonka nuoret toivat puheissaan selkeästi esille, oli heidän omat mielensterveys- tai päihdeongelmansa, jotka kiinteästi liittyvät nuorten syihin asioida sosiaalitoimistossa. Nuoret itse eivät kyllä kovin selvästi tunnustaneet näiden ongelmien liittyvän asioimiseen sosiaalitoimistossa. Heidän puheistaan oli kuitenkin pääteltävissä, että myös yksi syy asioida sosiaalitoimistossa oli saada apua ja tukea mielensterveys- tai päihdeongelmaan. Toisaalta nuorten puheesta oli huomattavissa se, että mielensterveys- ja päihdeongelma velvoitti heitä asioimaan sosiaalitoimistossa.

H: Onko sulla muita kokemuksia? Siis ootko vaan itse ollu yhteydessä sossuun vai?

V: No ööö, ajauduin mä jossain vaiheessa **A-klinikan nuorten palveluihin. Ne niin ku oli sieltä myös yhteydessä mun sossuun** --- sit on ollu niitä yhteispalavereita ja kaikkee. (Aineisto s. 34)

H: Mites koulussa asiaan suhtauduttiin?

V: Mun **koulun kuraattori otti jossain vaiheessa yhteyttä mun sossuun**. Oli siis kysyny multa multa luvan saako olla yhteydessä niin ku. Syynä oli varmaan se ku **mun mielialat vaihteli** niin kovasti ja ja en oikein jaksanu (.) käydä koulussa. --- nyt sit asioin vaan sossulla ku en oo enää kirjoilla koulussa ja sossun kautta osasin olla yhteydessä myös mielensterveyspalveluihin. (Aineisto s. 22)

Nuoret tuovat puheissaan hyvin varoen ilmi myös omat mielensterveys- ja päihdeongelmat. Päihteiden liikakäyttö oli kuitenkin syynä yhden nuoren tiiviiseen asioimiseen sekä sosiaalitoimistossa että A-klinikan nuorten palveluissa. Nuori kertoi, että A-klinikan työntekijät, sosiaalityöntekijä ja hän pitävät yhteisiä palavereja, jotka tukivat nuoren päihteettömyyttä. Toisen nuoren koulukuraattori oli taas ollut yhteydessä nuoren sosiaalityöntekijään nuoren masennuksen takia. Nuori jätti koulun kesken ja asioi nyt omalla sosiaalityöntekijällä sekä kunnan mielensterveystoimistossa.

H: No onko niistä ollu apua?

V: **Kyllä mun mielestä joo on ollu niin ku apuakin** siis noista yhteispalavereista. Sossu on yleensä **lupaillu jotain ekstraa** jos voin pysyä kuivilla. No nyt oon ollu 7 kuukautta käyttämättä. (Aineisto s. 35)

H: Ootko sit saanu sossusta apua?

V: En mä ny varsinaisesti oo tähän mun olotilaan ((masennukseen)) varsinaisesti apua saanu mut muuten **kyl mun sossu on jaksanut kuunnella ja auttaa eteenpäin.**
(Aineisto s. 22)

Nuoren mielestä myös sosiaalityöntekijän paikalla olo yhteispalavereissa oli paikallaan. Nuoren mielestä oli hyvä, kun sosiaalityöntekijä voi kannustaa häntä pienillä pörkkanoilla pysymään kuivilla. Toisen nuoren mielestä sosiaalityöntekijä oli ollut hänen tilanteessaan hyvä kuuntelija ja auttanut nuorta neuvoillaan eteenpäin.

Nuoret eivät olleet aluksi halukkaita puhumaan omista ongelmista. Haastattelun edetessä he kuitenkin olivat valmiita kertomaan minulle aremmistakin asioista. Monelle nuorelle sosiaalitoimistossa asioiminen oli muutakin kuin rahan hakemista. Sosiaalitoimistosta voi saada apua myös elämän ongelmatilanteisiin, jos oli siihen itse valmis.

6.2 Sosiaalityöntekijällä asioiminen

Yleisesti ottaen alle 25-vuotiaiden ammattikouluttamattomien ja työttömien nuorten tulisi asioida sosiaalityöntekijän luona. Poikkeuksia asioimiseen tulee silloin, kun nuori on esimerkiksi työharjoittelussa tai kurssilla ja saa silloin työmarkkinatukea eikä näin ollen ole sosiaalitoimiston kriteerien mukaan tuloton. Tulottomuus on työttömyyden ja ammattikouluttamattomuuden ohella syy asioida sosiaalityöntekijän luona. Nuori tulkitaan tulottomaksi, vaikka hän saisi asumistukea. Asumistuki on tarkoitettu vuokran maksuun eikä näin ollen ole käytettävissä olevaa rahaa. Nuorten tuottaman aineiston perusteella muodostui tämän teeman alle kaksi toisistaan eroavaa tyyppiä. Valtaosa haastattelemistani nuorista piti sosiaalityöntekijällä asioimista turvallisena vaihtoehtona. Joukosta löytyi kuitenkin muutama nuori joiden mielestä sosiaalityöntekijällä käyminen oli turhauttavaa puuhaa.

6.2.1 Turvallinen vaihtoehto

Nuorten mielestä sosiaalityöntekijän luona asioiminen oli etupäässä hyvä asia. Valta osa nuorista korosti sitä, kuinka hyvä oli saada asioida säännöllisesti sosiaalityöntekijän luona.

H: Niin joo ku [ajalla käy

V: niin silloin joo] **tietää tarkemmin millon rahaa saa.** Mul on aina loppu kuusta aika ni mä tiedän aina et mul on ensimmäinen päivä rahat tilillä.

H: Niin just.

V: Toi **ajalla käyminen niin ku helpottaa elämän suunnittelua** ku tietää millon maksat vuokran ja millon saat rahaa ja silleen. (Aineisto s. 12)

H: Eli mielummin käy siellä ajalla ku asioit kirjallisesti?

V: Paljon mielummin menen tapaamaan sosiaalityöntekijää ku jätän kirjallisen. **Sillon sä tiedät koska sä saat rahaa.** Eli jos esim. tiedät et sull on 1. päivä ens kuuta aika niin sä tiedät et sä saat rahaa 2. päivä. --- (Aineisto s. 40)

Haastattelemani nuoret pitivät sosiaalityöntekijän luona asioimista selkeästi kirjallista asioimista mukavampana tapana. Molemmissa yllä olevissa lainauksissa nuoret kertoivat siitä, kuinka sosiaalityöntekijän luona asioiminen auttoi heitä suunnittelemaan paremmin elämäänsä. Silloin, kun he asioivat sosiaalityöntekijän luona varatulla ajalla he tiesivät aina, milloin toimeentulotuki oli heidän tilillään.

H: Sä sait siis asioida silloin kirjallisesti. Kävitkö koskaan tapaamassa sosiaalityöntekijää?

V: En. Itse asiassa ensimmäinenkin yhteydenotto tapahtui puhelimella.

H: Joo, mites nykyisellä paikkakunnalla?

V: No sitten ku tänne ((paikkakunnan nimi)) tulin niin mun mielestä oli hyvä, ku pitää kasvotusten työntekijä kohdata. Siitä tulee enemmän sellanen skarppi fiilis ja **turvallisempi olo.** Et siinä (...) tietää, että ei oo ihan kasvoton tyyppi vaan joku välittää ja se työntekijä on mulle jotenkin myös auktoriteetti. (Aineisto s.19)

H: --- Kerro siitä miten tuut sun sosiaalityöntekijän kanssa toimeen?

V: --- **Tunnen olevani turvallisissa käsissä.** (Aineisto s. 21)

H: Mites se sosiaalityöntekijällä asioiminen sujuu?

V: No sehän on paljon mukavampaa ku kirjallinen asioiminen. Silloin tietää jotenkin paremmin, **et joku välittää.** Silloin viittii ittekin yrittää. (Aineisto s. 38)

Nuorten haastatteluista kävi ilmi, että valtaosa nuorista piti sosiaalityöntekijän luona asioimista turvallisena vaihtoehtona. Nuorten mielestä oli turvallisempaa, kun hänen asioitaan hoitavalla henkilöllä oli kasvot. Nuorten mielestä oli myös tärkeää, että heidän asioitaan hoitava sosiaalityöntekijä välitti nuoren tekemisistä oikeasti. Tällöin myös nuori itse halusi yrittää hoitaa asioitaan. Vaikka nuoret monesti sanoivat, etteivät tarvitse enää ympärilleen auktoriteetteja neuvomaan ja opastamaan, niin kyllä haastattelemani nuoret osoittivat nämä väitteet tekaistuiksi. Haastattelemani nuoret olivat etupäässä sitä mieltä, että he tarvitsevat aikuisia ihmisiä rinnalleen, jotta he saivat asiat hoidetuksi.

6.2.2 Turhauttavaa puuhaa

Haastattelujen perusteella toisen tyyppin muodostivat muutamat nuoret, joiden mielestä sosiaalityöntekijän luona asioiminen oli turhauttavaa puuhaa. Näille nuorille oli jopa epäselvää se kuka sosiaalityöntekijä oikeasti on.

H: Kertositko siitä asioimisesta siellä sosiaalitoimistossa siis käytkö sosiaalityöntekijällä vai miten asioit?

V: **Kuka on sosiaalityöntekijä**, onko ne ne jotka haastattelee?

H: Joo

V: No, molempien siis sossun ja etuuskäsittelijän kanssa mä oon kai sit asioinu. Kai sitä on vähän helpommalla päässy siinäkin vaiheessa (.) et minkä kanssa on käyny keskustelemassa (.) --- Mut välillä on ihan sekasin kellä asioi, toivos vähän enemmän infoo mut ei kai niiden resurssit siihen riitä. (Aineisto s. 4)

Kun kysyin haastateltavalta kenen luona hän asioi, ei hänellä ollut tarkkaa tietoa siitä kuka sosiaalityöntekijä on. Tälläkin nuorella oli takanaan usean vuoden asioiminen sosiaalitoimistossa, eikä hän edelleenkään tiennyt kuka oli sosiaalityöntekijä ja kuka etuuskäsittelijä. Tämä kertoi nuoren mielestä siitä, etteivät työntekijät välttämättä informoi asiakkaita asiasta tarpeeksi selkeästi.

V: Kyllähän ne alussa patistaa, onhan siinä alussa aina se **pieni vaikeus vääntää sitä rahaa**, ku asioi siellä sossulla mut **jos siellä pitää pitkään asioida niin on se vaan ihan hullun hommaa**. (Aineisto s. 2)

H: Minkälaisten henkilöiden kanssa?

V: Kyllähän sitä on sosiaalityöntekijöittenkin kanssa varmasti ainakin siinä alussa ku on **kertonu tilanteen**, kävi varmasti ja niille pitää aina kertoa omasta tilanteestaan. -- - Käyn mä nykyäänkin ainakin puolen vuoden välein sossulla. Se tsekkaa tilanteen, et missä mennää, et onko mul suunnitelmia vai ei. --- Ja **se on vähän tyhmää käydä** siellä ((sosiaalityöntekijällä)).

H: Miksi?

V: No ku ei siitä oo mitään hyötyä. Kyl mä itse paikkani keksin eikä mun tarvii siitä muille kertoa. (Aineisto s. 5)

H: Miten sulla menee sun sosiaalityöntekijän kanssa?

V: --- Mun mielestä sillä sossulla asioiminen on ihan **yks tyhjän kanssa**. Se kyselee ja sille pitää selittää omia asioitaan. Välillä mä puhun ihan lämpimikseni ja sit se kirjoittaa niitä niihin päätöksiinkin. En mä oo ees tosissaan niitä asioita sanonu.

H: Niin ku mitä asioita?

V: **No esim. mihin oon hakenu töihin, vaikka en oo minnekään hakenu**.

H: Siis sä valehtelet?

V: No voihan sitä siksikin kutsua vaikka mun mielestä mä puhun vaan sen mitä se sossu haluaa kuulla. (aineisto s. 10)

Haastatteleman nuori toi hyvin selkeästi esille sen, että nuorista ollaan ainakin asioinnin alkutaipaleella kiinnostuneita. Alussa sosiaalityöntekijä patisti nuorta enemmän ja rahan saamisen eteen piti tehdä enemmän työtä. Toimeentulotuen saaminen oli nuoren mielestä alussa vaikeampaa, koska asioiminen tapahtuu yleensä sosiaalityöntekijän luona ja sosiaalityöntekijän tehtävänä oli kysellä nuorilta erilaisia asioita kuten mielipiteitä ja tulevaisuuden suunnitelmia. Nuoren mielestä sosiaalityöntekijällä asioiminen ei kuitenkaan tarvitsisi jatkua kovinkaan kauan, sillä se oli hänen mielestään hullun hommaa. Kirjallisessa asiointissa oleva nuori kävi monesti sosiaalityöntekijän luona noin puolen vuoden välein, jolloin työntekijän tehtävänä oli yhdessä nuoren kanssa keskustella nuoren tulevaisuuden suunnitelmista. Haastatteleman nuoren mielestä sosiaalityöntekijällä asioiminen kesken kirjallisen asiakkuuden ei ollut tarpeellista, koska sosiaalityöntekijä ei pystynyt häntä auttamaan vaan vain hän itse oli oman elämänsä paras asiantuntija ja auttaja. Toisenkin haastatteleman nuoren mielestä sosiaalityöntekijällä asioimisesta ei ollut hänelle apua. Nuori ennemmin valehteli sosiaalityöntekijälle tulevaisuuden suunnitelmistaan, kun kertoi hänelle totuuden. Valehtelemalla nuori pääsi helpommalla sosiaalityöntekijästä eroon.

