

”ENEMMÄN JUST SEMMONEN ONGELMALISTA, KUIN ETTÄ MITÄ  
HYVÄÄ SUSSA TILANTEESSAS ON”

Nuoret aikuiset kanssakertojina aikuissosiaalityön tilannearvioita tutkittaessa

Jenni Vartiainen

Pro gradu-tutkielma

Sosiaalityö

Jyväskylän yliopisto

Kokkolan yliopistokeskus

Chydenius

Syksy 2014

## TIIVISTELMÄ

### ”ENEMMÄN JUST SEMMONEN ONGELMALISTA, KUIN ETTÄ MITÄ HYVÄÄ SUSSA TILANTEESSAS ON” Nuoret aikuiset kanssakertojina aikuissosiaalityön tilannearvioita tutkittaessa

Jenni Vartiainen  
Sosiaalityön pro gradu – tutkielma  
Jyväskylän yliopisto  
Kokkolan yliopistokeskus Chydenius  
Ohjaajat: Anni Vanhala & Katri Viitasalo  
2014  
89 sivua, 4 liitettä

Tutkimuksen näkökulma on aikuissosiaalityössä tehtävissä tilannearvioinneissa nuoren aikuisen kokemusta korostaen. Nuorten aikuisten kokemusta tutkitaan fenomenologs-hermeneuttisella tutkimusotteella osallisuuden ja toimijuuden viitekehyksessä. Aikuissosiaalityössä tilannearviointi näyttäytyy kahdella tasolla; yhteiskunnallisella tasolla sosiaalityön tehtävä on sosiaalistaa nuoria yhteiskuntaan, tilannearviointi on sosiaalityöntekijän työväline. Toisella tasolla tilannearviointi liittyy nuoren elämänkulkuun. Nuori aikuisuus elämänvaiheena on usein haastavaa identiteetin etsimisen aikaa. Nuorten aikuisten elämänpoluista on tullut entistä yksilöllisempiä, jonka vuoksi tämä elämänvaihe tarvitsee erityistä huomiota nuoren yksilöllisen elämäntilanteen selvittämiseksi. Tutkimuksen tehtävänä on selvittää, miten nuoret aikuiset kokevat aikuissosiaalityön tilannearvioinnin. Tutkimustehtävään vastataan seuraavien tutkimuskysymysten avulla: 1. mitä nuoret aikuiset kertovat tilannearviosta ja siihen liittyvistä osallisuuden ja toimijuuden kokemuksistaan, 2. mitä nuoret aikuiset kertovat tilannearvioprosessiin liittyvistä kohtaamisista ja vuorovaikutussuhteista, sekä 3. mitä toiveita ja/tai ehdotuksia nuorilla aikuisilla on liittyen aikuissosiaalityöhön ja tilannearviotyöskentelyyn.

Tutkimuksen aineiston muodostaa neljän 18-29 –vuotiaan, kunnallisessa sosiaalitoimistossa asioivan nuoren aikuisen kanssa käydyt keskustelut heidän tilannearvioistaan. Tutkimuksen aineistonkeruu tapahtui kanssakertojuuden menetelmän (Huovinen 2013) avulla. Kanssakertojuudessa keskustelun runkona toimi kunkin nuoren oma sosiaalityöntekijän kanssa tehty tilannearviodokumentti. Nuoret saivat nostaa esiin asioita, jotka kokivat tärkeiksi tilannearviossaan. Tutkimuksen analyysimenetelmänä on käytetty temaattista sisällönanalyysia.

Tutkimuksen perusteella esiin tuli se, että nuoret aikuiset kokevat tilannearvion tekemisen kertojan roolissaan pakolliseksi tai turhaksi. Sosiaalityöntekijän ollessa kysyjä ja nuoren aikuisen vastaaja, koetaan osattomuuden tunteita. Tilannearviossa nuoret aikuiset joutuvat sopeutumaan sekä asiakkaan, että yhteiskunnan asettamaan nuoren aikuisen odotettuun rooliin. Tilannearvio näyttäytyy nuorten aikuisten kannalta pelkkiin ongelmiin keskittyvänä. Tutkimuksen pohjalta totean, että osallisuus ja toimijuus tilannearvion teossa voi kuitenkin toteutua, jos kohtaaminen sosiaalityöntekijän kanssa onnistuu. Kohtaamiseen liittyy nuoren aikuisen mukaan vastavuoroisuus ja luottamus. Toinen tutkimustulos on se, että nuoret aikuiset näkevät sosiaalityöntekijöillä erilaisia rooleja, sosiaalityöntekijä näyttäytyy ihmisenä, ammattilaisena ja auttajana tai nuorta ylempänä olevana työntekijänä. Näin nuoret aikuiset piirtävät myös itselleen toimijan rooleja kohtaamisissa; ihminen, autettava tai alempiarvoinen. Kolmas tutkimustulos liittyy tilannearvion yhteenvedo-osaan, joka on elämäntilannetta koskeva kokonaisarvio. Tutkimuksen mukaan tilannearvion yhteenvedo voi puuttua, siinä voi olla näkemysero nuoren ja työntekijän välillä, tai yhteenvedo voi olla objektiivinen näkemys ja hyvä kokemus. Tutkimuksen pohjalta totean, että yhteenvedo-osalla on merkittävä rooli siinä, millaiseksi muodostuu kokemus tilannearviosta ylipäänsä, sekä siinä millaisin mahdollisuuksin nuoret aikuiset voivat suunnata katseensa tulevaisuuteen.

Tutkimus auttaa ymmärtämään nuoren aikuisuuden elämänvaiheen erityisyyttä, sekä sen mukanaan tuomia haasteita aikuissosiaalityön tilannearvioinnissa. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää nuorten aikuisten kokemusten huomioimisena tilannearvioinnin toteuttamisessa ja kehittämisessä, sekä nuorten aikuisten osallisuuden ja toimijuuden mahdollisuuksien lisäämisena tilannearviotyöskentelyssä.

Avainsanat: aikuissosiaalityö, tilannearvio, nuori aikuisuus, osallisuus, toimijuus, kanssakertojuus

## SISÄLTÖ

1. JOHDANTO	4
2. NUORET AIKUISET JA AIKUISSOSIAALITYÖ	7
2.1 Nuoret aikuiset	7
2.2 Aikuissosiaalityö	12
3. TILANNEARVIO OSANA AIKUISSOSIAALITYÖN PROSESSIA	17
4. OSALLISUUS JA TOIMIJUUS SEKÄ KANSSAKERTOJUUS	21
4.1 Osallisuus ja toimijuus sosiaalityössä ja sen tutkimuksessa	21
4.2 Kanssakertojuus	29
5. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	32
5.1 Tutkimustehtävä	32
5.2 Nuorten aikuisten näkemysten ja kokemusten tutkimisesta	33
5.3 Kanssakertojuus aineistonhankinnan lähtökohtana	34
5.4 Aineiston käsittely ja sisällönanalyysi	39
6. NUORTEN AIKUISTEN KOKEMUKSIA ELÄMÄNTILANTEEN SELVITTÄMISESTÄ	44
6.1 Oman elämänsä kertojana	44
6.2 Asiakkaan rooliin sopeutuen	48
6.3 Nuoren aikuisuuden odotettuun rooliin sopeutuen	56
7. VUOROVAIKUTUKSESSA SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KANSSA	62
7.1 Vastavuoroisuus ja luottamus	62
7.2 Sosiaalityöntekijä ihmisenä ihmiselle	63
7.3 Sosiaalityöntekijä ammattilaisena ja auttajana	64
7.4 Sosiaalityöntekijä ylempiarvoisena	65
8. ARVIOINNIN KAUTTA YHTEENVETOON ELÄMÄNTILANTEESTA	67
8.1 Yhteenveto puuttuu	67
8.2 Sosiaalityöntekijän ja nuoren näkemysero	69
8.3 Yhteenveto on objektiivinen ja hyvä kokemus	71
9. NUORTEN AIKUISTEN KOKEMUKSISTA NOUSSEITA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA	73
10. JOHTOPÄÄTÖKSET	77
10.1 Yhteenveto	77
10.2 Pohdinta	80

LÄHTEET	84
LIITTEET	
LIITE 1. Infokirje sosiaalityöntekijöille/sosiaalihojajille	90
LIITE 2. Tietoa tutkimukseen osallistuville	91
LIITE 3. Yhteystiedot tutkimukseen osallistumista varten	92
LIITE 4. Suostumus tutkimukseen osallistumiseen	93
TAULUKOT	
Taulukko 1. Palveluidenkäyttäjien osallisuuden asteet tutkimuksessa	27
Taulukko 2. Esimerkki ala-, ylä- ja pääluokista	43
Taulukko 3. Nuori elämäntilanteensa kertojana osallisuuden ja osattomuuden jatkumolla	48
Taulukko 4. Nuoren aikuisen asiakkuus asiakkaan rooliin sopeutujana osallisuuden ja osattomuuden jatkumolla	56
Taulukko 5. Nuoren asiakkuus nuoren aikuisuuden rooliin sopeutujana osallisuuden ja osattomuuden jatkumolla	61
Taulukko 6. Nuorten aikuisten kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja kokemuksista nousseita nuorten omia kehittämis ehdotuksia	76

# 1. JOHDANTO

Nuori aikuisuus elämänvaiheena on usein haastavaa identiteetin etsimisen aikaa. Nuorten aikuisten elämänpoluista on tullut entistä yksilöllisempiä. Samaan aikaan työ-, koulutus- ja perhevalintojen kanssa nuoren tulee kyetä rakentamaan persoonallisuuttaan. Siirtymät eri vaiheissa ovat monille nuorille aikuisille vaikeita, he tarvitsevat omaan henkilökohtaiseen tilanteeseensa perutuvaa tukea ja ohjausta. Nuorten aikuisten sosiaalityön asiakkaiden kohdalla ajatellaan ryhmätasolla olevan yhtäläisyyksiä. Kuitenkin yksilölliset erot on otettava huomioon nuorten aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Tämän vuoksi nuori aikuisuus elämänvaiheena tarvitsee erityistä huomiota nuoren yksilöllisen elämäntilanteen selvittämiseksi. (esim. Palola ym 2012a Suurpää 2009, Turunen 2005, Arnett 2007.) Oman kokemukseni mukaan aikuissosiaalityössä käytetään tilannearvioinneissa valmiita lomakkeita, joiden kautta nuorten aikuisten elämäntilanteita tarkastellaan yhtäläisestä lähtökohdasta. Tämä tutkimus pyrkii esittämään tietoa siitä, miten tärkeää on asiakkaana olevien nuorten aikuisten yksilöllinen kohtelu tilannearvioinnissa.