Nuoret pitivät sosiaalityöntekijän luona asioimista hyvänä asiana ainakin asioinnin alussa. Sosiaalityöntekijä kartoitti alussa nuoren tilanteen ja selvitti nuoren tulevaisuuden suunnitelmat. Koska nuori asioi alussa sosiaalityöntekijän luona, oli toimeentulotuen saaminen nuorten mielestä vaikeampaa. Toisaalta sosiaalityöntekijän luona asioimisesta pidettiin sen takia, että se helpotti elämän suunnittelua. Sosiaalityöntekijän luona sai yleensä tarkan tiedon siitä milloin toimeentulotuki oli tilillä. Ne nuoret, jotka olivat päässeet välillä kirjalliseen asioimiseen, eivät olisi halunneet asioida enää sosiaalityöntekijän vastaanotolla. Näiden nuorten mielestä sosiaalityöntekijän kanssa käytävistä keskusteluista ei ollut heille hyötyä ja he ennemmin, vaikka valehtelivat päästäkseen asiakastilanteesta pois.

6.3 Kirjallinen asioiminen

Kaikki haastatteleman nuoret olivat olleet jossain asiakkuuden vaiheessa kirjallisessa asiointissa. Toiset sen takia, että opiskelivat tai olivat työharjoittelussa ja toiset sen takia, että saivat vaan tehdä niin. Nuorten puheista oli löydettävissä kaksi erilaista kirjallisen asioinnin tyyppiä, toisten nuorten mielestä kirjallinen asioiminen vaikeuttaa elämää ja toisten mielestä se on liian helppoa.

6.3.1 Vaikeuttaa elämää

Kirjallinen asioiminen voi vaikeuttaa nuoren elämää monella tapaa. Edellisessä luvussa kerroin nuoren epätietoisuudesta siitä, kenellä hän asioi. Tässä yksi esimerkki siitä millaisen sotkun epätietoisuus voi kirjallisessa asioimisessa asiakkaalle aiheuttaa.

H: Millasia tunnelmia sulla on kirjallisesta asioimisesta?

V: No mä asioin silloin kirjallisesti ja niitä kirjallisia teki tai ainakin musta tuntu et aina päätöksessä oli eri tekijän nimi tai en kai mä sit aina niitä päätöksiä kovin tarkasti luku. En kyl tienny tekikö mun päätöksiä silloin sossu vai etuuskäsittelijä mut siis sit ku mun piti yhdestä päätöksestä kysellä ni sitä työntekijää ei löytyny mistään ku se oli kai lomalla ja kukaan ei sit voinu sen puolesta vastata. Mun piti soittaa sossullekin ja se vaan sano, et oota siihen asti ku työntekijä palaa töihin. Ois kyl silloin toivonu vähän enemmän apua. Tuntu vaan et kaikki noudatti jotain sääntöjä ja kukaan ei voinu tehdä poikkeusta.

H: Joo

V: --- silloin oisin kyllä toivonu et oisin käyny sosiaalityöntekijän luona ni asia ois varmaan selvinny paljon äkimmin. Ku silloin saa vastuksen heti, vaikka kyl musta kirjallinen on parempi --- (Aineisto s. 5)

Kysyessäni nuoren mielipidettä kirjallisesta asioimisesta hän kertoi tosi tarinan, jolloin häntä ei kukaan ollut auttanut. Nuori olisi halunnut kysyä tulleesta päätöksestään, mutta sosiaalitoimistossa ei päätöksen tekijä ollut paikalla, eikä kukaan voinut nuorta silloin auttaa. Nuoren kertomuksesta kävi ilmi, että hän olisi tässä tilanteessa toivonut saavansa sosiaalityöntekijältä apua, mutta ei sitä saanut. Nuoren mielestä sosiaalitoimiston työntekijät noudattivat tiukkoja sääntöjä ja tämän takia hän jäi tuolla kertaa ilman apua. Jokainen haastattelemanuori toi esille ainakin yhden samantapaisen tilanteen. Jokaisella oli jossain vaiheessa ollut ongelmia kirjallisessa asioimisessa.

H: Miten sä nyt asioit?

V: --- **en saa nyt asioida kirjallisesti**. Silloin ku mä olin työharjottelussa työmarkkinatuella ni silloin mä aina lähetin kirjeen. (Aineisto s. 11)

H: Miltäs susta tuntu olla siinä kirjallisessa asioimisessa?

V: Kyllä sekin oli ihan mut ku **siinä ei sitä käsittely aikaa koskaan ihan varmaksi tienny** et millon sä sat sitä rahaa, et siinä oli sit taas se. Muutenhan se oli ihan ok ja aika helppoo, ku kukaan ei kauheita kyselly. (Aineisto s. 12)

H: Miten sä siellä asioit tällä hetkellä?

V: No mä haluan käydä siellä varatulla ajalla joka kuukausi, koska jos sä joudut siihen kirjalliseen asioimiseen joka kuukausi niin mä jouduin nytten tammikuussa tekee kirjallisen hakemuksen niin sai odottaa aika pitkään.

H: Miten tää vaikuttaa sitten sun elämään?

V: No silloin **sä, et tiedä koska sä saat rahaa**. Et jos esim. tiedät et sull on 1. päivä ens kuuta aika niin sä tiedät et sä saat rahaa 2. päivä. Mut jos sä pistät sen hakemuksen niin sä saat odottaa, odottaa ja odottaa. Aina ku postimies käy niin katsoo, ettei mulle ookaan taaskaan postia sosiaalitoimistosta.

H: Eli mitä se tekee sun elämälle?

V: No joo **kyllä se hankaloittaa elämää aika paljon eikä siinä epävarmuudessa eläminen ole kellekään kivaa**. (Aineisto s. 40)

H: --- Niin varmaan, jos kirjallisesti asioi niin se voi välillä vähän ketuttaa.

V: **Kyllä toi kirjallisesti asioiminen ottaa välillä pattiin. Oonko pahimmillaan saanut odottaa jopa kahdeksan viikkoa, että saa rahaa**. Mulla meinas jopa vähän tulla kiirus --- (Aineisto s. 34)

Yleensä nuori sai asioida kirjallisesti vain silloin, kun oli työharjoittelussa ja oli oikeutettu työmarkkinatukeen. Haastateltavat nuoret pitivät kirjallisen asioimisen huonona puolena sitä, ettei hakemuksen käsittelyaikaa voinut tietää varmaksi koskaan. Kirjallisen hakemuksen käsittely saattoi kestää viikosta kahteen, välillä jopa kolmeen viikkoon. Yksi nuori oli joutunut odottamaan omaa päätöstään jopa kahdeksan viikkoa. Tällainen epätietoisuus hankaloitti elämän suunnittelua, koska ei voinut tietää milloin toimeentulotuki oli varmasti tilillä. Nuorten mielestä kirjallinen asioiminen oli kuitenkin muuten helpompaa kuin sosiaalityöntekijällä asioiminen. Kirjallisessa asioimisessa nuori säästyy sosiaalityöntekijän esittämiltä kysymyksiltä. Tästä huolimatta moni ei valitsisi kirjallista asiointia vaan asioisi mieluummin sosiaalityöntekijän luona varatulla ajalla.

6.3.2 Liian helppoa

Liian helppoa -tyyppiin kuuluvien nuorten mielestä kirjallisen asioinnin helppous oli sitä, ettei nuoren tarvinnut kohdata työntekijää sosiaalitoimistoissa. Liian helppona kirjallista asiointia pitivät etupäässä ne nuoret, jotka asioivat sosiaalitoimistossa vain rahan takia.

H: Meillä oli puhetta siitä asioimisen rutiineista, tuleeko muuta mieleen?

V: --- mut sit ku oot muutamat työharjoittelut käyny ja jollain tavalla osottanu et yrität ni ei ne sit enää niin patista. Sit tulee siihen, et sun **ei tarvii viiiä ku se paperi** ja automaattisesti tulee kahen päivän päästä se raha tilille. Niin ku tekemättä yhtään mitään.

H: Joo

V: Niin ku alussa sitä kävi sillä sossulla ni oli paljon suurempi työ --- (Aineisto s. 8)

H: Miltä susta sit tuntu se kirjallinen asiointi?

V: Ihan ok:han se on ku **ei tarvii mennä sinne paikan päälle**. ---- (Aineisto s. 30)

H: Kellä sä oot asioinu kirjallisesti?

V: En mä tiedä, mä **oon vaan jättäny paperit sosiaalitoimistoon** ja aina on rahaa tullu.

H: Joo, millasta se kirjallisen hakemuksen tekeminen on?

V: No mitäs siitä, sehän täytyy ihan helposti ---. (Aineisto s. 5)

H: Mennään sit siihen seuraavaan teemaan sosiaalitoimistossa asioiminen ja tota noin niin (..) Kertositko sä siitä, --- kertositko vielä siitä minkälaisia ne sun tilanteet on ollu et oot joutunut menee sosiaalitoimistoon ja miltä ne ensimmäiset kerrat tuntu siellä käy?

V: --- Sillon mä ajattelin, että nyt on pakko olla hiukan enemmän rahaa ja menin sinne. Se toimi aika helposti. ((Paikkakunnan nimi)) oli semmonen, ehkä vähän liiankin helposti se juttu toimi. **Siellä sai tosi helposti rahaa, piti vaan kasvottomana viiä paperit sinne ja sit tuli rahat.** Piti pitää ite vaan huoli siitä, että kaikki paperit oli tallessa ja hakemuksen mukana. (Aineisto s. 18–19)

Kysyessäni haastateltavalta asioinnin rutiineista, hän kertoi kuinka kirjallinen asioiminen oli helppoa, koska ei tarvitse viedä kuin paperi sosiaalitoimistoon ja toimeentulotuki oli parin päivän päästä tilillä. Nuoren mielestä hän ei ollut tehnyt rahan eteen mitään. Asioinnin alkuvaiheessa kaikki haastattelemanuoret olivat asioineet sosiaalityöntekijän luona, mutta kaikilla oli kokemuksia myös kirjallisesta asioimisesta. Nuoret kokivat, että kirjallisen toimeentulotukihakemuksen tekeminen oli helppoa eikä vaatinut tekijältä suuria ponnisteluja.

H: Mites sä koet kirjallisen asioimisen?

V: Joo, sehän, jos ei halua tota jos ei halua mennä eteenpäin elämässä niin sehän käy äärettömän helposti et viet vaan lapun, lapun luukulle et (..) et siihen kyllä **laitostuu**, laitostuu aika nopeesti ku saa sen ettei tarvii enää käydä siellä ((rykäisy)) niin ku siellä henkilön kanssa puhumassa asioista enää tai niin ku uudestaan se vaan riittää et viet sen lapun. **On se yllättävän helppoo, liian helppoo.**

H: Joo

V: Niin sillon kukaan ei oo patistamassa sua eteenpäin ---. (Aineisto s. 3)

Kysyessäni kirjallisen asioinnin rutiineista, haastateltava nuori puhui laitostumisesta tarkoittaen tällä sitä, että kirjallisen toimeentulotukihakemuksen tekeminen oli helppoa ja antoi tekijälle mahdollisuuden laiskotella. Nuori oppi tällaisessa käytännössä huonon mallin ja laitostui, koska hänen ei tarvinnut enää käydä sosiaalityöntekijän luona keskustelemassa asioista. Nuoren mielestä kirjallisen asioinnin aikana kukaan ei ollut patistamassa häntä eteenpäin vaan nuori pystyi laiskottelemaan.

Nuoret pitävät kirjallista asioimista etupäässä helppona ja vaivattomana tapana asioida sosiaalitoimistossa. Nuorten mielestä tarvitsi täyttää vain hakemuskaavake ja käydä viemässä se

sosiaalitoimistoon. Kirjallisen asioinnin aikana kukaan ei esittänyt nuorille ”turhia” kysymyksiä vaan he saattoivat elää vapaasti vailla huolia. Nuorten mielestä kirjallisen asioinnin aikana kukaan ei patistanut heitä eteenpäin vaan he saattoivat laistua. Kirjallisessa asioimisessa nuoret näkivät myös ongelmia, jotka etupäässä liittyivät päätöksistä tehtäviin kysymyksiin. Nuoret eivät kertomansa mukaan meinanneet saada vastauksia kysymyksiinsä sosiaalityöntekijöiltä vaan nämä ohjasivat heidät kysymään vastauksia päätöksentekijältä. Ongelmallisena nuoret pitivät myös sitä, ettei käsittelyaikaa voinut koskaan tietää tarkasti. Kirjallinen asioiminen oli nuorille sallittua etupäässä vain silloin, kun he olivat työharjoittelussa tai työvoimapolitiisessa koulutuksessa ja saivat työmarkkinatukea.

6.4 Säännöt ja rutiinit nuorten asioinnissa

Nuoret olivat selkeästi huomanneet, että sosiaalitoimistossa asioimiseen liittyi erilaisia sääntöjä ja rutiineja. Nuorten puheiden perusteella muodostin kaksi tyyppiä. Ensimmäinen tyyppi on nimeltään lait ja asetukset ja toinen sisältää sosiaalitoimiston kirjoittamattomat säännöt.

6.4.1 Lait ja asetukset

H: Onko päätökset olleet sun mielestä oikeanlaisia?

V: No joo yleensä ainakin ovat olleet ja ja välillä multa jää kyllä se päätös kokonaan kokonaan lukematta. Mut siis niin ku oon mä kerran tehny valituksenkin.

H: Miten sä osasit?

V: No siis jos lukee sen päätöksen kunnolla niin siinä on hyvät ohjeet miten tehdään se valitus. (.) **Kyllä hän ne päätökset pitää tehdä niitten lakien mukaan.**

Oon joskus käyny ihan ihan netissä kattoo sitä lakia siis sitä **toimeentulotukilakia** ---

H: Osaisitko sanoo onko muita lakeja, jotka säätelevät sosiaalityötä?

V: No ihan ei ensimmäisenä nyt kyllä tuu mitään mieleen. (Aineisto s. 37)

H: Miten sä sen huomasi?

V: No siis niin ku pitää osata lukee sitä päätöstä. **Kyllähän sieltä huomaa ne lait ja asetukset.** Nehän on niin ku merkitty sinne. (..) Välillä musta kyllä tuntuu, ettei niihin päätöksiin paljon mitään muuta tuu ku samat höpinät siitä laista --- (Aineisto s. 7)

Nuoret tiesivät yllättävän hyvin, että toimeentulotuen jakaminen perustui lakiin. Muutamat ovat jopa käyneet lukemassa itse toimeentulotukilakia. Muista laista, jotka säätelisivät esimerkiksi asiakastyötä, ei nuorilla ollut tietoa.

H: Kerro lisää?

V: No onhan se toimeentulotukikin jaettu niihin mitä ne nyt (..) oota ku mä mietin (...) Siis niin ku **se perustoimeentulotuki ja sit on niitä harkinnallisia** siis niitä mitä sossu saa itse päättää miten jakaa. (Aineisto s. 55)

Nuori kertoi, että hän oli huomannut toimeentulotuen jakaantuvan perustoimeentulotukeen ja sitten harkinnanvaraisiin toimeentulotukiin. Näillä harkinnanvaraisilla tuilla nuori tarkoitti täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea, jonka jakamisesta sosiaalityöntekijä voi tietyissä rajoissa päättää itse. Sekä perus-, täydentävä- ja ehkäisevätoimeentulotuki ovat mainittu toimeentulotukilaissa.

6.4.2 Kirjoittamattomat säännöt

Toinen tämän teeman tyyppi on nuorten puheista esille noussut tyyppi kirjoittamattomat säännöt. Nuorten mielestä kirjoittamattomiin sääntöjä kohtasi melkein joka asiointi kerralla. Nuoret näyttävät myös keskustelevan asioista toisten nuorten kanssa ja näin huomaavat epäkohdat eli kirjoittamattomat säännöt.

H: Mitä muuta olet huomannut?

V: Jaa a, ainakin ku oon puhunu kavereitten kaa niin **oon huomannu erilaista kohtelua**. Ykskin kaveri oli saanu tukea pyörään ja ku mä kysyin samaa omalta sossulta niin niin sehän oli nauraa mut pihalle. Asioidaan kuitenkin kaverin kaa samassa toimistossa (..) niin niin on aika jännä ku on työntekijöillä eri ohjeet toimia. Onhan se aika paska asia. (Aineisto s. 56)

H: Kerro vähän tarkemmin?

V: Mä asuin kämppiksen kanssa ja me käytiin samalla sossulla. Yks kerta meillä oli vielä peräkkäiset ajat ja me molemmat oltiin kipeitä. Kummallakaan ei ollu ei ollu niin ku rahaa lääkkeisiin. Mä sain maksusitoumuksen mut kämppis ei. **Mietittiin kovasti mistä tää erilainen käytäntö oikein johtu**. (Aineisto s. 62)

Nuori kertoi puheessaan kuinka oli huomannut kaverinsa kanssa sosiaalitoimiston käytännöissä erilaista toimintaa. Nuori itse ei ollut saanut tukea haluamaansa polkupyörään mutta toinen nuori samassa toimistossa oli saanut. Tämä oli pistänyt nuoren miettimään työntekijöiden yksilöllisyyttä ja sitä kuinka työntekijät tulkitsevat annettuja ohjeita. Nuoren mielestä eriarvoinen kohtelu ei ollut hyvä asia. Toinenkin nuori oli saanut samassa toimistossa ja vielä samalta työntekijältä erilaista kohtelua. Tämä pisti nuoret miettimään mistä eriarvoinen kohtelu voi johtua.

H: Puhutteko te kavereiden kaa näistä aisoista?

V: Joo kyllähän sitä välillä tulee ja tuleekin puhuttua. Jotenkin se on paremmin käsitettävissä miks toinen saa eritavalla tukea toisella paikkakunnalla. Mut silti musta on kumma, on kumma et **eikö toimeentulotuen pitäis perustua lakiin ja olla kaikille ihmisille sama.** (Aineisto s. 63)

Nuorten mielestä eriarvoinen kohtelu oli jotenkin ymmärrettävämpää eri kaupunkien sosiaalitoimistojen välillä kuin saman kaupungin. Nuoria kuitenkin kummastutti se, että eikö toimeentulotuen pitäisi perustua lakiin. He miettivät kovasti miksi tukien saannissa ja suuruudessa oli niin suuria eroja.

7 NUORET SOSIAALITOIMISTON ASIAKKAINA

7.1 Nuorten asioimisessa huomioitavia seikkoja

Nuorten mielestä sosiaalityöntekijän kanssa asioiminen oli helpompaa, jos sosiaalityöntekijä kuunteli, kohtasi ja ymmärsi nuorta oikein. Nuorten mielestä vuorovaikutuksen tuli olla kunnossa. Tästä syystä olen muodostanut tämän teeman alle tyypit juuri nuorten tärkeinä pitämien asioiden pohjalta eli kuunteleminen ja ymmärtäminen. Nämä molemmat tyypit liittyvät asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen ja sen toimivuuteen. On siis toisaalta epämääräistä jakaa nämä vuorovaikutuksen osat omiksi tyypeiksi. Teen kuitenkin luvun lopuksi vielä yhteenvedon nuorten mielipiteistä vuorovaikutuksen toimivuudesta. Tyyppien välityksellä kerron myös nuorten näkemykset siitä, miksi nämä asiat ovat tärkeitä ja jos nämä asiat eivät toimi niin ei toimi koko yhteistyö.

7.1.1 Kuuleminen

Ensimmäiseksi tarkastelemme tyyppiä kuunteleminen. Sosiaalitoimisto saattaa olla haastattelemilleni nuorille eräs niistä harvoista paikoista, missä saa puhua omista asioistaan ja ongelmistaan. Tämän vuoksi yksi sosiaalityöntekijän tärkeimmistä taidoista on kuuntelemisen taito.

H: Kertositko kuinka sua on siellä sosiaalitoimistossa palveltu?---

V: --- kyllähän se **soosu kuuntelee mua** ja on kiinnostunut mun asioista. Kyllä se haluaa auttaa. Mä en vaan itte oo aina sitä apua halunnu. (Aineisto s. 6)

Kysyessäni haastateltavalta kertoisiko hän minulle kuinka häntä oli sosiaalitoimistossa palveltu, mainitsi nuori sosiaalityöntekijän tärkeäksi taidoksi kuuntelemisen ja sen, että sosiaalityöntekijä oli kiinnostunut nuoren asioista.

H: Joo kuulostaa hyvältä. Koet sä tullesesi kuulluksi?

V: **Kyllä mun mielestä mua kuunnellaan.** Mun mielestä mä saan kyllä itse päättää omista valinnoistani --- (Aineisto s. 24)

H: Sä siis koet, että sun sosiaalityöntekijä ottaa sun mielipiteet huomioon?

V: Kyllä joo, se oli just tossa, millonkahan mä viimeks soitin sille ja kysyin jotain. Niin se sano, että totta kai se onnistuu silleen, että. Ja kysäsin sit, että se takuuvuokrahan on sit yhdelle kuukaudelle niin hän sano, että kyllä sä saat tarvittaessa vaikka kahden kuukauden. Ja kaikkee tommosta silleen. Sit se vielä sano, että soittale sit jos tiät kämpästä jotain. **Kyllä se mua kuuntelee ja toisaalta mäkin kuuntelen häntä.** Eihän se koko juttu silloin periaatteessa toimi jos ei tää vuorovaikutus toimi. Kyllä hän hyvät välit tekee asioinnin oman sossun luona paljon helpommaksi ku jos me ei tultas toimeen ollenkaan. (Aineisto s. 33–34)

Kaikki haastattelemanuoret puhuivat siitä kuinka tärkeä kuuntelemisen ominaisuus sosiaalityöntekijälle oli. Sosiaalityöntekijän piti osata kuunnella, mitä nuori heille sanoi ja miltä hänestä tuntui. Nuoret halusivat välillä purkaa huoliaan sosiaalityöntekijälle, mutta myös sen hetkisen tilanteen selittäminen omalle sosiaalityöntekijälle oli tärkeää. Kuten yllä olevassa lainauksessa nuori kertoi asunnon hankkimisestaan. Se oli nuorelle tärkeä asia ja oli tärkeä, että sosiaalityöntekijä kuunteli häntä. Nuorten mielestä myös hänen itsensä oli osattava kuunnella omaa sosiaalityöntekijää. Yksipuoleinen kanssakäyminen ei ollut hedelmällistä eikä tuonut apua ongelmiin. Hyvät välit sosiaalityöntekijän kanssa tekivät asioimisesta helpompaa.

H: Missä kaikissa paikoissa sä asioit?

V: --- Sit on toi Koho, joka on tullu sosiaalitoimen kautta. Mun oma sosiaalityöntekijä joskus ohjas mut sinne. Nyt **se ei vaan kuuntele mua** ku mä yritän sille sanoo, että se on mun kohdalla ihan turha paikka. Mä käyn muutenkin jo nyt jo viidessä eri paikassa ja toi Koho on mulle vähän niin ku työkkärissä käynti. Miks se ei voi ymmärtää, ettei se oo mun paikka! (Aineisto s. 45)

Tässä esimerkissä nuori kertoi siitä, kuinka tärkeä kuuntelemisen taito sosiaalityöntekijälle oli. Nuorta ärsytti se, ettei oma sosiaalityöntekijä kuunnellut häntä, vaikka hän oli monta kertaa yrittänyt sanoa työntekijälle, ettei kyseinen nuorille tarkoitettu tukipaikka ollut hänelle oikea paikka. Nuoren asiat menisivät luultavasti parempaan suuntaan, jos työntekijä kuuntelisi nuorta ja yhdessä nuoren kanssa pohtisivat, mikä olisi nuorelle sopiva paikka. Tästä onkin hyvä jatkaa teeman seuraavaan tyyppiin eli ymmärtämiseen. Edellä mainitussa aineisto-otteessa nuori kertoi siitä kuinka sosiaalityöntekijä ei kuunnellut häntä, kyseessä voi kuitenkin olla se, ettei työntekijä ymmärrä nuorta oikein.

7.1.2 Ymmärtäminen

H: Mites sua on sosiaalitoimistossa ymmärretty?

V: --- No on ollu tilanteita **ettei aina oo oikein ymmärretty.** (..)

H: Osaatko kertoa tarkemmin?

V: Jaa no esimerkiksi yks kerta ku mä soitin mun sossulle ja selitin, etten pääse nyt ajalle ku jalka meni jalis pelissä ni musta tuntu et se ei oikein ymmärtäny etten todellakaan pääse tulee ku jalka oli paketissa. Se ei meinnannu mun antaa tehdä kirjallista sille.

H: Joo

V: Vasta sit seuraavalla asioinnilla se ymmärs ku näki mun kipsin. (Aineisto s. 6)

H: Onko ollu ongelmia sosiaalityöntekijöiden kanssa?

V: Joo on joskus esim. mä onneks tiesin sen yhen äijän. Mun kämppis puhu aina siitä kotona ku se asioi jossain vaiheessa sillä. En mä sitä sekopääks voi sanoo, mutta jotenkin tiukka se yrittää ainakin olla. Tai ainakin tiukan oloinen. **Ei jotenkin osaa ymmärtää asioivaa ihmistä.** (Aineisto s. 41)

Nuoret kertoivat, ettei heitä aina ymmärretty oikein sosiaalitoimistossa. Ensimmäisessä otteessa nuori kertoi, kuinka sosiaalityöntekijä uskoi häntä vasta silloin, kun näki omin silmin, ettei nuori ollut valehdellut. Puhelimessa käydyssä keskustelussa sosiaalityöntekijä ei ollut ymmärtänyt ja uskonut nuorta. Toisen nuoren mielestä myös työntekijöissä oli eroja. Toiset eivät nuoren mielestä vaan osanneet ymmärtää sosiaalitoimistossa asioivaa ihmistä. Haastateltaville oli erittäin tärkeää ymmärretyksi tuleminen. Nuorten miestä tällä tavalla syntyi luottamuksellinen suhde työntekijän ja nuoren välille.

H: Tunnetko, että sä oot tullu ymmärretyksi, kuulluksi?