Sosiaalityö on nuorten aikuisten elämässä mukana kahdella tasolla; yhteiskunnallisella tasolla sekä nuorten elämäntilanteeseen liittyvällä tasolla. Yhteiskunnallisella tasolla sosiaalityön tavoite on sosiaalistaa nuorta yhteiskuntaan kansalais-identiteetin vahvistamisen kautta. Nuorten elämäntilanteen pohdinta on sosiaalityössä vahvasti esillä myös tilannearvioinnissa. Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja nuorten elämäntilanteen muodostavat rajapinnan, jossa sosiaalityön tehtävä on auttaa nuorta asunnon, työn tai koulutuspaikan saamisessa, nuoren sosiaalistamisessa yhteiskuntaan. (Huovila 2013, 38-40.) Tilannearvio, sosiaalityön tuen tarpeen arviointi, on sosiaalityön yhteiskunnallisen tehtävän sekä nuorten elämäntilanteen kannalta tärkeä aihe ja suunnitelmallisen sosiaalityön perusta. Aikuissosiaalityön keskeisiin tehtäviin kuuluu asiakkaan elämäntilanteen selvitys ja palveluntarpeen arviointi sekä suunnitelmallinen muutostyö sisältäen päihde-, kuntoutus-, aktivointi- ja palvelusuunnitelmatyön (Juhila 2008a, 22-25; Kankainen 2012, 20). Monissa aikuissosiaalityön kehittämishankkeissa on todettu tarve kehittää tilannearviotyöskentelyä (esim. Kankainen 2012). Uuden sosiaalihuoltolain luonnoksessa työryhmä korostaa tuen tarpeiden arviointia ja asiakkaan näkemysten huomioon ottamista tarpeisiin vastaavaa palvelukokonaisuutta suunniteltaessa (<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1823427#fi>). Asiakkaiden kannalta tilannearvioprosessi on tärkeä, jotta saadaan hyvä pohja suunnitelmalliselle sosiaalityölle ja

asiakkaalle ja työntekijälle yhteinen ymmärrys tilanteesta. Aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmia on tutkittu ja todettu, että palvelusuunnitelmia saatetaan tehdä ilman kattavaa tilannearviota. Sen vuoksi tilannearviot ovat ajankohtainen ja tutkimusta vaativa aihe.

Aikuissosiaalityötä kehittävässä SOS-hankkeessa käynnistyi tässä tutkimuksessa mukana olevissa kaupungeissa joulukuussa 2012 sosiaalityön palvelualueella pilottiasiakaskokeilu, jossa kohteena oli 18-25 -vuotiaat aikuissosiaalityön asiakkaat. Pilotoinnin tavoite oli asiakkaan omien voimavarojen esiin nostaminen ja asiakkaan oman osallisuuden lisääntyminen asiakasprosessissaan, tähdäten suunnitelmallisen aikuissosiaalityön vahvistumiseen. SOS-hanke määritteli pilottiasiakaskokeilun työskentelyprosessin vaiheet seuraavasti:

1. Tuen tarpeen arviointi, eli tilannearviotyöskentely
2. Asiakassuunnitelmaan perustuva työskentely
3. Muutostyön arviointi.

Tutkimukseni keskittyy työskentelyprosessin ensimmäiseen vaiheeseen, tilannearviotyöskentelyyn. SOS-hankkeessa tilannearviotyöskentelyssä asiakkaan kanssa käytettiin toisessa tutkimuskaupungissa jo käytössä ollutta tilannearviolomaketta. Tilannearviosta tehtiin yhteenveto, joka toimii pohjana työskentelyprosessin toiselle vaiheelle, suunnitelmalliselle työlle. (Suunnitelmallista sosiaalityötä aikuisten parissa, SOS-hanke esite 2012.)

Tämän tutkimuksen avulla pyrin saamaan esiin nuorten aikuisten kokemustietoa aikuissosiaalityön tilannearviotyöstä ja osallisuuden kokemuksista siinä. Tavoite on lisätä tietoisuutta siitä, millaisia kokemuksia nuorilla aikuisilla on tilannearviosta osana sosiaalityön prosessissa. Kokemuksen tutkiminen fenomenologis-hermeneuttisella tutkimusotteella paikannetaan erityisesti siihen, kokevatko nuoret osallisuutta ja toimijuutta tässä prosessissa. Vaikka aineisto on pienehkö, sen avulla voi saada kuvaa siitä, millaisia ovat 18-29 vuotiaiden elämäntilanteet tilannearvioiden valossa ja tutkimus voi myös tuoda esiin miten kaupungissa käytössä oleva tilannearviolomake toimii asiakkaan näkökulmasta, vaikka nämä kysymykset eivät olekaan tutkimuksen pääkysymyksiä. SOS-hankkeessa ja aikuissosiaalityössä ylipäänsä työntekijät tekevät yksilötyötä asiakkaidensa

kanssa, tämän tutkimuksen avulla saadaan pieni kokonaiskuva asiakkaiden kokemuksista ja ajatuksista koskien sosiaalityön prosessin tärkeää osaa, tilannearviotyöskentelyä.

Tutkimuksen aiheena on siis nuorten aikuissosiaalityössä asioivien aikuisten kokemukset tilannearvion tekemisestä ja toimijuudesta tässä prosessissa. Tilannearvioprosessiin kuuluu olennaisena osana asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen kohtaaminen sekä siinä vuorovaikutuksessa tuotettu, dokumentin muotoon saatettu arvio nuoren elämätilanteesta. Tutkimuksessa nuorten kokemukset rakentuvat vuorovaikutuksellisessa keskustelussa tutkijan ja nuoren välillä kerrotuiksi tarinoiksi. Vaikka tutkimuksen yhtenä välineenä on osallistujien tilannearviodokumenttien lukeminen, tarkoitus ei ole tutkia osallistujien elämäntilanteita, vaan kokemuksia tilannearvioiden tekemisestä ja osallisuuden kokemuksista.

Aikuissosiaalityötä on viimeaikaisissa väitös- ja lisensiaatintutkimuksissa tutkittu eri näkökulmista; sosiaalityön prosessin rakentumisen näkökulmasta (Niskala 2008), asiakaslähtöisyyden näkökulmasta (Norlamo-Saramäki 2009), asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen näkökulmasta (Nummela 2011), aikuissosiaalityön toteutumisen tapojen ja kehittämisen näkökulmasta (Kankainen 2012) sekä alle 25-vuotiaiden perussosiaalityön asiakkaiden kokemusten näkökulmasta (Huovila 2013). Tämän tutkimuksen tehtävänä on tuottaa tietoa tilannearvion tekemisen tärkeydestä ja sen tarpeellisuudesta aikuissosiaalityössä. Tarkoitus on lisätä asiakaslähtöisen tiedon määrää järjestelmäkeskeisen informaation rinnalle ja nostaa esiin tilannearvion tekemisen merkitystä nuorille aikuisille itselleen.

Johdannon jälkeen, luvuissa 2. ja 3. kuvaan tutkimuksen kontekstin sekä tarkastelen eri teorioiden valossa nuorta aikuisuutta ja aikuissosiaalityötä sekä tilannearviointia. Tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat osallisuus, toimijuus ja kanssakertoisuus, jotka avaavat luvussa 4. Luvussa 5. jäsennän kokemuksen tutkimista fenomenologis-hermeneuttisella tutkimusotteella, määrittelen kanssakertoisuuden menetelmän aineiston hankinnan lähtökohtana, sekä aineiston käsittelyn sisällönanalyysin keinoin. Luvuissa 6.-8. analysoin tutkimusaineiston ja avaavat tulokset. Aineistoista nousi esille myös runsaasti kokemuksia aikuissosiaalityöstä yleisellä tasolla ja nuorten esiintuomia kehittämissuhteita, nämä ovat luvussa 9. Viimeisessä luvussa 10. teen yhteenvedon tutkimuksesta sekä esitän tutkimuksesta nouseen pohdintani.