V: En kaikkien kanssa. Vois kai sanoo, et ne ketkä on ollu **kauan ja on vanhoja** ni niiden on vaikee asettua nuoren asemaan. **Paremmiin ymmärtää ne sossut, jotka on nuoria ja muistavat itse oman nuoruuden.** Ei tässä työssä aina kokemusta tarvita. (Aineisto s. 9)

Haastattelemanuori pohti sitä, ettei sosiaalityöntekijän kokemus aina tuo mukanaan lisää ymmärrystä, vaan nuori sosiaalityöntekijä voi ymmärtää monesti nuorta asiakasta paremmin. Nuoren mielestä nuorempi sosiaalityöntekijä muisti oman nuoruutensa ja pystyi sen takia auttamaan nuorta paremmin.

H: Ei sun tarvii kertoa enempää. Kerro siitä miten tuut sun sosiaalityöntekijän kanssa toimeen?

V: Hän on ollu ihan loistava tyyppi. On ihan todella hyvin toiminut yhteistyö. ---

H: Mikä yhteistyöstä tekee toimivan?

V: No ehkä se, että tai ainakin mun mielestä mun oma sosiaalityöntekijä **ymmärtää mua.** Mun ei tarvii ku sanoo sille asioita niin se on jo käsittäny kuinka asiat etenee. (Aineisto s. 21)

H: Tota (...) Millasta se asioiminen siellä sosiaalitoimistossa sun mielestä tällä hetkellä on?

V: Se on ollut erittäin miellyttävä kokemus, on tosi hyvät työntekijät ja opastus on, se on jotenkin sellasta. Sinne on kyllä oikeet persoonat löytyneet töihin. Ne on niin reippaita ja (...) siellä **ymmärretään** mutta ei kuitenkaan anneta liikaa, ei hyssytellä silleen, semmonen tosi hyvä. Tietää, että hommat pyörii. (Aineisto s. 21)

H: Ollaan puhuttu tosta työttömyydestä ja ammattikouluttamattomuudesta mutta mites se sun sosiaalityöntekijä nää asiat ajalla huomioi?

V: Kyllähän se melkein aina kysyy, et onko työrintamalla mitään uutta ja tommosta noin. Ja sit se sanoo, et jos hirmu kauan menee tälleen näin niin sit pitäs periaatteessa hakeutua johonkin koulutukseen tai jotakin. Mut jos mulla on se oppisopimuspaikka ensimmäisenä niin ku niin kyllähän se muuttaa totta kai tilannetta. Mä kuitenkin tiiän siihen, että **mun oma sossu ymmärtää mua** ja antaa mulle mahdollisuuden ja se luottaa muhun, että mä yritän. Se ei oo heti tuputtamassa mulle jotain harjottelu tai kurssi paikkaa. Kyllähän se on jostain koulutuksista puhunut mutta eipä silleen mitenkään hirveen paljon. (Aineisto s. 34)

Nuorille oli tärkeää, että omalle sosiaalityöntekijälle pystyi kertomaan omista asioista ja työntekijä ymmärsi nuorta. Nuoret halusivat, että asiointi oli helppoa ja että asiat etenivät jouhevasti. Nuorille oli myös tärkeää, että sosiaalityöntekijä antoi nuorelle itselleen mahdollisuuksia pohtia omaa elää ja luotti nuoreen.

H: --- Mites sä oot tullu toimeen sun työntekijöiden kanssa?---

V: --- Totta kai ne saa olla kiinnostuneita mun elämästä mut raja se jossain menee. Et musta tuntu et se eka meni vähän liian pitkälle niissä kyselyissään. Ei niittenkään ihan kaikkee tarvii tietää.

H: Se on kyllä ihan totta

V: Kyl ne voi olla kiinnostuneita siitä mitä mä nyt haluan ja mitä tulevaisuudessa mut ei kaikkee kuitenkaan.

H: Mitä sä tarkoitat?

V: No ei musta oo kiva kertoa ihan kaikista **unelmista ja yksityisjutuista** kuten ihastuksista ku en oo ihan varma muutenkaan kaikesta. Mut nyt tämän hetkisen sossun kanssa sujuu hyvin, se ymmärtää mua ja kuuntelee mitä mulla on sanottavaa ja antaa aikaa miettiä mitä mä tulevaisuudelta haluan. (Aineisto s. 14)

Haastattelemani nuoret toivat esille myös sen, että ymmärsivät hyvin, miksi sosiaalityöntekijän tuli kysellä heiltä erilaisista asioista. Nuorista ei kuitenkaan ollut kiva kertoa kaikista unelmista ja yksityisasiasta sosiaalityöntekijälleen. Nuoret toivoivat, että kyseltävät asiat liittyisivät etupäässä heidän sosiaalitoimistossa asioimiseen eivätkä yksityiselämään. Sosiaalityöntekijä voi kyllä olla kiinnostunut nuoren tämän hetkisistä ja tulevaisuuden suunnitelmista, mutta vain yleisellä tasolla.

H: --- Teillä on siis tää vuorovaikutus pelannu?

V: kyllä on **vuorovaikutus** toiminut ainakin jos sitä voi verrata siihen kuinka hyvin ollaan toisiamme ((sosiaalityöntekijä ja asiakas)) ymmärretty ((naurua)) ainaki asiat on toiminu mulle hyvällä tavalla. Mut siis oonhan mä palaamassa sinne kouluun ens syksynä ni kai se jotenkin auttaa et ei tarvii koko ajan todistaa asioita. (Aineisto s. 4)

Keskusteltaessa vuorovaikutuksesta nuori rinnasti ymmärretyksi tulemisen hyvään vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijän kanssa. Haastatellun mielestä vuorovaikutus pelasi hänen ja sosiaalityöntekijän välillä hyvin, koska he ymmärsivät niin hyvin toisiaan. Nuori myös itse omalla toiminnallaan sai sosiaalityöntekijän luottamaan ja ymmärtämään itseään.

H: Mites on ton luottamuksen laita?

V: No silloin ku mut ymmärrettiin väärin ni toisaalta musta tuntu ettei mun sanomisiin oikein luotettu --- (Aineisto s. 7)

H: Mitäs sä sanois luottamuksesta?

V: Kyl se on tosi tärkeetä, et noi ihmiset sosiaalitoimistossa **luottaa mun** ja uskoo et kyl mä haluun edetä elämässä --- (Aineisto s. 7)

H: --- Miten sä koet sun ja sun sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksen toimivan?

V: Hänen kanssa on ollu ihan loistava asioida. Mä kyl muistan ku mä ensimmäisen kerran hänet näin niin silloin mua hiukan pelotti ku hän on niin voimakas persoona. Niin silloin mä hetken mietin, et mitähän tästä tulee. Mut sit hänestä paljastu sellanen ihana, just sellanen ihminen jota mä tarviin. Hän on empaattinen mut kuitenkin sellanen kannustava. Sit se on vielä niin kiva ku mulla on ollu näitä iseluottamusongelmia työnhaun suhteen niin Hän sano mulle, et sä oot kyl niin reipas tyttö, että kyllä sä varmasti saat töitä. Mä sanoin, et voi ei. **Se luottaa mun**. Aina mä hymysuin lähden sieltä pois, täynnä energiaa ja virtaa. Se on kyllä ihan täydellistä. Ja mikä parasta se on tosi vähän pois töistä. (Aineisto s. 22)

H: Miten luottamus ilmenee?

V: **Tiedän, ettei mun sosiaalityöntekijä kerro mun asioita eteenpäin**, vaikka ei mulla sellasia ongelmia olekaan, koska olen niin yli avoin asioiden suhteen. Mä kuitenkin uskon, ettei hän kerro asioita eteenpäin ja jos puhuu kotonakin niin kertoo vaan, että olipa sellanen tyttö tänään asiakkaana ja silleen. (Aineisto s. 25)

H: Mites sun ja sun sosiaalityöntekijän välinen luottamus?

V: Ihan hyvä mun tietääkseni. --- En pelkää, että hän kertoo mun asioita koska **sillähän on se vaitiolovelvollisuuskin**. Hän yleensä kysyy multa saako hän olla yhteydessä esim. työkkäriin mun asioissa. Mut mun mielestä sekin on huvittavaa, koska mun mielestä sen pitäis olla ihan selvää, että se voi olla sinne yhteydessä. --- (Aineisto s. 33)

Nuoret kokivat myös luotettavuuden tärkeäksi asiaksi. Haastateltavat kertoivat luottamuksen liittyvän ymmärretyksi tulemiseen. Nuorten mielestä, jos heidät ymmärrettiin väärin, tuntui heistä

samalla, ettei heihin luotettu. Nuorille oli tärkeää myös se, että sosiaalitoimistossa jaksettiin uskoa ja luottaa nuoriin siinä, että he halusivat edetä elämässään. Nuorten mielestä heidän omilla asenteillaan oli vaikutusta luottamuksen syntymiseen. Jos nuoret eivät noudattaneet annettuja ohjeita, ei heihin voinut luottaa. Luottamus koettiin näin ollen molemminpuolisena. Haastateltavat katsoivat, että heidän itsensä tuli myös olla luottamuksen arvoisia.

Nuoret pitivät sosiaalityöntekijän tärkeimpinä taitoina kuuntelemisen ja ymmärtämisen taitoja. Nuoret halusivat tulla asiointinallaan kuuluksi ja ymmärretyiksi. Nuoret halusivat kertoa sosiaalityöntekijälleen asioita niin, että sosiaalityöntekijä ymmärsi ja uskoi. Nuoret eivät halunneet, että heitä pidettiin valehtelijoina. Luottamus ja vuorovaikutus olivat tärkeä osa asioimista. Nuoret pitivät siitä, että sosiaalitoimistossa heitä auttoi välillä nuori sosiaalityöntekijä. Kokemuksella ei aina ollut merkitystä, vaan sillä kuinka sosiaalityöntekijä ymmärsi nuorta. Silloin, kun vuorovaikutus oli molemmin puoleista, oli asiointi nuorten mielestä onnistunutta. Tällöin nuori tuli ymmärretyksi ja kuuluksi. Nuoret toivat puheessaan esille myös, kuinka tärkeää oli tulla kohdatuksi asiakastilanteessa. Nuoret toivoivat, ettei sosiaalityöntekijä aliarvioisi nuorta vaan kohtaisi hänet tasavertaisena ihmisenä. En kuitenkaan nostanut kohtaamista omaksi tyyppikseen, koska mielestäni kohtaaminen liittyy kiinteästi vuorovaikutukseen ja sitä kautta kuuntelemiseen ja ymmärtämiseen. Ilman kohtaamista ei mielestäni voi olla kuullun ja ymmärtämisen kokemuksia.

7.2 Onko väliä kenellä asioi?

Nuoret puhuivat kuuntelemisen, kohtaamisen ja ymmärtämisen lisäksi siitä kenen luona he mielellään asioivat. Nuorten puheiden perusteella muodostin tämän teeman alle seuraavanlaiset tyyppit. Nuoret pitivät sosiaalityöntekijän tuttuutta, luotettavuutta ja pysyvyyttä tärkeänä asiana ja toisaalta heidän mielestään sijaisella asioiminen on välillä ongelmallista.

7.2.1 Sosiaalityöntekijän tuttuus, luotettavuus ja pysyvyys

Sosiaalitoimistossa asiointia helpotti kaikkien nuorten mielestä se, että sosiaalityöntekijä oli tuttu.

H: --- Sä oot nyt sit asioinu kumminkin jo asioinu, jos oot nyt 21 ja tullu 18 ni siitä tulee jo kolme neljä vuotta.

V: Neljä vuotta, ku kuukauden päästä täytän 22.
H: Okei, joo. Et vois kai sanoo et sulla on jo aika pitkä pätkä tässä asioimista takana?
V: Joo niin on.
H: Miltäs se nyt tuntuu?
V: No on se helpompaa nytten. Tietää mitkä paperit ottaa mukaan, tietää kuinka kauan täällä asioiminen kestää
H: Joo
V: Tietää mitä pitää ((sanoin sanan pitää hiljaa)) sanoo ja mitä ne suurin piirtein kysyy.
H: Joo
V: Se helpottaa ku on toi **sama työntekijä**. Se on niin helppoo. (Aineisto s. 11)

Haastateltujen mielestä oli helpompaa asioida saman työntekijän kanssa. Silloin nuori tiesi mitä piti sanoa ja mitä häneltä kysytiin. Kun nuoret olivat kerran luoneet vuorovaikutus- ja luottamussuhteen sosiaalityöntekijän kanssa, he halusivat pitää siitä myös kiinni. Tämä tietysti helpotti asioita myös siten, ettei omaa tilannettaan tarvinnut kerrata aina uudelleen.

H: Mites se sosiaalityöntekijällä asioiminen? Kertoisitko siitä enemmän?
V: No mitä mä nyt sanoisin. Mun mielestä on hyvä ku mulla on ollu jo **kolme vuotta sama sossu. Se on jo niin tuttu ja se tuntee mut ja luottaa muhun**. Sen luona on kyl niin mukava asioida. (Aineisto s. 22)

Nuorten mielestä samalla sosiaalityöntekijällä asioimisen hyviä puolia olivat sosiaalityöntekijän pysyvyys ja tuttuus. Myös se, että sosiaalityöntekijä pystyi luottamaan nuoreen, oli asioinnissa tärkeää. Nuorten mielestä saman sosiaalityöntekijän luona asioiminen saattoi olla jopa mukavaa.

7.2.2 Sijaisella asioiminen

Seuraavaksi tarkastelen sitä millaista asioiminen nuorten mielestä oli sijaisella. Sosiaalitoimisto, niin kuin moni muukin tämän päivän työpaikka, joutuu käyttämään sijaisia ainakin vakituisten työntekijöiden lomien aikana. Sosiaalityöntekijät ovat myös usein äitiys-, virka- tai opintovapailta ja näiden aikana tarvitaan sijaisia.

H: Jos ei tuu esimerkki tarinaa asioimisesta mieleen niin voitte kertoa ihan yksittäisiä kokemuksia asioimisesta.
V: --- Toinen juttu on ku on niitä **sijaisia**, jotka ei tiiä musta mitään.---
H: Joo
V: --- Mä muistelisin et jos ei ollu se sama joka tuntis mut niin onhan sillä ollu ne tiedot siellä koneella ja niissä kansioissa et oishan se sieltä nähny mut eihän se sama ollu. Mun mielestä se on vähemmän välittäny kysellä tai muuta. Ne on ollu hyvinkin

nopeita käyntejä joskus jos on ollu joku ulkopuolinen. Joku joka ei oo tienny niin tarkkaan. Mut yleensä se on ollu hyvin nopea eikä siinä oo ollu mitään ihme kyselyitä vaan se on vähän sitä et sä oot nyt ollu tämän aikaa toimeentulotuen asiakas ja se on vaan kysyny et mikään ei oo muuttunu ja sit ku on sanonu et ei ni se on ollu siinä. Käynti on loppunu siihen. (Aineisto s. 6)

Haastattelemanu nuoren mielestä silloin, kun omalla sosiaalityöntekijällä oli sijainen, olivat käynnit nopeita ja rutiinin omaisia. Sijainen ei tiedä nuoresta juuri mitään, vaikka hänellä oli tiedot saatavilla tietokoneelta ja kansioista. Sijainen ei kysele nuorelta juurikaan kuulumisia vaan asiointi keskittyy vain toimeentulotuen ympärille. Kaikki haastateltavat mainitsivat tämän saman asian. Nuorten mielestä asiointi sosiaalityöntekijän luona oli epämukavampaa ja hankalampaa, jos tutulla työntekijällä oli sijainen.

H: Sulla ei oo ollu mitään negatiivisia kokemuksia?

V: No voiko sitä negatiiviseksi sanoa, että **ku oikeella sossulla on sijainen niin sillon ei aina asiat meinaa sujua**. Vaikka viime kerran sijainen oli kyllä iloinen ja reipas. Mut sille joutuu aina selittää kaikki asiat uudestaan. Oma työntekijä tuntee mut ja mun ongelmat. Jos joutus paljon asioimaan sijaisella niin kyllä se varmaan paljon enemmän stressais ainakin mua ku mä puhunkin niin paljon ja jos se ei ymmärtäis mua tai jotain. Paniikkia se sijaisella aina asioiminen varmaan nostattas ja turhauttaisi myös. Mut en usko, että se mun itsetuntoa kokonaan tuhoaisi, --- (Aineisto s. 21)

H: --- No tota noin niin, minkälaista kohtelua sä oot siellä ((sosiaalitoimistossa)) saanut?

V: Pääasiallisesti kohtelu on ollut hyvää. Kaikki ovat olleet hyvinkin mukavia. Paitsi se yks sijainen se, oisko ollu mulla peräti kaks kertaa, joku ((muistelee sijaisen nimeä))

H: Joo

V: Ihan pimee äijä mun mielestä.

H: Mikä hänestä tekee sellaisen, ettet sä tykkää hänestä?

V: Esimerkiks viime joulukuussa tää mun oma sosiaalityöntekijä oli sairaslomalla. No oli sit tää kyseinen sijainen ja siinä meni sit puoltoista tuntia. **Se korotti siinä ääntään ja huusi mulle**. Soitteli johonkin työvoimatoimistoon ja **uhkaili**, että se leikkaa mun toimeentulotukea 20 prosenttia. Ei se sitten voinu, ku ei ollu mitään perusteita. (Aineisto s. 40)

Nuoret kokivat samalla sosiaalityöntekijällä asioimisen helpompana ja vaivattomampana. Nuorten mielestä sijaisen kanssa asioiminen oli hyvin rutiinin omaista ja nopeaa. Sijainen ei tunne nuorta ja näin ollen ei voi mennä asioissa toimeentulotuen jakamista pidemmälle. Sijaisen ja nuoren asiointiin puuttui luottamus, jonka nuoret nimesivät tärkeäksi asiaksi sosiaalityöntekijällä asioimisessa. Nuorten mielestä oli erittäin tärkeää, että niin nuori, kuin sosiaalityöntekijäkin pystyi

luottamaan toisiinsa. Yhdellä nuorella oli ollut todella ikävä kokemus sijaisen kanssa. Sijainen oli huutanut ja uhkaillut nuorta. Tästä oli nuorelle jäänyt ikävä kokemus sijaisista.

7.3 Asioimiseen liittyvät tunteet

Haastattelujen aikana nuoret puhuivat niukasti tunteistaan. Heidän mielestään sosiaalitoimistossa asioiminen oli yleensä normaalia. Nuorten puheesta sain muodostettua kolme erilaista tyyppiä, jotka liittyivät niihin tunteisiin, mitä sosiaalitoimistossa asioiminen voi nostaa pintaan. Nuoret olivat kokeneet asioidessaan sosiaalitoimistossa vain vähän häpeää, he puhuvat myös syrjäytymisen käsitteestä ja pitivät sosiaalitoimistossa asiointia normaalina asiana.

7.3.1 Vain vähän häpeää

H: --- Tiesitkö sä paikan ((sosiaalitoimiston)) itse? Sua ei kukaan sinne ohjannu?

V: Joo mä katsoin itse netistä, silloin ei tainnu olla ketään tuttua joka olis ollu sillä hetkellä asiakkaana. Mut sit tutustuin siellä ihmisiin ja moni tuttu olikin siellä asiakkaana. Aika moni opiskelijakaveri oli asiakkuudessa. Se oli toisaalta helpottava tunne ku tajusin, etten oo ainut nuori asiakas. Vaikka **kyllä mua aluks vähän hävetti sinne meno**. --- (Aineisto s. 19)

H: Mites toi vastaanotossa odottaminen ja se asioiminen, mitä tunteita se herättää?

V: Sellanen, että **mä en kuulu tänne**. Se on ihan ensimmäinen tunne. Sit tulee **tosipaha olo**, sääli ku näkee ihmisiä ja huomaa ihmisistä et ne on tosi huonossa jamassa. -

--

H: Joo

V: Mua niin ku jollain asteella **vähän hävettää se asioiminen** mutta tiedän kuitenkin, että olen siihen oikeutettu. Oon itselleni selittänyt, että se on nyt ainut mahdollisuus tai ainoita. Mut nyt haluisin kyllä sinne kouluun ja pois asiakkuudesta. Kävin kyl äsken tossa työkkärissä et voisin vaikka kohta päästä jonnekin harjoitteluun sain sieltä itseluottamusta. Mut siis kyllä oikeutus ja vähän silleen häpeä. (Aineisto s. 60)

Nuorten kokemat häpeän tunteet liittyivät etupäässä asiakkuuden alkutaipaleelle. Nuoria hävetti sosiaalitoimistoon meno ja siellä asioiminen. Nämä tunteet kuitenkin vähenivät asiakkuuden jatkuessa. Nuoret myös uskottelivat itselleen, että sosiaalitoimistossa asioiminen oli oikeutettua ja normaalia. Näin he saivat häpeän tunteet kaikkoamaan. Tämän jälkeen kaikista nuorista asioiminen sosiaalitoimistossa oli normaalia.

7.3.2 Ei syrjäytymiselle

H: Koetko tullee autetuksi täällä sosiaalitoimistossa?

V: --- **En mä kuitenkaan mikää syrjäytynyt vielä oo**, menehän täällä monella vielä huonomminkin. Kyllä mä uskon vielä itseni ja mahdollisuksiini. (Aineisto s. 7)

H: Mitäs mieltä sä oot tuosta syrjäytymisestä?

V: No kyllä täällä niitä riittää, enkä mä ainakaan oo sellanen. Mähän harrastan ja oon aktiivinen vaikka en ookaan töissä tai koulussa. --- Aion kuitenkin löytää itselleni työn jolla itseni elätän. (Aineisto s. 7)

H: Minkälaisena ihmisenä sä pidät itseäsi ku sä asioit sosiaalitoimistossa?

V: Mä voisin kuvitella olevani väliinputoaja tässä kilpailuyhteiskunnassa. **En mä itseäni syrjäytyneenä pidä**. Huomaan, että mun kaveripiirissä on niin ääripäitä. Mun läheiset ystävät ja sitten ne kehen oon tutustunut. Toiset pystyy tekemään töitä työn perään ja miettimään asioita laajalti. Mä tiedän, et haluan lukee sitä ranskaa enkä osaa mitään muuta ajatellakaan. --- Tuntuu toisaalta hirveeltä ku pitää turvautua tämmöseen ((sosiaalitoimiston apuun)), mut pidän sitä kuitenkin oikeutettuna, koska mäkin aion jossain vaiheessa maksaa takaisin sen mitä oon saanu. Maksaa takaisin silleen veroilla. Se on niin vaikee selittää, ku välillä moralisoin itseäni niin kovasti mut sit ku teidän tekeväni oikein eikä tää mikään lopullinen ratkasu mun elämässä ole. (Aineisto s. 18–19)

Nuoret kertoivat, etteivät pidä itseään syrjäytyneenä. He ajattelivat, että olivat mieluummin väliinputoajia kuin syrjäytyneitä. Nuorten mielestä he eivät olleet syrjäytyneitä, koska heillä oli harrastuksia, he olivat aktiivisia ja heillä oli omia suunnitelmia tulevaisuuden varalle kuten opiskelemaan lähteminen ja töiden löytäminen. Nuoret eivät myöskään aikoneet asioida sosiaalitoimistossa loppu elämänsä.

H: Minkälainen ihminen sit on sun mielestä syrjäytynyt?

V: No en ainakaan minä. No siis sellainen jolla ei oo ketään kaveria, sillä ei oo suunnitelmia tulevaisuudelle ja se vaan on. (Aineisto s. 9)

Kysyessäni nuorelta miten hän itse kuvailisi syrjäytynyttä henkilö, halusi nuori heti korostaa sitä, ettei hän itse ainakaan ollut syrjäytynyt. Nuoren mielestä syrjäytyneellä ihmisellä ei ollut ystäviä, hänellä ei ollut tulevaisuuden suunnitelmia ja ihminen vaan oli. Nuorten mielestä henkilöt, joilla oli tulevaisuuden suunnitelmia ja ystäviä eivät olleet syrjäytyneitä.

7.3.3 Normaalial puuhaa

H: No tota, elikkä jos vähän mietitään tunteita, millanen se eka kerta oli? Millasia tunteita se sinussa herätti?

V: No, mulla ei oikeestaan ollu siinä huonoo omantunnon juttua ollenkaan tai oli totta kai ihan pikkusen. Niin ku äsken sanoin vähän kyllä eka kerta hävetti. Jotenkin kuitenkin ties, että **oon ihan oikeutettu siihen ku ei mulla ollu mitään verkostoo, vanhempia lähellä niin ku muilla**. Oli ehkä vähän vihanenkin, mä olin silloin just masennuslääkekuurilla ja ja (..) mut se oli kuitenkin helpottava fiilis ku sai apua. Sillon arvostin, että oon Suomessa ja täällä asiat toimii. (Aineisto s. 19)

H: Miltäs sinne sosiaalitoimistoon tuntui sitten mennä?

V: Öö (..) No ehkä alkuun vähän nololta, mutta (.) mut nyt se on vaan yksi rasti enemmän kuukaudessa mikä pitää toimittaa eli **tuntuu jo normaalilta rutiinilta**. Mun mielestä se on ihan sama käynkö pankissa, Kelassa, työkkärissä vai sossussa. Ihan samat fiilikset aina. (Aineisto s. 40)

H: --- Mitkä sun fiilikset on tällä hetkellä sosiaalitoimistossa asioimiseen?

V: No jos se on ainut paikka mistä rahaa tällä hetkellä saa niin periaatteessahan siellä on sitten käytävä. Kyllähän mulle joku raha kuuluu ja nyt sen saan vaan toimeentulotukena. Mä oon vähän niin ku oikeutettu toimeentulotukeen ku ei oo muuta tuloo, ku eikös siihen oo kaikki oikeutettuja. Mun mielestä se on ihan normaalia saada raha sieltä. **Ei mua ainakaan hävetä yhtään**. (Aineisto s.35)

Nuorten mielestä sosiaalitoimistossa asioiminen oli alun häpeän jälkeen normaalia puuhaa. Nuorten mielestä sosiaalitoimistossa asioiminen oli aivan yhtä normaalia kuin pankissa, Kelassa tai Työ- ja elinkeinotoimistossa asioiminen. Nuorten mielestä he olivat oikeutettuja toimeentulotukeen ja näin ollen asioiminen sosiaalitoimistossa oli oikeutettua ja normaalia.

H: Kuka sun mielestä saa asioida sosiaalitoimistossa?