## 2. NUORET AIKUISET JA AIKUISSOSIAALITYÖ

Tutkimuksen käytännölliset lähtökohdat ovat aikuissosiaalityön tilanearviotyöskentelyssä nuorten aikuisten näkökulmaa korostaen. Tarkastelen tässä luvussa nuorta aikuisuutta elämän vaiheena sekä nuorta aikuisuutta osana yhteiskuntaa ja sosiaalityön asiakkuutta. Tämän jälkeen käsittelen lyhyesti aikuissosiaalityötä käsitteenä.

### 2.1 Nuoret aikuiset

Nuoruutta ikäkautena määritellään eri tavoin ja ikäkaudet menevät osin päällekkäin. Eräiden määritelmien mukaan 12-17 - vuotias on nuori ja 18-24 - vuotias nuori aikuinen, toisen määritelmän mukaan 17-27 - vuotiaat ovat nuoria aikuisia (Kinnunen 2011, 22). Suomessa nuoruutta määritellään esimerkiksi lainsäädännössä. Nuorisolain (2006/72) mukaan nuoria ovat alle 29-vuotiaat, määritelmässä ei ole alaikärajaa. Lastensuojelulaki (417/2007) puolestaan määrittelee nuoren 18-20 - vuotiaaksi.

Kuten nuoruuden ikäkauden kirjava määrittely osoittaa, ei ole helppoa sanoa, milloin ihminen on nuori, nuori aikuinen tai aikuinen. Tutkimusten mukaan (esim. Arnett 2007) kuitenkin voidaan sanoa, että nykyään täyden aikuisuuden saavuttaminen näyttää kestävän kauemmin kuin aikaisemmin. 18-29 - vuotiaat eivät tunne itseään nuoreksi eikä aikuisiksi, vaan jotain siltä väliltä. He ovat matkalla aikuisuuteen, mutta eivät vielä ole saavuttaneet sitä. Nuoruuden ja aikuisuuden väliin on ollut tarvetta määritellä termi ”emerging adulthood”, joka voidaan suomentaa orastavaksi tai kehittyväksi aikuisuudeksi. (Arnett 2007, 27.)

Jotta voimme ymmärtää, mitä on nuori, orastava tai kehittyvä aikuisuus, on tiedostettava mitä aikuisuus tarkoittaa ja mitä sosiaalisia ja kulttuurisia merkityksiä aikuisuuteen liitetään. Aikuisuuden määritelmiin kuuluvat yleensä termit itsenäisyys, täysivaltaisuus, työelämässä mukana olo ja vahva kansalaisuus, yhteiskunnassa kiinni oleminen. Myös vastuu ja velvollisuudet, sekä hyvän elämänhallinnan vaatimus ovat aikuisuuteen liittyviä asioita. Vahvasti sanottuna edellä kuvatut termit määrittävät ”normikansalaisuuden”. (Juhila 2008c, 82, 92-93; Marin 2007, 45.)



Aikuissosiaalityössä asiakkuus alkaa yleensä aikaisintaan 18-vuotiaana. Tässä tutkimuksessa nuoriksi aikuisiksi määritellään 18-29 - vuotiaat. Koska aikuissosiaalityössä ollaan usein tekemisissä syrjäytyneiksi määriteltyjen nuorten aikuisten kanssa, tarkastelen tässä luvussa miltä nuori aikuisuus näyttää kiistellyn syrjäytymisen käsitteen kautta. Tarkastelen myös mitä nuori aikuisuus on elämänvaiheena ja mitä se mahdollisesti tarkoittaa sosiaalityön asiakkuudessa.

### **Nuoret aikuiset osana yhteiskuntaa ja sosiaalityön asiakkaina**

Nuorten aikuisten aseman pohtimista yhteiskunnassamme johtaa syrjäytymisen käsite. Syrjäytyminen käsitteenä ei kuitenkaan ole yksiselitteinen ja se saattaa olla hyvinkin leimaava käsite. Syrjäytymistä on määritelty eri tavoin. Elinkeinoelämän valtuuskunnan julkaisussa Myrskylä (2012, 2) määrittelee syrjäytyneiksi sellaiset nuoret aikuiset, jotka syystä tai toisesta ovat opiskelun ja työvoiman ulkopuolella, ja joilla ei peruskoulun lisäksi ole muuta koulutusta. Sipilä (1985, 73) esittää joustavammin, että syrjäytyminen tarkoittaa yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkoutta. Helne (2002, 8-9) muistuttaa, että on tärkeää huomioida minkälainen suhde syrjäytyneiksi kutsutuilla on yhteiskuntaan ja päinvastoin, millainen suhde yhteiskunnalla on syrjäytyneisiin. Jokatapauksessa syrjäytyminen on suhteellista ja annettu nimeksi joukolle ihmisiä, jotka eivät välttämättä millään tavalla kuulu yhteen. Yhteiskunnassa syrjäytyneiksi määritellyt ihmiset leimautuvat ja heidän elämänhallintaansa saatetaan väheksyä. On myös muistettava, että syrjäytymisessä on erilaisia asteita ja se saattaa olla vain väliaikaista. (Helne 2002, 74-75; Vähätalo 1998, 40.)

Syrjäytyminen ja sen ehkäisy on kuitenkin termin ongelmallisuudesta huolimatta viime vuosina noussut yhteiskuntamme tärkeäksi puheenaiheeksi. Tilastot kertovat karua kieltä siitä, että ikäluokittain katsottuna alle 30-vuotiaat miehet ja naiset ovat perus- ja vähimmäisturvaa saavista ryhmistä suurin. Osaksi tämä voidaan selittää sillä, että heistä noin  $\frac{3}{4}$  saa opintotukea. Kuitenkin kun tarkastellaan pelkkää toimeentulotukiasiakkuutta, nuoret aikuiset ovat sen saajina suurin ryhmä ikäluokittain suhteutettuna. Tilastojen mukaan 20-24 -vuotiaat nuoret aikuiset ovat toimeentulotuen saajien suurin ikäryhmä. (Notkola, Pitkänen, Tuusa, Ala-Kauhaluoma, Harkko, Korkeamäki, Lehikoinen,

Lehtoranta, Puumalainen, Ehrling, Hämäläinen, Kankaanpää, Rimpelä & Vornanen 2013, 95; Palola, Hannikainen-Ingman & Karjalainen 2012b, 310.)

Taustalla nuorten aikuisten suurelle toimeentulotuen tarpeelle on se, että syrjäytyneiksi määritellyillä nuorilla aikuisilla ei ole koulutuksen puutteen lisäksi myöskään työhistoriaa, he eivät täytä työmarkkinatuen saamisen edellytyksiä. Kun nuori aikuinen on työtön, saa lapsen tai sairastuu, hän joutuu vähimmäisturvan varaan ja turvautumaan toimeentulotukeen. Osalla tämä on tilapäistä, mutta yhä useammalla nuorella aikuisella toimeentulotukiasiakkuuden pitkittyminen on arkipäivää. Ratkaisuna asiaan on koetettu nostaa aktivoivia toimenpiteitä, sanktioita ja vastikkeellisuutta. Alle 25-vuotiaalta voidaan esimerkiksi alentaa toimeentulotuen perusosaa, jos nuori kieltäytyy tai keskeyttää koulutuksen. Palolan ym. (2012b) tutkimuksen mukaan sanktioiden käyttö nuorten aikuisten kohdalla aiheuttaa ristiriitaisia ajatuksia. Tutkimuksen mukaan nuoriin aikuisiin tehoa paremmin pakottamisen sijaan vapaaehtoisuus, tätä mieltä ovat myös tutkimuksessa haastatellut sosiaalityöntekijät. On myös tunnustettava se asia, että syrjäytyminen työ- ja koulutusyhteiskunnasta tapahtuu hitaasti, niin myös avulle ja mukaan pääsemiselle on annettava aikaa. (Notkola ym. 2013, 95 , 98; Palola ym. 2012b, 310-313.)

Yksi aikuissosiaalityön nuoria asiakkaita koskettava ongelma on se, että toimeentulotuki haetaan pääsääntöisesti kirjallisesti. Monissa kunnissa nuoret aikuiset, erityisesti alle 25-vuotiaat, ovat ryhmä, joita sosiaalityössä pyritään tapaamaan säännöllisesti asiakkuuteen liittyen. Kuitenkin noin 1/3 jää tämän ulkopuolelle. Pelkkä taloudellisen tuen myöntäminen byrokraatioineen saattaa ylläpitää vaikeita tilanteita ja joissain tapauksissa toimia jopa syrjäyttävänä tekijänä. Kun nuori aikuinen on pitkäaikaisesti toimeentulotuen asiakas, on hänen elämäntilanteensa ollut pitkään jo vaikea. Nuorilla aikuisilla monesti asiat seuraavat toisiaan ja ongelmat kasaantuvat. Nuoren omat voimavarat elämäntilanteen selvittämiseen vaativat avukseen asiantuntijoiden apua ja henkilökohtaista kontaktia heihin. Tästä syystä onkin erittäin tärkeää, että sosiaalityöntekijä tuntee nuoren ja hänen elämäntilanteensa hyvin. (Notkola ym. 2013, 96,98; Palola ym. 2012b, 312.)

Yhtenä apukeinona nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn tuli vuoden 2013 alusta Suomessa täysimääräisesti voimaan hallitusohjelmaan sisältyvä nuorten yhteiskuntatakuu, Nuorisotakuu, jonka mukaan jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja alle 30-vuotiaista vastavalmistuneille tarjotaan kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta joko

työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka (TEM 2014). Palola ym. (2012b) huomauttavat, että nuorisotakuun suunta on oikea, mutta jotta se toteutuisi myös kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien nuorten kohdalla, tarvitaan syvempää tietoa 2010-luvun suomalaisten nuorten arjesta, syrjäytymisestä ja nykyisestä nuorisososiaalipolitiikasta (em. 301).

### **Nuori aikuisuus elämäntilanteena**

Millaista sitten on nuori aikuisuus elämäntilanteena? Monissa tutkimuksissa ja raporteissa (McLaughlin 2006, Palola ym. 2012a, Suutari 2001) kritisoidaan sitä, että nuorilta itseltään ei kysytä, vaan nuoria aikuisia koskevassa keskustelussa puhujina ovat pääosin muut kuin nuoret itse. Suurpään (2009, 8) mukaan esimerkiksi syrjäytymisongelmasta puhuttaessa ei oteta huomioon syrjään jäämistä, sellaista nuorille tyypillistä vaeltelevaa elämäntilannetta, jossa esimerkiksi koulutusputkesta irrottautuminen ei aina tarkoita yhteiskunnasta putoamista, syrjäytymistä.

Nuorten aikuisten työ- ja koulutuspoluista, kuin myös perheenperustamisen ajankohdasta, on tullut entistä yksilöllisempiä. Turunen (2005) muistuttaa, että samaan aikaan työ-, koulutus- ja perhevalintojen kanssa nuoren tulisi kyetä rakentamaan persoonallisuuttaan. Tämä kokonaisuus saattaa olla muutoksessa usein ainakin kolmeenkymmeneen ikävuoteen saakka. Siirtymät eri vaiheista toiseen ovat nuorille vaikeita. Nuoret aikuiset saattavat olla vielä epäitsenäisiä ja erilaisille vaikutuksille alttiita. He tarvitsevat omaan henkilökohtaiseen tilanteeseensa perustuvaa ohjausta ja tukea, tietoja ja taitoja omille valinnoilleen. (Suurpää 2009, 8,16; Turunen 2005, 145-159.)

Nuorten kokema valinnan vaikeus mm. opiskelupaikan valinnan suhteen tulee esiin myös Palolan ym. (2012a) nuoria koulupudokkaita koskevassa tutkimuksessa. Nuorten aikuisten mielestä erityisen vaikeaa on tehdä nimenomaan oikeita valintoja. He kokevat ja näkevät oman tilanteensa osin toiveikkaana, osin epäilevänä. Monien tämän päivän nuorten aikuisten lapsuutta leimaa 1990-luvun alkupuolen lama-aika ja mahdollisesti vanhempien työttömyys. Tämän lisäksi heidän ajatusmaailmaansa vaikuttaa erilaiset arvot ja eettiset kysymykset, koskien muun muassa kasvavan kulutusyhteiskunnan ongelmia. Nuoret aikuiset näkevät omille ja ystäviensä valinnoille eettisiä perusteluja. Tämän ajan nuorille aikuisille ystävät ja sosiaalinen media ovat tärkeitä. Omaan tilanteeseensa liittyen he ovat

valmiita muutokseenkin, mutta toisaalta tulevaisuutta mietitään enintään puolen vuoden ajanjaksoissa. Tämän vuoksi esimerkiksi opintolainaan sitoutuminen saattaa tuntua mahdottomalta. Tutkimuksen mukaan sosiaalityön asiakkaana oleminen ja toimeentulotuen hakeminen ei ole nuorille aikuisille vaikeaa. Vaikeaksi koetaan enemmänkin siihen liittyvä byrokraattinen ”paperisotku”. (Palola ym. 2012a, 61-63.)

Nuorista aikuisista puhuttaessa nousee usein esiin ennakkoluuloja ja yleistyksiä. Arnett (2007) mukaan orastavan aikuisuuden vaiheessa olevia nuoria kohtaan on olemassa myyttejä ja stereotypioita esimerkiksi siitä, että nuoret ovat itsekkäitä ja haluttomia kasvamaan aikuiseksi. Orastavan aikuisuuden vaiheessa nuorten koetaan usein olevan keskittyneitä vain omaan itseensä välittämättä heitä ympäröivästä maailmasta, ja näin ollen heitä voidaan virheellisesti pitää itsekkäinä. Heillä on kuitenkin ristiriitaisia tunteita aikuiseksi kasvamisesta. Kyse ei ole siitä etteivätkö nuoret suostuisi kasvaa aikuisiksi, mutta samaan aikaan he tiedostavat tulevan aikuisuuden vaiheen kustannukset ja hyödyt. Tässä vaiheessa moni nuori muuttaa pois kotoa ja elää ensimmäistä kertaa yksin, peruserheen jälkeen ja ennen mahdollista parisuhdetta. Kuten Turunen (2005) ja Suurpää (2009), myös Arnett muistuttaa, että aikuiseksi kehittyminen on epävakauden ja identiteetin etsimisen aikaa. (em. 23-29.)

Nuorten aikuisten kohdalla ajatellaan yleisesti olevan ryhmätasolla selkeitä yhtäläisyyksiä. Kuitenkin yksilölliset erot on otettava huomioon niin nuorten aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä, kuin myös nuoriin kohdistuvien tutkimustulosten arvioinnissa. (Kinnunen 2011, 23.) Sosiaalityössä katsotaan liian paljon ongelmiin ja puutteisiin, enemmän olisi keskityttävä ratkaisujen ja voimavarojen etsimiseen ja löytämiseen. Kaikilla nuorilla on kykyjä johonkin asiaan, mutta mahdollisuudet niiden hyödyntämiseksi ja kehittämiseksi saattavat puuttua. Erityisesti nuorten aikuisten kohdalla tärkeäksi kysymykseksi nousee toimijuus ja se, millaisiin asioihin nuori kokee omana toimijanaan yltävänsä. (Palola ym. 2012a, 68-69.)

Tähän tutkimukseen osallistuneet nuoret olivat haastatteluhetkellä työ- ja kouluelämän ulkopuolella. Ainostaan yhdellä heistä oli muuta koulutusta kuin peruskoulu. Näiden perusteella heidän elämäntilanteeseensa voi katsoa sisältyvän syrjäytymisriskiksi lukeutuvia tekijöitä. Edellä kuvatun perusteella voidaan sanoa, että nuori aikuisuus elämänvaiheena tarvitsee erityistä huomiota aikuissosiaalityön asiakasprosessissa.

Ensinnäkin tarvitaan ymmärrystä orastavan aikuisuuden haasteista ja sitä myötä kykyä nähdä nuori aikuinen yksilönä ennakkoluulojen ja stereotyypioiden takana. Toiseksi tarvitaan huolellista nuoren aikuisen yksilöllisen elämäntilanteen selvittämistä, tilannearviota, ja sen myötä henkilökohtaista tukea ja ohjausta.

## 2.2 Aikuissosiaalityö

Sosiaalityötä aikuisten parissa tehdään monilla areenoilla, kuten kuntien sosiaalitoimistoissa, julkisissa erityispalveluissa, erilaisissa sosiaalisissa järjestöissä sekä diakoniatyössä. Tämän tutkimuksen kohteena on kuntien sosiaalitoimistossa tehtävä aikuissosiaalityö, joten määrittelen tässä luvussa erityisesti kuntien aikuissosiaalityötä. Sosiaalityötä aikuisten parissa on tehty niin kauan, kuin sosiaalityötä on ollut olemassa. Suomessa kunnallisia sosiaalipalveluja on 2000-luvulla ryhdytty kehittämään elämänkaarimallin mukaisesti. Lastensuojelu on aina ollut sosiaalityössä vahva alue ja vanhuksia palveleva gerontologinen sosiaalityö on viimeaikoina noussut yhä tärkeämmäksi sosiaalityön osa-alueeksi. Näiden mainittujen alueiden väliin jäävä sosiaalityön alue kuuluu aikuissosiaalityölle. Kansainvälisesti tarkasteltuna suomalainen elämänkaarimalli-ajattelu eroaa esimerkiksi Thompsonin (2002) esittelemästä aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä (Social work with Adults). Thompsonin mukaan aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö on yläkäsite, joka kokoaa alleen erityyppisiä asiakasryhmiä; kehitysvammaiset, vammautuneet, mielenterveysongelmaiset sekä vanhukset. Suomalaiseen aikuissosiaalityön määrittelmään verrattuna Thompsonin määrittelemä sosiaalityö aikuisten parissa rakentuu työn kohteen mukaan, ei elämänkaarimallin mukaan. (Jokinen & Juhila 2008, 7; Kananoja ym. 2011, 211; Thompson 2002, 287-299.)

Suomessa aikuissosiaalityön on sanottu jääneen vahvojen lastensuojelun ja gerontologisen eli vanhuuden sosiaalityön jalkoihin, joten vasta 2000-luvulla aikuissosiaalityötä on alettu pohtia oman sisällön ja profiilin kautta. Suomen kunnissa aikuissosiaalityön käsitettä on määritelty eri tavoin. Yleisimmin aikuissosiaalityö määritellään *ongelman, tavoitteen* ja *väliseen* käsitteiden kautta. (Jokinen & Juhila 2008, 7-8; Juhila 2008a, 15-18.)