V: No kaikki. **Sieltähän voi kaikki saada rahaa** siis jos ei pysty saamaan sitä mistään muualta. Sehän on ihan normaalia, jos käy sossussa. Eikös se nyt ole vähän sama asia ku hakee Kelasta asumistukea. (Aineisto s. 55)

Nuoret eivät tuntuneet ymmärtävän toimeentulotuen viimesijaisuutta vaan heidän mielestään toimeentulotuki kuului kaikille kansalaisille, jos nämä eivät voineet hankkia toimeentuloaan muuten. Nuorten mielestä sosiaalitoimistosta haettiin rahaa samalla tavalla, kun Kelasta asumistukea. Yritin kysyäkin nuorilta mistä tällainen mielikuva oli heille tullut. Mutta eivät nuoret osanneet sitä minulle kertoa. Heidän mielestään asia nyt vain oli näin. Kyllähän sosiaalitoimistossa jokainen kansalainen voi asioida, mutta itse en kyllä rinnastaisi asumistuen hakemista samaksi asiaksi kuin toimeentulotuen hakemista.

8 POHDINTA

Pro gradu -tutkielmani tutkimuskohteena olivat alle 25-vuotiaat työttömät ja ammattikouluttamattomat nuoret, jotka asioivat sosiaalitoimistossa. Tutkimuskysymykseni oli *mitä työttömät alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret ajattelevat asiakkuudestaan sosiaalitoimistossa?* Tarkoitukseni oli selvittää miltä nuorista sosiaalitoimiston asiakkuus tuntui. Vaikka nuoret olivat vähäpuheisia, tuottivat he kuitenkin hyvin aineistoa, jota oli helppo lähteä analysoimaan. Haastattelemani nuoret kertoivat vähäpuheisuudestaan huolimatta hyvin avoimesti asioimisestaan sosiaalitoimistossa. Heillä kaikilla oli takanaan kahden tai jopa viiden vuoden asioiminen.

Aineiston analysoin teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Teemoja aineistosta löytyi kaikkiaan seitsemän ja niiden alle yhteensä 16 tyyppiä. En luettele ja esittelen analyysiosassa esitettyjä teemoja ja tyyppejä tässä yksityiskohtaisemmin. Kaikki teemojen ja tyyppien esille nostamat tärkeät asiat tulevat tavalla tai toisella käsiteltyä tässä pohdinnassa.

Heti tähän pohdinnan alkuun täytyy todeta sama asia minkä myös Minna Suutari (2001) on omassa tutkimuksessaan todennut. Tutkimukseeni osallistuneet nuoret eivät mielestäni ole edustava otos sosiaalitoimistossa asioivista ammattikouluttamattomista ja työttömistä nuorista vaan pikemminkin se ryhmä joka haluaa jotain parempaa ja uskoo tulevaisuuteen. Tämä sen takia, koska vieraalle ihmiselle näinkin henkilökohtaisesta asiasta puhuminen voisi hyvin sulkeutuneelle ja syrjäytyneelle nuorelle olla liian vaikeaa. Uskon siis, että haastattelemani nuoret olivat hiukan puheliaampia ja reippaampia nuoria sekä asteen paremmassa asemassa kuin moni muu sosiaalitoimiston nuori asiakas. Luultavasti esimerkiksi havainnoimalla tai kyselylomakkeella olisin voinut saada tutkimukseen mukaan heterogeenisemmän ryhmän, ryhmän joka olisi paremmin kuvannut kaikkia kyseiseen ryhmään kuuluvia nuoria.

Haastattelemieni nuorten ensisijainen syy sosiaalitoimistossa asioimiseen liittyi kiinteästi siihen, että nuorten tuli saada jostain rahaa, jotta he pystyivät maksamaan vuokransa ja muut laskunsa. Näillä nuorilla ei ollut mahdollisuuksia saada toimeentuloaan muuten, kuin viimesijaisen etuuden eli toimeentulotuen kautta. Nuoret eivät olleet opiskelemassa tai työharjoittelussa tällä hetkellä, joten he eivät kuuluneet ensisijaisten etuuksien piiriin. Ensisijaisina etuuksina nuorille voidaan pitää opintoetuuksia (opintotuki, asumislisä ja opintolaina) ja työmarkkinatukea. Alle 25-vuotiailla

ammattikouluttamattomilla nuorilla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen muulloin, kuin työharjoittelun tai työvoimapolitiittisen koulutuksen aikana (Työttömyysturvalaki 1290/2002).

Auttamista pidettiin tärkeänä asiana vaikka siitäkin nuorilla oli monenlaisia kokemuksia. Nuorten mielestä heitä yritettiin auttaa enemmän asioinnin alussa, mutta asioinnin jatkuessa auttaminen tuntui unohtuvan. Erään nuoren pelkona oli, että hänet on unohdettu ja hän kuuluu vakioasiakkaisiin, joita ei enää auteta. Nuorten mielestä autetuksi tulemiseen vaikutti hyvin paljon myös nuoren oma asenne. Jos nuori ei halunnut apua, ei hän sitä myös saanut. Myös oma suhtautuminen auttamista kohtaan saattoi olla välinpitämätön. Eräs nuori jopa toivoi, että häntä olisi asiakkuuden alkuvaiheessa autettu enemmän, jopa pakotettu työharjoitteluun tai jonnekin muualle. Nuoret pohtivat myös auttamisen keinoja siis niitä mitkä olisivat nuorille sopivia keinoja tulla autetuiksi. Nuorten mielestä kiristämisen ja uhkailun ei pitäisi kuulua sosiaalityöntekijöiden auttamiskäytäntöihin. Nuoret näkivät myös toimeentulotuen perusosan alentamisen turhana keinona kannustaa nuoria elämässä eteenpäin.

Nuorten mielestä sosiaalityöntekijät yrittivät kyllä auttaa ja potkia heitä eteenpäin elämässä. Tätä voidaan siis kutsua aktivoinniksi. Aktivoinnin tavoitteena on asiakkaiden vastuullistuminen omassa elämässä. Aktivoivatyöote näkyy ehkä kaikkein selvimmin juuri kunnallisessa lakisääteisessä sosiaalityössä. (Juhila 2008, 53.) Kaikista parhaiten se näkyy juuri aktivointisuunnitelmien tekemisessä. Aktivointisuunnitelmien tekemisestä nuorilla oli positiivinen kuva. Heidän mielestään aktivointisuunnitelman avulla voitiin nuoria oikeasti auttaa. Olisikin hyvä, jos mahdollisimman moni alle 25-vuotias sosiaalitoimiston asiakas pääsisi aktivointisuunnitelmien piiriin. Tämä tarkoittaa kuitenkin sitä, että aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuvaa tulisi muuttaa siihen suuntaan, että heillä olisi mahdollisuus työskennellä nuoren kanssa tiiviisti. Tällaisen käytännön tulisi olla voimassa kaikkialla Suomessa, koska laki kuntouttavasta työtoiminnasta velvoittaa kaikkia sosiaalitoimistoja seuraamaan juuri alle 25-vuotiaiden työelämän kehittymistä tarkoin yhdessä työvoimaviranomaisten kanssa. (Ks. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 ja Työvoimatoimisto 2004.)

Nuoret hakivat sosiaalitoimistosta myös apua ja tukea ongelmalliseen elämäntilanteeseensa. Nuorten mielestä sosiaalityöntekijä yritti kyllä aina auttaa heitä pohtimaan erilaisia ratkaisuja. Nuorten mielestä kuitenkin kaikki oli etupäässä heistä itsestä kiinni. Ottivatko he avun vastaan vai eivät. Muutamien nuorten asioimiseen sosiaalitoimistossa liittyi kiinteästi myös heidän mielenterveys- tai päihdeongelma. Sosiaalityöntekijä seurasi päihteitä käyttävän nuoren tilannetta ja

kannusti häntä pysymään kuivilla pienillä porkkanoilla. Masennuksesta kärsivää sosiaalityöntekijä taas auttoi ohjaamalla mielenterveystoimistoon ja olemalla tarvittaessa tukena ja apuna. Vaikka suurin osa haastattelemistani nuorista mainitsi ensimmäiseksi syyksi rahan, tulivat avun ja tuen saaminen omiin ongelmiin kuitenkin heti kakkosena. Mielenterveys- ja päihdeongelmista nuoret eivät olleet halukkaita puhumaan, mutta haastattelun jatkuessa ja tunnelman ollessa rauhallinen pystyivät nuoret kertomaan minulle myös omista ongelmistaan.

Nuorten mielestä sosiaalitoimistossa asioiminen oli välillä liiankin helppoa. Vuosien saatossa nuoret olivat oppineet tietämään, mitä sosiaalityöntekijä kysyi ja kuinka sosiaalityöntekijän kysymyksiin tuli vastata. Nuoret pitivät hyvänä asiana sitä, että ainakin asioinnin alkuvaiheessa heidän tuli asioida sosiaalityöntekijän luona. Sosiaalityöntekijän tehtävänä oli kartoittaa yhdessä nuoren kanssa hänen tämän hetkiset ja tulevaisuuden suunnitelmat. Sosiaalityöntekijän luona asioiminen auttoi nuoria suunnittelemaan elämäänsä tarkemmin. Nuori tiesi tällöin paremmin milloin toimeentulotuki oli hänen tilillään. Nuoren ei tarvinnut elää epätietoisuudessa, milloin saisi esimerkiksi vuokransa maksettua. Vaikka nuoret pitivät sosiaalityöntekijän luona asioimista välillä turhauttavana puuhana, korostivat he kuitenkin puheissaan sitä, kuinka he tarvitsivat elämiinsä aikuisia ihmisiä eli auktoriteetteja. Ihmisiä, jotka jaksoivat kuunnella ja auttaa nuoria.

Kirjallisen asioinnin hyvinä puolina nuoret pitivät sen helppoutta ja vaivattomuutta. Kirjallisen asioinnin aikana nuoren täytyi täyttää vain toimeentulotuen hakemuskavake ja palauttaa se sosiaalitoimistoon. Nuoren tuli muistaa palauttaa hakemuksen liitteenä tiliote ja kuitit maksetuista laskuista. Jos nuori muisti palauttaa kaikki tarpeelliset paperit, ei kukaan esittänyt hänelle ”turhia” kysymyksiä. ”Turhilla” kysymyksillä nuoret tarkoittivat sosiaalityöntekijän tekemiä nykyhetkeen tai tulevaisuuteen liittyviä kysymyksiä. Kirjallinen asioiminen saattoi tuoda tullessaan kuitenkin suuremman määrän ongelmatilanteita kuin sosiaalityöntekijän luona asioiminen. Kirjallisen asioinnin aikana nuori ei saanut vastauksia häntä askarruttaviin kysymyksiin heti vaan hänen tuli soittaa sosiaalityöntekijälle, joka toivon mukaan pystyi vastaamaan nuoren kysymyksiin. Kirjallisen asioimisen käsittelyajan epämääräisyys aiheutti myös nuorille ongelmia erityisesti vuokran maksuun ja elämän suunnitteluun. Vuonna 2008 kirjallisten hakemusten käsittelyajoista oli paljon kirjoituksia julkisuudessa. Laissahan on kirjoitettu, että kiireellisessä tapauksessa toimeentulotukipäätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa tapauksessa päätös on tehtävä viivytyksettä, viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997.) Jos näitä määrä aikoja noudatettaisiin, ei kirjallinen asioiminen olisi nuorille yhtä epämieluisia.

Kirjallinen asioiminen oli nuorille sallittua etupäässä vain silloin, kun he olivat työharjoittelussa tai työvoimapolitiisessa koulutuksessa ja saivat työmarkkinatukea. Vaikka kirjallinen asioiminen koettiin helpoksi, voidaan kai todeta, että nuoret pitivät itselleen sopivampana vaihtoehtona asioida sosiaalityöntekijän luona. Itseäni jäi suuresti mietityttämään, kuinka nuorten elämän seuraaminen onnistuu kirjallisessa asioimisessa. Nuorille se antoi vapauksia toimia, mutta kannustiko se nuoria muuttamaan elämäänsä? Oli ikävä huomata myös se, että nuoret tiedostivat sosiaalitoimistojen niukat resurssit palvella asiakkaitaan. Mikäpä olisi ihanampaa kuin se, että pystyisimme tarjoamaan kaikille alle 25-vuotiaille työttömille ja ammattikouluttamattomille nuorille mahdollisuuden asioida sosiaalityöntekijän luona.

Nuoret tiedostivat hyvin sen, että toimeentulotuki perustui lakiin. He olivat kuitenkin huomanneet myös sosiaalitoimistojen kirjoittamattomat säännöt. Alussa nuorten oli ollut vaikea ymmärtää kuinka sosiaalitoimistossa tuli käyttäytyä ja toimia. Lakiin kirjoittamattomien sääntöjen olemassaolo tuntui nuorista epäilyttävältä, koska sosiaalityöntekijäkään ei usein selittänyt kunnan noudattamia säädöksiä nuorille, mutta perusteli silti nuoren tilannetta koskevat päätökset niiden avulla. Nuoria mietitytti se, miksi sosiaalitoimistot kohtelivat asiakkaitaan eri tavoin, vaikka kyseessä oli lakiin perustuva etuus. Nuorten mielestä esimerkiksi harkinnanvaraisen (täydentävän- ja ehkäisevän) toimeentulotuen jakamisessa oli välillä nähtävissä suuriakin eroja. Nämä erot kummastuttivat nuoria. Erot voivat johtua siitä, että aikuissosiaalityöntekijät käyttävät tilannekohtaista harkintaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä vähemmän (Juhila 2008, 71).