Kunnallisessa aikuissosiaalityössä kohdataan ihmisiä, joilla on erityisesti työttömyyteen, taloudellisen tilanteen vaikeutumiseen ja elämönhallintaan liittyviä ongelmia. Aikuissosiaalityön tavoitteiksi näitä ongelmia vasten määrittyy yksilöiden ja perheiden elämäntilanteen parantaminen, turvallisuuden lisääminen ja asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ylläpitäminen ja edistäminen. Tavoitteiden saavuttamiseksi aikuissosiaalityön välineitä ovat tukeminen, neuvonta ja ohjaus, suunnitelmien laatiminen ja sosiaalinen tuki sekä hyvä yhteistyö asiakkaan kanssa. Kunnissa tehtävässä aikuissosiaalityössä korostuu sosiaalityön suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus. Aikuissosiaalityön tulisi olla myös pitkäjänteistä ja kokonaisuuteen keskittyvää; yhden ongelman kohtaamisen sijasta tulisi keskittyä elämäntilanteeseen kokonaisuutena. (Jokinen & Juhila 2008, 7-8; Juhila 2008a, 15-18; Nummela 2011, 7-13.)

Aikuissosiaalityötä määriteltäessä korostuu kaksi sosiaalityön ydintä; asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaaminen sekä sosiaalityössä ilmenevän tuen ja kontrollin suhde. Tarkastelen seuraavaksi näitä kahta teemaa.

### **Kohtaaminen ja vuorovaikutus aikuissosiaalityössä**

Käytännön sosiaalityön ydinelementti on asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen ja siinä rakentuva vuorovaikutus. Aikuissosiaalityössä sosiaalityön prosessi lähtee käyntiin, kun ongelmallisen elämäntilanteen omaava ihminen tulee sosiaalitoimistoon hakemaan apua sosiaalityöntekijältä. Laitisen ja Kemppaisen (2010) mukaan sosiaalityön kannalta merkittävää on asiakasta arvostava työskentelytapa, asiakkaan näkeminen tavallisena yksilöllisen elämäntilanteen omaavana ihmisenä, ei pelkkänä ongelman mukaan yleistettynä ja luokiteltuna asiakkaana. Ojaniemi ja Rantajärvi (2010) kuitenkin muistuttavat, että merkittävää ei ole vain se, millaiseen auttajan rooliin sosiaalityöntekijä asettuu vaan myös se, millaiseen autettavan rooliin asiakas asettuu tai asetetaan. Asiakkaan rooleja voivat olla passiivinen autettava tai aktiivinen ja tasavertainen kumppani. Sosiaalityöntekijän rooleja voivat olla asiakkaan yläpuolella oleva auttaja tai asiakkaan kanssa tasavertainen auttaja. Sosiaalityössä asiakas ja työntekijä kohtaavat aina jossakin ennalta määrättyssä kontekstissa. Vuorovaikutus heidän välilleen rakentuu kohtaamisessa sen mukaan, miten he tiedostavat roolinsa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 138-139, 153-155; Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 220-221.)

Myös Juhilan (2006) määrittämässä asiakkaan ja työntekijän suhteissa nähdään erilaisia rooleja ja toimijuuksia sekä asiakkaalle että työntekijälle. Juhilan mukaan sosiaalityöntekijän rooli voi olla liittää asiakas yhteiskunnan valtakulttuuriin kontrolloiden niitä, joiden liittämistä on vaikeuksia, kun taas samaan aikaan asiakkaan rooli on olla näiden toimenpiteiden kohde. Tällöin on kyse *liittämistä ja kontrollisuhteesta*. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolien ollessa tasavertaisia ja rinnakkaisia toimijoita, on kyse *kumppanuussuhteesta*. *Huolenpitosuhteessa* taas asiakkaan rooli on olla toimimaan kykenemätön avun ja tuen tarvitsija, josta sosiaalityöntekijä avun ja tuen antajan roolissa huolehtii. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit ja toimijuudet määrittyvät eri tavoin erilaisissa tilanteissa ja yhteiskunnallisissa yhteyksissä. Onkin määritelty neljäs suhde; *vuorovaikutuksessa rakentuva suhde*, joka pitää sisällään kaikki edellä mainitut suhteet. (Juhila 2006, 13-14.)

Sosiaalityössä kohtaaminen on sosiaalinen tapahtuma jolla on vastavuoroinen luonne. Sanotaankin, että sosiaalityö ei perustu vain ammattilaisen asiantuntemukseen, vaan asiakkaan ja työntekijän hyvään yhteistyöhön. Yhteistyö on työväline, jonka avulla voidaan päästä tavoitteisiin muutoksen aikaansaamiseksi. (Kananoja ym. 2011, 138.)

### **Tuki ja kontrolli aikuissosiaalityössä**

Tarkasteltaessa aikuissosiaalityön yhteiskunnallista asemaa, huomataan siihen liittyvän monia odotuksia ja paineita. Aikuissosiaalityön asiakkaita tuetaan vaikeassa elämäntilanteessaan, mutta heihin kohdistuu myös vaatimuksia. Yksityistä vastuuta korostavassa yhteiskunnassa aikuisten nähdään olevan vastuunkantajia, jonka vuoksi aikuissosiaalityössä asiakkaita tulee aktivoida (Juhila 2008b, 79-80). Tuen lisäksi sosiaalityöhön sisältyy myös kontrollointia.

Tuki ja kontrolli sosiaalityössä on keskeinen aikuissosiaalityötä määrittävä tekijä. Sipilä (1989) sanoo tuen olevan ohjauksen ja neuvonnan lisäksi resurssien antamista. Juhila (2006) näkee tuen tarkoituksen voimavarojen antamisena, asiakkaan rinnalla seisomisena, vahvistamisena ja huolenpitoa. Sipilän (emt.) mukaan kontrolli on sosiaalityön pyrkimys palauttaa asiakas yhteiskunnan normatiiviseen yhteyteen. Juhila korostaa kontrollin kuuluvan sosiaalityöhön silloin, kun asiakkaana olevan ihmisen käytös voi olla haitaksi itselle tai ympärillä oleville ihmisille. Molemmat ovat sitä mieltä, että kontrollia ja tukea

on välillä vaikea erottaa toisistaan, ne ovat kietoutuneet toisiinsa. (Juhila 2006, 216; Sipilä 1989, 70.)

Myös Mäntysaari (1991, 178) näkee tuen ja kontrollin olevan vaikeasti toisistaan erotettavissa. Tuen ja kontrollin käsitteet ovat hämäriä. Jokinen (2008) kertoo millaisia merkityksiä tuki ja kontrolli saavat tutkittaessa sosiaalityöntekijöiden käsityksiä niistä. Pääsääntöisesti tukea kuvaava sana on auttaminen. Kun käsitettä tarkastellaan laajemmin, voidaan havaita, että tuki jakaantuu kolmeksi erilaiseksi merkitykseksi; työmenetelmäksi, kohtaamiseksi ja asianajoksi. Nähtäessä tuki työmenetelmänä, tarkoittaa se rahallista tukea, ohjausta ja neuvontaa, palveluiden järjestämistä. Tämä määritelmä tuesta on samankaltainen kuin edellä esitetty Sipilän (1989) määritelmä. Tuen määrittäessä työmenetelmäksi, keskeisessä roolissa on sosiaalityön suunnitelmallisuus johon tuen antaminen perustuu ja tällöin tuki on väline tavoitteiden saavuttamiselle. Toisena merkityksenä tuki on kohtaamista, jolloin tuki tarkoittaa hyvän vuorovaikutuksen kautta asiakkaiden jaksamista lisäävää tukemista. Tämä määritelmä vastaa mielestäni Juhilan (2006) edellä esitettyä määritelmää tuesta voimavarojen antajana. Tuen merkityksellistyessä kohtaamiseen, puhutaan erityisesti kriisityön ja muiden vaikeiden elämäntilanteiden yhteydessä annettavasta tuesta. Kolmas tuelle annettu merkitys voidaan nähdä asianajona. Tuki asianajona tarkoittaa asettumista asiakkaan puolelle edustajana tai puolestapuhujana sekä avustamista asioimiseen hakemusten tai päätösten selvittämisissä. (Jokinen 2008, 115-119.)

Tardy (1988) määrittelee tuen ensinnäkin emotionaaliseksi, johon kuuluu luottamus, välittäminen ja empatia. Toisekseen tuki voi olla instrumentaalista sen sisältäen resurssit, kuten raha ja aika. Kolmanneksi tuki voi olla informatiivista, kuten neuvontaa ja opastusta, sekä neljänneksi arviointia, eli henkilökohtaisen palautteen antamista. (Tardy 1988, 349)

Tuen käsitettä määritellään siis eri tavoin, mutta verrattaessa tuen ja kontrollin käsitteitä, voidaan havaita, että tuki määritellään miltei aina positiivisessa merkityksessä, toisin kuin kontrolli. Kontrolliin liitetään sellaisia termejä kuin tarkkailu, tietojen varmistaminen, seuranta, sanktioiden mahdollisuus ja rajojen asettaminen. Kunnalliseen sosiaalityöhön kontrolli kuuluu vahvasti organisatorisena välttämättömyytenä. Tällöin on kyse lainsäädännöstä ja rahasta sekä julkisen vallan mandaatista, joiden ehtoihin sosiaalityöntekijän kunnan työntekijänä on sitouduttava. Toisena merkityksenä kontrolli



voidaan nähdä asiakasprosessiin kuuluvana seurantana, jolloin asetettuja tavoitteita seurataan, asiakkaan toimintaa tarkkaillaan ja hänen antamia tietoja varmistellaan. Kontrolli seurantana voi asiakkaasta tuntua kyttäämiseltä, varsinkin jos asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde on huono ja luottamus puuttuu. Kolmanneksi kontrolli voidaan nähdä asiakkaan itsesäätelynä, joka tarkoittaa huomaamatonta ohjailua ja ohjeistamista, joilla asiakas saadaan haluamaan oikeanlaista muutosta elämäänsä. Kunnallisessa sosiaalityössä näyttäytyy kontrolli pääasiassa kahdella ensin mainitulla tavalla. (Jokinen 2008, 119-124.)

Tässä luvussa olen tarkastellut nuoren aikuisuuden erityisyyttä elämänvaiheena sekä nuoria aikuisia sosiaalityön asiakkaina. Aikuissosiaalityön kontekstissa asiakkaina olevia nuoria aikuisia yhdistää usein työ- ja opiskelupaikan ulkopuolella oleminen ja toimeentulotuen tarve. Nuorten aikuisten kohdalla katsotaan usein olevan ryhmätasolla yhtäläisyyksiä. Kuitenkin on selvää, että nuorten elämänpolut ovat yksilöllistyneet ja nuorten elämänkulku on vaeltelevaa. Edellä kuvatun perusteella onkin perusteltua sanoa, että aikuissosiaalityössä nuorten aikuisten yksilöllinen kohtaaminen ja huolellinen elämäntilanteen selvittäminen on tärkeää. Tämän tutkimuksen avulla saadaan tietoa siitä, miten nuoret aikuiset kokevat kohtaamisen sosiaalityöntekijän kanssa, sekä oman elämäntilanteensa arvioinnin. Kohdataanko nuoria yksilöllisesti ja kokevatko he osallisuuden ja toimijuuden mahdollisuuksia aikuissosiaalityön tilanearvioinneissa.

### **3. TILANNEARVIO OSANA AIKUISSOSIAALITYÖN PROSESSIA**

”Sosiaalityöllä vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyisyyttä. Työ on yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisten selviytymistä.” (Sosnet 2003.)

Tilannearvio on osa sosiaalityön asiakasprosessia. Sosiaalityön asiakasprosessia kuvataan usein seuraavan kaltaisesti: asiakkuuden aloitus, tilannearvio asiakkaan tilanteesta, suunnitelmat ja tavoitteista sopiminen, interventiot eli toimintavaihe sekä arviointi ja palaute, jonka jälkeen työskentely päätetään tai tehdään uusi tilannearvio (mm. Kuvaja 2007, Rostila 2001, Särkelä 2001, Payne 2009, 91). Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena on aikuissosiaalityön prosessissa asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa tapahtuva arvio asiakkaan tilanteesta. Arviosta käytetään erilaisia nimityksiä; tilannearvio, tilanteen arviointitehtävä, alkuarvio, tilannekartoitus, tilanneselvitys sekä englanniksi assessment ja case study. Tässä tutkimuksessa käytetään nimitystä tilannearvio.

Tilannearvio osana sosiaalityön prosessia määritellään yhdessä asiakkaan kanssa tehtäväksi asiakkaan elämäntilanteen ja olosuhteiden kokonaisjäsennykseksi. Kokonaisjäsennyksellä sisällään asiakkaan tarpeet, ongelmat, voimavarat ja toimintaedellytykset sekä toimintaympäristöt, jotka tutkitaan ja eritellään yhdessä asiakkaan kanssa. Tilannearvion tarkoitus on ymmärtää ihmistä suhteessa hänen toimintaympäristöönsä. Tilannearvio on perusta asiakkaan tulevalle tilanteen ja/tai ympäristön parantamiseksi tehtävälle suunnitelmalle. Tilannearvion teko vaatii sosiaalityöntekijältä herkkyyttä huomioida jokaisen ihmisen elämäntilanteen ainutlaatuisuus. Työntekijän on otettava puheeksi vaikeatkin asiat. Tilannearvio on myös jo itsessään auttamismuoto, sillä parhaimmillaan se lisää asiakkaan ymmärrystä omasta tilanteestaan ja auttaa asiakasta oivaltamaan ratkaisuja ongelmiinsa. Tilannearvio ei ole vain tapahtuma, vaan prosessi ja ymmärryksemme tuote. Tilannearvio on olennainen, toistuva ja syvenevä osa sosiaalityön prosessissa. Tilannearvio voidaan hahmottaa eri tavoin jatkuvana prosessina, kertaluontoisena suunnitelmallisen työn vaiheena, auttavia toimenpiteitä edeltävänä vaiheena tai auttaviin toimenpiteisiin

nivoutuvana vaiheena. (Coulshed & Orme 1998, 21-22; Kemppainen ym 2010, 30; Kuvaja 2007, 3,25.)

Niemelä (2012) kuvaa tapauskohtaisen sosiaalityön prosessia termein ”Case Study – Case Work – Case Evaluation”, eli tilannearvio, työskentelyn tavoitteiden asettaminen sekä arviointi ja seuranta. Hänen mukaansa kaiken sosiaalityön keskeisin tehtävä on tunnistaa asiakkaan tapauskohtainen ongelma tai ongelmakimppu, jotta voidaan kohdentaa sosiaalityötä relevantilla tavalla. Niemelän kuvaama ”Case Study” - vaihe pyrkii vastaamaan kysymykseen ”mistä tapauksessa on kysymys”, ja sen mukaan ongelman tunnistaminen on tiedonmuodostusta kyseessä olevasta tapauksesta. Niemelä toteaa kuitenkin, että tärkeästä osasta huolimatta sosiaalityössä on usein liian vähän aikaa ongelman tunnistamiseen. Särkelän (2001) mukaan sosiaalityöntekijän tekemän ongelman määrittelyn lisäksi on selvitettävä miten asiakas ongelman määrittelee ja ymmärtää. Tilannearvion tavoitteena onkin ymmärtää asiakkaan näkökulma omaan elämäntilanteeseensa, sekä asiakkaan voimavarat. Tilannearviota tehdessä on tunnistettava asiakkaan arkipäivän toiminta ja se, miten ja millaisella toiminnalla asiakas mahdollisesti uusintaa ja tuottaa ongelmiaan. Kun Niemelän ”Case Study” korostaa sosiaalityöntekijän roolia ongelman tunnistamisessa ja määrittelyssä, Särkelä korostaa tilanteen tutkimista yhdessä asiakkaan kanssa. (Niemelä 2012, 25-31; Särkelä 2001, 66-67.)

Niemelä (2011) perustelee sosiaalityön ammattieettisyyden vastuullisuutta korostavalla moraaliperiaatteella, että asiakkaan tilanteeseen on paneuduttava kattavalla ja pätevällä alkuselvityksellä ongelmien ja muutostarpeiden tunnistamiseksi. Nämä ovat perusta asiakkaan hyvinvointia edistäville toimenpiteille. (Niemelä 2011, 34-37.)

Tilannearviotyöskentelyssä merkityksellinen vaihe on yhteenvetovaihe, jolloin tilannearviosta kootaan kokonaisarvio ja johtopäätökset. Yhteenvedon tekeminen on tärkeä keskusteluvaihe työntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijä ja asiakas voivat esimerkiksi kertoa toisilleen tilannetta koskevista vaikutelmistaan. Näin työntekijä ja asiakas varmistavat ymmärtäneensä toisensa oikein ja samalla heille jää mahdollisuus vielä korjata mahdollisia vääriä käsityksiä. Näin syntyy asiakkaan ja työntekijän yhteinen, jäsentyne kuva tilanteesta. Mahdollista on myös se, että asiakas ja työntekijä tekevät kokonaistilanteesta erilaiset johtopäätökset. Silloin yhteenvetoon on kirjattava huolellisesti asiat, joista ollaan samaa tai eri mieltä, asiakkaan ja työntekijän perustelut esittäen.

Yhteenveto on työväline tulevan toiminnan suunnittelulle. (Kuvaja ym. 2007, 23-24; Särkelä 2001, 79; Rostila 2001, 72.)

Asiakkaan näkökulmasta tilannearvio merkitsee kertomista elämäntilanteestaan sosiaalityöntekijälle, tuoden oma näkemyksensä esiin. Tilannearvio-oppaan (Kuvaja ym. 2007; 7) mukaan asiakaslähtöisyyttä pohdittaessa työntekijän on syytä miettiä käytettyä kieltä; käytetäänkö ammatillisia termejä vai annetaanko asiakkaalle mahdollisuus nimetä asioita omin sanoin. O'Hare (2007, 85) huomauttaa, että ei vain sosiaalityöntekijän haastattelutaidot, vaan myös asiakkaan ja työntekijän keskustelutaidot ovat onnistuneen tilannearvion edellytys. Työskentelyn lähtökohta tulee olla asiakkaan omat näkemykset ja niille on annettava tilaa. Asiakkaalle on myös perusteltava, miksi tilannearvio on tarpeellinen. Myös Särkelä (2001) sekä Rostila ja Vinnurva (2013) korostavat, että sosiaalityön prosessissa asiakkaan on hahmotettava ja oltava jatkuvasti tietoinen prosessin etenemisestä. Asiakasta ei ajatella ”avuttoman ja passiivisen potilaan roolissa” vaan asiakas on auttamistapahtuman subjekti. Tilannearvion tekeminen asiakaslähtöisellä tavalla on erittäin auttava kokemus, kun asiakas kokee tuleensa kuulluksi ja ymmärretyksi, sekä hyväksytyksi ongelmissaan. Avoin ja perusteellinen selvitys tilanteesta, sen jäsentäminen ja selventäminen tukevat asiakkaan toimijuutta. (Rostila & Vinnurva 2013, 216; Särkelä 2001, 69-72.)