Eri paikkakuntien sosiaalitoimistojen käytännöt asioida nuorten kanssa poikkesivat nuorten mielestä toisistaan. Nuoria ihmetytti, miksi toiset alle 25-vuotiaat työttömät ja ammattikouluttamattomat nuoret saivat asioida vain sosiaalityöntekijän luona ja toiset pääsivät kirjalliseen asioimiseen. Tähän erilaiseen kohteluun voidaan pitää syynä sosiaalityön paikallisuutta. Jokaisella kunnalla ja kaupungilla on tiettyjen säännösten puitteissa mahdollista luoda omia ohjeitaan ja sääntöjään jakaa toimeentulotukea. Varsinkin täydentävän toimeentulotuen jakamisessa voi olla hyvin erilaisia käytäntöjä kunnasta tai kaupungista riippuen. Myös palvelujärjestelmän uudistukset ovat tuoneet muutoksia nuorten asioimiseen sosiaalityöntekijän tai etuuskäsittelijän luona. (Ks. Kananoja 1997; Haapola & Kauppinen 2007.) Nuoret eivät pitäneet toimeentulotuen saamisen eteen tehtävää papereiden kuten tiliotteen toimittamista pahana asiana. Nuorten mielestä se oli sosiaalitoimen rutiineihin kuuluvaa normaalia syynäämisestä ja todistelua.

Anneli Pohjola (1993, 59) puhuu sosiaalipalvelujen järjestelmäkeskeisyydestä. Tällä hän tarkoittaa ketjua, jossa yhteiskunta on organisaatioiden kautta delegoinut tehtävänsä sosiaalityöntekijöille. Koska yksittäinen sosiaalityöntekijä on voimaton uhmaamaan ylempää organisaatiota, hän ikään kuin vetäytyy sääntöjen taakse esimerkiksi päätöksiä tehdessään. Omassa tutkimuksessani esiin tulleet sosiaalitoimiston sisällä vallitsevat pelisäännöt kertovat sosiaalihuollon järjestelmäkeskeisyydestä. Asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin pyritään vastaamaan ”standardoiduilla” menetelmillä, varsinkin toimeentulotukiasioissa. Tämä tarkoittaa toimeentulotukiasioissa käytännössä sitä, että asiakkaalle ei jää juurikaan mahdollisuuksia omaan tilanteeseensa vaikuttamiseen. Kiinnittämällä huomiota asiakkaan oikeuksiin ja vaikuttamismahdollisuuksiin, työstä saadaan käyttäjakeskeisempää. Miten nämä säännöt vaikuttavat sosiaalityöntekijän ja nuoren väliseen suhteeseen? Johtaako näiden sääntöjen noudattaminen siihen, että asiakkaiden vastaanottamisesta ja tapaamisesta tulee rutiininomaista?

Nuoret pitivät sosiaalityöntekijän keskeisenä taitona hyvää kuuntelemisen taitoa. Nuorten mielestä oli tärkeää, että sosiaalityöntekijä kuunteli myös heidän omia mielipiteitään varsinkin koulutusta ja työtä koskevista asioista. Kuulluksi tuleminen ei nuorten mielestä toteutunut niin hyvin toimeentulotukiasioissa. Nuoret kokivat, että välillä heidät ymmärrettiin väärin ja välillä heidän sanomisiaan ei uskottu. Näin ollen myös ymmärretyksi tuleminen ja luottamuksellisuus koettiin tärkeäksi. Nuorille oli myös tärkeää, että sosiaalityöntekijä oli tuttu. Tutulla työntekijällä asioiminen oli helppoa ja luontevaa. Sijaisiin nuoret suhtautuivat negatiivisesti, mutta ymmärsivät sosiaalitoimiston rajalliset resurssit. Nuorten puheista oli vaikea vetää johtopäätöksiä siitä millaisena he näkivät oman suhteensa sosiaalityöntekijän kanssa. Sen verran heidän puheista voi kuitenkin päätellä, että yleisimmin nuorten ja sosiaalityöntekijän suhteen voidaan nähdä rakentuvan vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde pitää Kirsi Juhilan (2006, 14) mielestä sisällään monenlaisia rooleja, jotka vaihtelevat erilaisten tilanteiden mukaan. Nuorten ja sosiaalityöntekijän välisestä kanssakäymisestä voidaan löytää elementtejä Juhilan (2006, 13–14) mainitsemista liittämisen-, kontrollin-, kumppanuus- ja huolenpitosuhteista.

Nuoret toivat selkeästi esille myös sen, ettei asioimiseen sosiaalitoimistossa liittynyt juurikaan häpeän elementtejä. Häpeän tunteet liitetään yleisesti ottaen kiinteäksi osaksi sosiaalitoimistossa asioimista. Mikko Räsänen (1993) on omassa tutkimuksessaan todennut, että hänen tutkimansa miesasiakkaat kokivat sosiaalitoimistossa asioinnin nöyryyttävänä. Omassa tutkimuksessani nuoret eivät puhuneet tämän suuntaisista tuntemuksista. Nuoret kuvasivat asioimista normaaliksi kokemukseksi. Häpeän kokemuksia nuorilla oli vain vähän asioinnin alussa. Minna Suutari (2001,

154–183) on omassa tutkimuksessaan todennut saman eli nuoret eivät pitäneet sosiaalitoimistossa asioimista nolona asiana. Räsäsen tutkitut miehet tulivat mieluummin toimeen omillaan kuin asioisivat sosiaalitoimistossa. Jo pelkkään sosiaalityön asiakkuuteen liittyi heidän mielestään voimakas negatiivinen leima. (vrt. Pohjola 1993; Mäntysaari 1998). Anneli Pohjola (1993, 77) kertoo kirjassaan, että on olemassa tiettyjä odotuksia, jotka vaihtelevat sukupuolesta ja sukupolvesta riippuen. Vanhemmat sukupolvet elivät se mukaan, että mies elätti perheensä. Nykyään perheen voi elättää nainen tai mies eikä asioiminen sosiaalitoimistossa aiheuta ainakaan haastattelemilleni nuorille häpeän kokemuksia.

Tutkimukseeni osallistuneet nuoret pitivät sosiaalitoimistossa asioimista melkein yhtä normaalina paikkana asioida, kuin mitä muuta tahansa virastoa. Nuorilla oli kokemuksia niin Kelassa kuin työ- ja elinkeinotoimistossa asioimisesta. Heidän mielestä sosiaalitoimistossa asioiminen ei poikennut näissä paikoissa asioimisesta. Nuoret pitivät toimeentulotuen saamista normaalina asiana. Myös Minna Suutari (2001, 154–183) on omassa tutkimuksessaan huomannut saman asian eli nuoret eivät hae mielestään toimeentulotukea turhaan vaan pitävät sitä omana oikeutena. Mielestäni tämä on pelottava asia. Nuoret eivät näin ollen tiedosta, että toimeentulotuki on viimesijainen etuus. Rinnastavatko nuoret toimeentulotuen samanlaiseksi etuudeksi, kuin opintotuen tai työmarkkinatuen?

Nuoret eivät puhuneet itsestään syrjäytyneinä tai marginaaliin kuuluvina. Nuoret näkivät itsensä ennemminkin aktiivisina ja sosiaalisina. He kokivat, että heillä oli vielä mahdollisuus edetä elämässään. Heidän tavoitteenaan ei ollut asioida sosiaalitoimistossa koko loppu elämäänsä. Kyösti Raunion (2000, 13 - 14) mielestä sosiaalityön tehtäviin kuuluu kuitenkin juuri marginaalissa olevien henkilöiden aktivoiminen normaaleiksi kansalaisiksi. Haastattelemieni nuorten kokemukset omasta marginaalissa olemisesta poikkeavat Raunion (2000) näkemyksestä. Koska nuoret eivät kokeneet kuuluvansa marginaaliin, voidaanko ajatella, että nuorten kohdalla marginaalisuus voitaisiin määritellä toisin. Haastattelemanuoret kuuluvat monen määritelmän mukaan syrjäytyneiden nuorten joukkoon. Heillä ei ole koulutusta eikä työpaikkaa, mutta heillä on muuta. Haastattelemanuoret kokivat, että pärjäävät oikein hyvin, heillä oli kavereita ja ystäviä, he harrastivat ja kokivat, että heitä kuunnellaan. Voidaanko kaikki sosiaalitoimiston asiakkaat yksiselitteisesti määritellä marginaaliin kuuluvaksi? Kyösti Raunio (emt.) toteaa myös sen, että luonnehdinta siitä, että kaikki sosiaalitoimistoissa tehtävä työ olisi kohdistunut vain marginaaliväestöön, on harhaan johtava. Pitäisikö haastattelemistani nuorista puhua käsitteellä syrjäytymisvaarassa olevat? Mutta toisaalta, eivät haastattelemanuoret itse allekirjoittaisi sitäkään termiä. Anneli Pohjola (1994, 11–182) on

omassa tutkimuksessaan todennut saman kuin minä. Hänen haastattelemansa nuoret ovat olleet mielestään aktiivisia toimijoita omassa elämässään. Pohjola toteaa mielestäni hyvin, nuori on sosiaalitoimiston asiakas vain pienen ajan kuukaudesta ja päivästä. Muun ajan nuori on nuori. Pohjolan mielestä nuoret elävät elämäänsä odotustilassa. He odottavat pääsevänsä elämässään eteenpäin aivan niin kuin minunkin haastattelemat nuoret. Haastattelemani nuoret haaveilivat normaaleista asioista, pääsystä opiskelemaan, työelämään ja perheen perustamisesta. Voin liittyä Pohjolan toteamukseen siitä, että näiden nuorten suurin ongelma on kouluttamattomuus ja heikko kiinnostuminen työmarkkinoille. Haastattelemissani nuorissa on potentiaalia, kunhan he saavat hiukan enemmän apua ja tukea.

Mielestäni tutkimukseni onnistui olosuhteisiin nähden hyvin. Varsinkin analyysin tekovaiheessa kiinnostuin aiheestani uudestaan niin paljon, että toivoisin pääseväni valmistumisen jälkeen työskentelemään juuri ammattikouluttamattomien ja työttömien nuorten kanssa. Jatkotutkimuksen aiheita löytyi lukuisia. Tutkimuksissa voisi keskittyä esimerkiksi tarkastelemaan tarkemmin nuorten kokemuksia kirjallisesta asioimisesta. Mielestäni olisi mielenkiintoista tutkia myös sitä, kuinka paljon lastensuojelunsosiaalityöntekijöillä on aikaa tehdä aikuissosiaalityötä. Onko heillä aikaa huomata alle 25-vuotiaat työttömät ja ammattikouluttamattomat nuoret ja ohjata heitä elämässään eteenpäin.

Toiveenani oli, että tutkimuksestani olisi hyötyä muillekin kuin minulle. Ennen kaikkea haluan uskoa, että tutkimuksestani oli edes vähän hyötyä Tampereen seutukunnalliselle aikuissosiaalityön kehittämishankkeelle ja sitä kautta myös Tampereen seudun aikuissosiaalityöntekijöille. Olinhan jo 3.10.2008 kertomassa Akseli-hankkeen foorumissa pro gradu -tutkimuksestani ja sen tuloksista. Siellä oli paikalla Tampereen seudun aikuissosiaalityöntekijöitä. Alun yksinpuhelun jälkeen keskustelimme aiheesta noin 20 minuuttia. Moni tuli myös jälleenpäin sanomaan, että aiheeni oli mielenkiintoinen ja siitä olisi voinut keskustella kauemminkin. Mielestäni tutkimukseni lopputulosten myötä voi tehdä johtopäätöksiä siitä, kuinka nuoria tulisi sosiaalitoimistossa palvella ja kohdata. Mielestäni nämä käytännön tulokset voisivat olla avuksi arvioitaessa ja kehitettäessä aikuissosiaalityötä. Haluan uskoa, että tutkimukseni tuottaa sen verran käytettävää tietoa nuorista asiakkaista, että hanke pystyy käyttämään tätä tietoa hyväkseen kehittäessään nuorten asiakkaiden palveluja tulevaisuudessa. Toivon, että tutkimukseni tulee välittämään nuorten omat mielipiteet tämän hetkisestä asiakkuudesta ja mahdollisesti myös siitä mikä siinä on hyvää ja mitä voisi parantaa. Tavoitteenani on tarjota muille sosiaalityöntekijöille näkökulmia siihen, millaisiin asioihin nuoren kanssa asioimisessa kannattaa kiinnittää huomiota.

LÄHTEET

Aalto, Ritva (1975) Nuorten sosiaalistuminen ja nuorisotyö. Helsinki: Kansalaiskasvatuksen keskuksen julkaisuja 25.

Aaltonen, Marjo & Ojanen, Tuija & Vihunen, Riitta & Vilén, Marika (2003) Nuoren aika. Porvoo: WSOY.

Aho, Simo & Vehviläinen, Jukka (1997) Keppi ja Porkkana. Tutkimus alle 20-vuotiaita aktivoivan työvoimapoliittisen uudistuksen vaikutuksista ja koulutuksen ulkopuolelle jäävistä nuorista. Helsinki: ESR – julkaisut 3/97.

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Helsinki: Stakes, tutkimuksia 141.

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. 3. painos. Tampere: Vastapaino.

Antikainen, Ari (1998) Kasvatus, elämäntilanne ja yhteiskunta. Helsinki: WSOY.

Bynner, John (1997) Resisting youth unemployment. The role of education and training. Teoksessa: Martijn de Goede, Peter de Klaver, Johan van Ophem, Kees Verhaar & Arend de Vries (toim.) Youth: Unemployment, Identity and Policy. Aldershot: Avebury, 13–30.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Marjatta (1981) Suomalaisen yhteiskunnan sosiaalityön kuva. Teoksessa Urpo Kuotola ym. (toim.) Sosiaalihuollon näköaloja. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis Ser A Vol. 127, 23–52.

Fontana, Andrea & Frey, James H. (1998) Interviewing: The Art of Science. Teoksessa: Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln. Collecting and Interpreting Qualitative Materials. USA: Sage Publications. 35–78.

Forsberg, Hannele (2002) Asianosaiset ja marginaalia koskeva kerronta. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, SoPhi 65, 107–110.

Garvin, Charles, D. & Seabury, Brett, A. (1984) Interpersonal practice in social work. Processes and procedures. New Jersey: Prentice-Hall.

Grönfors, Martti (1985) Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Juva: WSOY.

Haapola, Ilkka & Kauppinen, Timo (2007) Tukea talouslaman jälkeen. Toimeentulotuen saannin kesto 2000-luvun alussa yhdessätoista kaupungissa. Lahti: Verson julkaisuja 1/2007.

Helve, Helene (2002) Arvot, muutos ja nuoret. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (1995) Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2005) Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) (toim.) Sosiaalityötä aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino

Juhila, Kirsi (1999) Tutkijan positiot. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 201–232.

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

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa: Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityötä aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.

Järvinen, Tero & Jahnukainen, Markku (2001) Kuka meistä onkaan syrjäytynyt? Marginalisaation ja syrjäytymisen käsitteellistä tarkastelua. Teoksessa: Minna Suutari (toim.) Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 20, 125–151.

Kananoja, Aulikki (1997a) Julkisten palvelujen ydintehtävät asiakaspalautteen viitekehyksenä. Teoksessa Tuula Salmela (toim.) Autetaanko asiakasta – Palvellaanko potilasta? Jyväskylä: Atena kustannus, 109–123.

Kananoja, Aulikki (1997b) Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1997:8. Helsinki: Stakes, raportteja 211.

Komonen, Katja (2001) Koulutusyhteiskunnan marginaalissa? Ammatillisen koulutuksen keskeyttäneiden nuorten yhteiskunnallinen osallisuus. Joensuu: Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja n:o 47.

Kulmala, Anni & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, SoPhi 76, 125–146.

Kumpulainen, Aila (2007) Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuki 2006. Helsinki: Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 2/2007.

Kurikka, Päivi (2000) Hällä väliä? Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Lehtonen, Heikki & Heinonen, Jari & Rissanen, Pekka (1986) Syrjäytymiskäsitteen käytön ongelmia. Helsinki: Sosiaalihuollituksen julkaisuja 12.

Marjamäki, Pirjo & Mäntysaari, Mikko & Ristimäki, Tero (1998) Sosiaalityöntekijät Suomessa 1998 – tehtävät, koulutus, määrä ja riittävyys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 1998:9.

Mattila, Kati-Pupita (2007) Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Meeus, Wim & Decovic, Maja (1997) Unemployment, psychological well-being and identity development in adolescence. Teoksessa: Martijn de Goede, Peter de Klaver, Johan van Ophem, Kees Verhaar & Arend de Vries (toim.) Youth: Unemployment, Identity and Policy. Aldershot: Avebury, 49–64.
- Mäntysaari, Mikko (1998) Tunteiden voimasta. Teoksessa Riitta Haverinen, Leila Simonen & Irma Kiikkala (toim.) Kohtaamisia sosiaali- ja terveystieteen areenoilla. Helsinki: Stakes, 21–38.
- Nummenmaa, Anna Raija & Tarkiainen, Ari (1993) Koulutuksen ulkopuolella oleva nuori. Helsinki: Työministeriö, Työpoliittinen tutkimus 44.
- Paju, Petri & Vehviläinen, Jukka (2001) Valtavirran tuolla puolen. Nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kitkat 1990-luvulla. Helsinki: Nuorisotutkimusseura 18.
- Payne, Malcolm (1997) Modern Social Work Theory. Hampshire and London: Macmillan.
- Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 53–95.
- Pohjola, Anneli (1994) Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänselämä toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Rovaniemi: Acta Universitatis Lapponiensis 5.
- Pohjola, Anneli (2001) Nuorten myyttinen ongelmallisuus. Teoksessa: Minna Suutari (toim.) Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 20, 187–204.
- Puuronen, Vesa (1997) Johdatus nuorisotutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rostila, Ilmari (1988) Subjektina sosiaalitoimistossa? Asiakassuhteen analysointia toimeentulotuki-, PAV- ja lastensuojeluasiakkaiden kokemusten avulla. Helsinki: Sosiaalihuollon julkaisuja 7/88.

Räsänen, Mikko (1993) Regressiivinen maskuliinisuus. Tutkielma 60-luvulla syntyneiden, yksinäisten toimeentulotukiasiaksmiesten yhteiskunnallisesta sukupuolesta ja syrjäytymisestä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen työpapereita nro 76.

Santamäki-Vuori, Tuire ja Sauramo, Pekka (1993) Lama ja nuorisotyöttömyys. Helsinki: Työministeriö, Työpoliittinen tutkimus 45.

Silvennoinen, Heikki (1993) Nuorten kouluttamattomuuden ja työttömyyden rakenteelliset yhteydet. Nuorisotutkimus 2(2), 3-17.

Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Sipilä, Jorma (1985) Sosiaalipolitiikan tulevaisuus. Helsinki: Tammi.

Spranger, Eduard (1932) Nuoruusiän sielunelämä. Porvoo:WSOY.

Suomen säädöskokoelma

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290

Suutari, Minna (2001) Tasapainoilua sosiaalisissa verkostoissa työmarkkinoiden marginaalissa. Teoksessa Minna Suutari (toim.) Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 20, 153–186.

Suutari, Minna (2002) Nuorten sosiaaliset verkostot palkkatyön marginaalissa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 26.

Särkelä, Antti (1993) Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Helsinki: Helsingin yliopiston. Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Täydennyskoulutusjulkaisuja 7.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Talentia (2005) Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.

Toimeentulotuki 2005. Tilastotiedote 25/2006. Stakes.
http://www.stakes.fi/NR/rdonlyres/7924ABEB-1973-4C2C-B149-573C17E364B0/0/Tt25_06.pdf
Viitattu 5.2.2008.

Työministeriö. Työllisyyskatsaus heinäkuu 2009. <http://www.tem.fi/files/24263/HEINA09.pdf>
Viitattu 12.10.2009.

Työvoimatoimisto (2004) Tietoa aktivointisuunnitelmasta ja kuntouttavasta työtoiminnasta. 4/2004. Helsinki: Adek/Edita Prima.

Vehviläinen, Jukka (1999) Polun rakentajat. Nuorten sijoittuminen ammatilliseen koulutukseen ja työelämään. Helsinki: Työministeriö. ESR – julkaisut 49.

Virtanen, Pekka (1995) ”Jos huomina tuo jotain uutta...” Tutkimus pitkäaikaistyöttömien nuorten työllistämistä ja nuoria koskevan syrjäytymisproblematiikan luonteesta. Helsinki: Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus 96.

Wyn, Johanna & White, Rob (1997) Rethinking Youth. London: Sage Publications.

LIITTEET

LIITE 1. Aikuissosiaalityöntekijän infokirje

Tampereella 11.2.2008

Hei!

Tässä olisi infokirje sinulle aikuissosiaalityöntekijä, joka työskentelet työttömien ja ammattikouluttamattomien alle 25-vuotiaiden nuorten kanssa. Nimeni on Piritta Jetsu ja opiskelen Tampereen yliopistossa sosiaalityötä. Olen tekemässä gradua, jonka tutkimuskohde ovat juuri kyseiseen ryhmään kuuluvat nuoret. Tämän hetkinen tutkimuskysymys on *Mitä työttömät alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret ajattelevat asioimisestaan sosiaalitoimistossa?* Graduni tulee liittymään ja auttamaan tällä hetkellä käynnissä olevaa Tampereen seutukunnallista aikuissosiaalityön kehittämishanketta. Asiasta olen jo keskustellut hankekoordinaattori Maarit Europaeuksen kanssa. Tutkimusluvan olen saanut Tampereen kaupungilta 31.1.2008.

Nyt tarvitsen sinun apua haastateltavien nuorten löytämisessä. Olen haastatellut jo kolme nuorta (kandityötä varten) ja nyt tarvitsen 5-6 nuorta lisää. Nuoren sosiaalitoimiston asiakkuuden toivon kestäneen vähintään vuoden. Toivoisin sinun miettivän olisiko sinulla asiakkaana joku nuori, joka suostuisi haastateltavaksi ja haluaisi kertoa oman mielipiteensä sosiaalitoimistossa asioimisesta. Nuorelle voi kertoa, että haastattelu kestää n. 30-60 min. Maksan haastatteluun osallistuneelle pienen (5 €) palkkion. Haastattelu on tarkoitus toteuttaa helmikuun 2008 aikana. Toivoisin sinun kysyvän nuorelta alustavan suostumuksen haastatteluun ja hänen puhelinnumeron. Voit antaa hänelle myös liitteenä olevan nuorelle tarkoitetun kirjeen. Jos saat joltain nuorelta suostumukset, voit laittaa minulle sähköpostilla tiedon tästä. Voin sitten tulla hakemaan puhelinnumeron ja nuoren nimen sosiaaliasemalta, jotta voin soittaa ja sopia tarkemman haastattelu ajankohdan ja paikan nuoren kanssa. Tietosuojamääräyksethän kieltävät tietojen lähettämisen suoraan sähköpostilla minulle. Virallisen suostumuksen ja allekirjoituksen pyydän sitten itse nuorelta haastattelutilanteessa.

Toivon, ettet anna yhteystietojani nuorelle. Yhteystiedot vain sinua varten.

Yhteistyöterveisin:

Piritta Jetsu

Tampereen yliopisto

yhteystiedot poistettu

LIITE 2. Nuoren infokirje

Tampereella 28.1.2008

Hei!

Nimeni on Piritta Jetsu ja opiskelen Tampereen yliopistossa sosiaalityötä. Olen tekemässä tutkimusta (gradua) alle 25-vuotiaiden työttömien ja ammattikouluttamattomien nuorten asiakkuudesta sosiaalitoimistossa. Haluaisin haastatella sinua ja kuulla sinun rehellisen mielipiteesi ja ajatuksesi sosiaalitoimistossa asioimisesta. Mielipiteesi toivottavasti tulee auttamaan sosiaalityöntekijöitä ymmärtämään nuoria asiakkaita paremmin. Tutkimukseni on osa Tampereen seutukunnallista aikuissosiaalityön kehittämishanketta.

- Haastattelu kestää n. 30-60 min.
- Haastattelu on luottamuksellinen. Nimeäsi ei julkaista missään eikä sanomiasi voi yhdistää sinuun.
- Haastatteluun osallistumisesta saat kiitokseksi 5 €.

Jos olet kiinnostunut osallistumaan haastatteluun niin täytä alla oleva yhteystietolomake ja jätä se sosiaalityöntekijällesi, joka välittää tiedot minulle. Soitan sinulle helmikuun aikana, jotta voimme sopia tarkemman haastattelu ajankohdan ja paikan.

Ystävällisin terveisin:

Piritta Jetsu
Tampereen yliopisto

YHTEYSTIETOLOMAKE HAASTATTELUA VARTEN

Nimi

Puh.

LIITE 3. Haastateltavan tutkimuslupa

TUTKIMUSLUPA

Annan luvan käyttää haastattelussa ilmitulleita tietoja tutkimuksen tekemiseen kuitenkin niin, ettei henkilöllisyyteni paljastu tutkimuksen teon missään vaiheessa eikä tutkimusraporteissa.

paikka

aika

asiakkaan nimi

LIITE 4. Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

Kerro itsestäsi?

Millainen lapsuuden perhe sinulla on ollut, missä olet asunut, pidätkö perheeseen tällä hetkellä yhteyttä, kaveripiiri jne.

1. Sosiaalitoimistossa asioiminen

Kertoisitko siitä kuinka tulit sosiaalitoimiston asiakkaaksi ja miltä se sinusta tuntui?

Kerroit, että olet asioinut vuodesta...miltä nyt tuntuu?

Miten usein asioit?

Kertoisitko millaista asioiminen sinun mielestä on? (säännöt, rutiinit... näitä en mainitse)

Toimeentulotuen suuruus ja sillä toimeentuleminen?

2. Työntekijät sosiaalitoimistossa

Kertoisitko yhteistyöstä työntekijöiden kanssa?

Onko sillä väliä kenen kanssa asioit?

3. Vuorovaikutus sosiaalitoimistossa

Kertoisitko vuorovaikutuksesta ja siitä kuinka sinua palvellaan? → voit kertoa vaikka jonkin tai joitakin asioimiskertoja, kuinka ne ovat sujuneet?

Hyviä ja huonoja kokemuksia?

4. Työttömyys ja ammattikouluttamattomuus

Kertoisitko otetaanko (ja jos mielestäsi otetaan niin miten) työttömyys ja ammattikouluttamattomuus huomioon asioinnissa sosiaalitoimistossa?

5. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Tiedätkö mikä tämä on?

Onko sinulle tehty aktivointisuunnitelma?