Tilannearvion tekemiseen vaikuttaa olennaisesti hyvä yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä. Hyvä yhteistyö kasvattaa luottamusta, jolloin asiakkaan on helpompi kertoa työntekijälle avoimesti tilanteestaan. Luottamuksen myötä aukenee myös parempi mahdollisuus käsitellä prosessin edetessä mahdollisesti eteen tulevia erimielisyyksiä ja erilaisia odotuksia. Nuoret aikuiset ovat elämässään kohdanneet pettymyksiä tilanteisiin ja ihmisiin, eikä luottamuksen rakentaminen aina onnistu helposti. Hyvän ja luottamuksellisen suhteen syntymistä voi vaikeuttaa myös sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus. (Kananoja ym. 2011, 136-141 ; Laitinen ja Kemppainen 2010, 170-172.)

Edellä olen pääosin järjestelmäkeskeisesti kuvannut tilannearvioprosessin ja -dokumentin olevan yksi aikuissosiaalityön työvälineistä. Kankaisen (2012, 80) aikuissosiaalityön toteutumisen tapoja ja kehittämistä koskevan tutkimuksen mukaan sosiaalitoimistoissa tehtävän aikuissosiaalityön alku- ja tilanneselvitykset kaipaavat parannuksia tai puuttuvat kokonaan. Lisäksi tutkimuksessa selviää, että osalla sosiaalityöntekijöistä on vaikeuksia

hahmottaa tilannearvion merkitys ja käyttö. Tämän tutkimuksen tarkoitus on saada järjestelmäkeskeisen tiedon rinnalle toisenlaista tietoa tilannearvioista; asiakaslähtöistä tietoa siitä, mitä tilannearvio prosessina ja dokumenttina merkitsee nuorille aikuisille.

## **4. OSALLISUUS JA TOIMIJUUS SEKÄ KANSSA-KERTOJUUS**

Miten nuoret aikuiset kokevat aikuissosiaalityön tilannearvioinnin, riippuu pitkälti siitä, kokevatko he osallisuutta ja toimijuutta asiakkuudessaan. Tutkimuksen oletuksena on, että kanssakertojuuden menetelmällä kerätty aineisto antaa nuorille mahdollisuuden nostaa tilannearvioista esiin asioita, jotka ovat juuri heille tärkeitä. Tutkimuksessani keskeisiä käsitteitä ovat osallisuus ja toimijuus sekä kanssakertojuus, jotka muodostavat tutkimuksen teoreettisen taustan.

### **4.1 Osallisuus ja toimijuus sosiaalityössä ja sen tutkimuksessa**

Sosiaalityössä ja sosiaalihuollossa palveluja käyttävää kansalaista nimitetään asiakkaaksi. Asiakkaaksi määrittäminen ei kuitenkaan poista kansalaisen roolia. Ihmisten elämäntilanteet vaihtelevat ja kenestä tahansa saattaa jossain vaiheessa elämää tulla sosiaalityön asiakas. Voidaankin sanoa, että kansalaisen rooli on jokaisella yhteiskunnassamme ja se rooli saattaa välillä täydentyä asiakkaan rooliksi. Ero kansalaisen ja asiakkaan välillä nähdään tarkastellessa toimijuutta. Kansalaisuuteen liittyy sosiaalipalveluiden tarkastelu yleisellä, objektiivisemmalla tasolla, kun taas asiakkaan kohdalla sosiaalipalvelut saavat omakohtaisen, yksilöllisen ja subjektiivisen näkökulman. (Valkama 2012, 43-44; Valkama & Raisio 2013, 88.)

Asiakkuus sosiaalityössä on jo pitkään ollut tärkeä puhuttu ja tutkittu aihe. Asiakkuuteen kuuluu merkittävänä osana asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhde. Tämä suhde esiintyy niin suomalaisen yhteiskunnan yhteiskunnallis-kulttuurisessa kontekstissa kuin erilaisten palvelujen sisältämissä kohtaamisissa. (Laitinen & Niskala 2013, 9.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittää asiakkaaksi sosiaalihuoltoa hakevan tai käyttävän henkilön. Lain tarkoituksena on asiakaslähtöisyyden, asiakassuhteen luottamuksellisuuden sekä hyvään palveluun ja kohtamiseen liittyvän asiakkaan oikeuden edistäminen. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa on otettava huomioon. Hänelle on

annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 1§, 3§, 4§, 8§.)

Laissa (812/2000) mainitaan käsitteet asiakaslähtöisyys ja osallistuminen. Nämä käsitteet ovat keskeisessä osassa sosiaalityön asiakkuustutkimusta. Asiakaslähtöisyys käsitteenä kuvaa usein sosiaalihuollon toimintatapaa organisaatioiden tai työntekijöiden tasolla (Närhi & Kokkonen & Matthies 2013, 118). Pohjolan (1993a) mukaan asiakaslähtöisyyttä voidaankin tarkastella eri tavoin eri tasoilla. Närhen ym. (2013) mainitsemien organisaatio- ja työntekijätason lisäksi Pohjola (1993a) lisää vielä yhteiskunnallisen tason. Näillä kolmella tasolla tarkasteltuna asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että ollaan kiinnostuttu asiakasmääristä, palvelun tarpeesta, palveluvalikoimasta, ja asiakkaasta puhutaan kohteena ja ”tapauksena”. Asiakkaan tilannetta ja todellisuutta tarkastellaan siis järjestelmän näkökulmasta katsoen. (Pohjola 1993a, 58-59.)

Asiakaslähtöisyyttä voidaan kuitenkin määritellä myös tilannetasolla. Tällöin asiakkaan katsotaan olevan kohteen sijasta toimija ja silloin korostuu asiakkaan elämäntilanne. (Pohjola 1993a.) Ajatuksena asiakaslähtöisyydessä on, että asiakassuhteessa tulee lähtökohtaisesti edetä asiakkaan, ei työntekijän tulkintojen kautta. Tämän mukaan asiakaslähtöisyys toteutuakseen tarvitsee siis asiakasta ja hänen osallistumisensa asiaansa. Osallistuminen käsitteenä tarkoittaa asiakkaan mukanaoloa, esimerkiksi läsnäolona informointitilaisuudessa. Osallistumisen tunnusmerkkejä ovat vapaaehtoisuus ja omaehtoisuus, se on ihmisten välistä vuorovaikutuksessa tapahtuvaa toimintaa. Sosiaalityössä osallistumisen perusajatus on se, että osallistuminen ehkäisee marginalisoitumista. (Valkama 2013, 57; Valkama & Raisio 2013, 93.)

Suomalaisessa keskustelussa osallistumisesta (*participation*) erotetaan käsite osallisuus (*involvement*). Osallisuuden sanotaan olevan osallistumista syvempi toiminnan muoto, ja se tarkoittaa palvelunkäyttäjän kokemusta yhteiskunnan jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluprosessiin tai toimintaan (Valkama & Raisio 2013, 92; Närhi ym. 2013, 115). Osallisuus kuvaa ihmisen kokemusta ja aitoa osallistumista. Sosiaalityössä osallisuus on tärkeä arvo ja tavoite, jonka käytännön toteutuksessa kuitenkin on edelleen puutteita. (Närhi ym. 2013, 118.)

## Osallisuus ja toimijuus sosiaalityössä

Millä keinoin osallisuus ja sitä kautta asiakaslähtöisyys sitten on mahdollista toteuttaa? Osallisuus sosiaalityössä tarkoittaa ihmisen oman osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämäänsä, sen tapahtumiin ja ratkaisuihin. Tämän toteutumiseksi sosiaalityön lähtökohtana tulee olla asiakkaan omista lähtökohdista nouseva tieto ja se, että asiakas tulee kuulluksi ja vakavasti otetuksi omassa asiassaan. (Juhila 2006, 119.) Norlamo-Saramäen (2009) mukaan asiakaslähtöisyyden kannalta merkittävää on se, nähdäänkö asiakas toimijana ja millaisena toimijana. Toimijuus käsitteenä määritellään usein yksilön ja yhteiskunnan rakenteiden, instituutioiden ja yhteisöjen suhteeseen. Näihin suhteisiin liittyy myös erilaiset kulttuuriset normit, säännöt ja odotukset. Toimijuuden rakentuminen keskittyy vuorovaikutuksellisessa toiminnassa, jossa yksilö määrittelee omaan elämäntilanteensa mukaan sen mihin voi vaikuttaa ja mikä on vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. (Juvonen 2013, 330-331.)

Sosiaalityössä työntekijöiden toimintatapa tulee perustua asiakkaan kanssa dialogiseen suhteeseen, jossa molemmat voivat olla subjekteja eli toimijoita. Vastakohtana toimijuudelle nähdään asiakkaan kohteena eli objektina pitäminen. Toimijana asiakas voi olla aktiivinen tai passiivinen. Passiivisuus asiakkaan toimijuutta määrittämässä tarkoittaa asiakkaan mieltämistä toimenpiteiden kohteeksi, ns. rutiiniasiakkaaksi. Passiivinen toimija voi olla helppo asiakas, koska hän sopeutuu ja ottaa vastaan eri vaihtoehdot. Passiivisen toimijan kohdalla ei kuitenkaan osallisuus toteudu. (Norlamo-Saramäki 2009, 49-50.) Edellä mainittu kuvaus on järjestelmäkeskeinen, organisaation ja työntekijän asiakaslähtöisyyden laatua kuvaava jako. Samantyyppisen jaon on tehnyt Niiranen (2002) jakaen asiakkaan roolit palvelujärjestelmän kohtaamisissa toimenpiteiden kohteeksi, kuluttajuudeksi tai palveluasiakkuudeksi. Toimenpiteiden kohteena oleminen, kohdeasiakkuus, näyttätyy kansalaisen kyvyttömyytenä arvioida omaa tilannettaan, jolloin asiakas ei voi olla aktiivinen omassa asiassaan. Palveluasiakkuudessa kansalaisen rooli on aktiivinen, asiakas toimii täysivaltaisena kansalaisena, jolla on oikeus palvelujen suunniteluun ja täytäntöönpanoon liittyen. (em. 67-69.)

Osallistuminen, osallisuus ja subjektina eli toimijana oleminen vaativat aktiivista kansalaista. Samalla kun asiakkaan on oltava aktiivinen toimija ja otettava vastuu tilanteestaan, hänen odotetaan ristiriitaisesti mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja



erilaisiin toimenpiteisiin. Aktiivinen asiakas voidaan nähdä subjektina ja oman elämänsä asiantuntijana. Käytännön tilanteissa kuitenkin aktiivinen asiakas voidaan nähdä myös hankalana asiakkaana, vastakohtana sille kun passiivinen asiakas (Norlamo-Saramäki 2009, 50) kaikkeen suostuvaisena voidaan määrittää helpoksi asiakkaaksi. (Närhi ym. 2013 119.)

Aktiivisen ja passiivisen asiakkaan lisäksi voidaan puhua ”hyvästä asiakkaasta”. McLaughlin (2009) on tutkinut käsitteitä asiakas (client, customer), palvelujen käyttäjä (service user), kuluttaja (consumer), sekä kokemusasiantuntija (expert by experience). Hänen mukaansa käsite ”hyvä asiakas” (a good client) pitää sisällään oletuksen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteesta; sosiaalityöntekijä on ylivertainen asiakkaan tilanteen arvioija, ja hyvä asiakas ei kyseenalaista sosiaalityöntekijän näkemystä. Tästä johtuen asiakkaasta piirtyy kuva kyvyttömänä ja taidottomana avun tarpeessa olevana ihmisenä, joka tarvitsee sosiaalityöntekijän erityisiä ammatillisia tietoja ja taitoja selvitäkseen. McLaughlinin (2009) mukaan käsite ”asiakas” (a client) kertoo sosiaalityöntekijän hierarkkisesta vallasta asiakkaaseen nähden. (McLaughlin 2009, 1101–1103.)

Närhi ym. (2013) ovat tutkineet sosiaali- ja työvoimapalveluita käyttävien nuorten miesten tulkintoja aktiivisesta kansalaisuudesta ja siitä kumpuavasta osallisuudesta. Tutkimuksen mukaan nuorten miesten kokemusten perusteella osallisuuden kokemusta sosiaali- ja terveyspalveluissa mahdollistaa kohtaava ja yksilöllisistä tarpeista lähtevä palvelu. Tärkeiksi asioiksi nostettiin henkilökohtaisuus, yksilöllisyys, kuunteleminen, luottamus ja kunnioitus. Nuorten miesten kokemusten perusteella osallisuus toteutuu, kun asiakas ei odota palvelulta liikaa. Lisäksi osallisuus toteutuu kun asiakasta tuetaan ilman syyllistämistä ja kun koetaan, että saa olla oma itsensä. Myös perustoimeentulotuen saanti koettiin osallisuutta tuovaksi elementiksi samoin kuin mahdollisuus osallistua kuntouttavaan työtoimintaan. (Närhi ym. 2013, 137-141.) Osattomuutta nuorten kokemusten mukaan lisää palvelujärjestelmän joustamattomuus ja organisaatiokeskeisyys, palvelujärjestelmän kommunikaation ongelmat, ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuus, riippuvuus tukijärjestelmästä sekä aktivointipolitiikan tuottamat hankalat tilanteet. (Närhi ym. 2013, 123-135.)

Juvonen (2013) on tutkinut nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden rakentumista nuorten ja ammattilaisten välisessä jännitteisessä vuorovaikutuksessa. Jännitteet

vuorovaikutuksessa liittyivät keskustelun tai neuvottelun tavoitteisiin, osapuolten keskinäiseen vuorovaikutukseen ja palvelujärjestelmän toimintaan. Nuorten toimijuus vuorovaikutuksessa ammattilaisten kanssa jäsenyi neljällä tavalla: ohipuhuttuna, uhmakkaana ja vaativana, kriittisenä sekä väistelevänä toimijuutena. Ohipuhutussa toimijuudessa nuori saa äänensä kuuluviin, mutta sitä ei oteta huomioon esimerkiksi päätöksenteossa. Uhmakas ja vaativa toimijuus näyttäytyy nuorella tilanteessa, jossa hänen autonominen toimijuutensa on ehdollistettu ja nuori uhmaa sitä vastaan ja osoittaa valtansa omaan asiaansa. Kriittinen toimijuus nuorella ilmenee vuorovaikutuksessa, jossa nuoren ja ammattilaisen käsitykset poikkeavat toisistaan. Väistelevä toimijuus nuorella ilmenee siten, että hän välttelee dialogisuutta ja avointa vuorovaikutusta, jolloin yhteisymmärrystä tai jaettuja merkityksiä ei synny. (Juvonen 2013, 335-354.)

Osallisuuden ja osattomuuden voidaan ajatella olevan jatkumolla (Valokivi 2008) siten, että sen toisessa päässä on vaativa ja hyvin aktiivinen kansalainen ja toisessa päässä taas palvelujärjestelmästä ulosajautunut ja irtisanoutunut kansalainen. Tällä välillä saman henkilön osallisuus tai osattomuus voi näyttäytyä eri kohdissa jatkumoa tilanteesta ja kohtaamisista riippuen. Osallisuus tai osattomuus voi jatkumon eri kohdissa olla vaatimista, kumppanuutta, palveluiden käyttöä, alamaisuutta, vetäytymistä, ulkopuolisuutta tai irtisanoutumista. (em. 62-63.)

Sekä Närhen ym. (2013), Juvosen (2013) ja Valokiven (2008) esittämät osallisuuden ja toimijuuden ulottuvuudet ovat tilanneriippuvaisia ja vaihtelevia. On kuitenkin helppo yhtyä oletukseen, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla on tärkeä merkitys nuorten aikuisten osallisuuden ja osattomuuden kokemusten muotoutumisessa. Tämä asia on tunnustettu ja sosiaalityön laissa ja tavoitteissa huomioitu, mutta silti tutkimuksissa kuvataan puutteita käytännön toteutuksessa (esim. Närhi ym. 2013), asiakkaiden kokemukset osallisuudesta ja toimijuudesta eivät kohtaa hallinnon tavoitteita asiakaslähtöisyydestä. Eron huomaa tutkittaessa valtion hallintoon liittyviä asiakirjoja ja asiakkaiden omia tekstejä. Hallinnon asiakirjoissa asiakkaista puhuttaessa toimijaposition rakentuu muille kuin asiakkaille, kun taas omissa teksteissään asiakkaat tuovat esille vahvasti toimijan position. Tämän mukaan asiakkaiden toimijuudelle ei sosiaalityössä olisi tilaa. Asiakaslähtöisyys aikuissosiaalityössä on ”ristiaallokossa”. (Norlamo-Saramäki 2009.)

Edellä olen tarkastellut asiakaslähtöisyyttä, osallistumista ja osallisuutta sekä toimijuutta asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhteessa. Seuraavaksi tarkastelen, mitä asiakkaan osallisuus tarkoittaa sosiaalityön tutkimuksessa.

### **Osallisuus ja toimijuus sosiaalityön tutkimuksessa**

Fook, Johannessen ja Psoinos (2011, 29-31) kirjoittavat kumppanuudesta ja osallisuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon käytännön tutkimuksessa. Heidän mukaansa kiinnostus saada tutkimukseen palvelunkäyttäjien näkökulmaa on nousussa, vaikka toisaalta tunnustetaan, että se on alue, joka vaatii edelleen kehitystä. Kumppanuus tutkimuksessa voi olla palvelunkäyttäjien, käytännön työntekijöiden ja tutkijoiden välistä. Palvelunkäyttäjien osallistumiseen he näkevät tekemänsä kirjallisuuskatsauksen perusteella olevan kaksi ideologista lähestymistapaa. Ensimmäinen lähentymistapa on kuluttajamallinen lähestymistapa, jossa tutkimuksen fokus on palvelusysteemissä ja tavoitteena on saada käyttäjien tietoa palveluista ja niiden järjestämisestä. Toinen lähestymistapa, demokraattinen lähestymistapa, sen sijaan kohdistuu siihen, kuinka sosiaalisia ongelmia analysoidaan asiakasnäkökulmasta, tavoitteena parantaa ihmisten elämää antamalla heille mahdollisuus saada sananvaltaa siinä, kuinka palvelut suunnitellaan ja toteutetaan.

Edellä kuvattujen kahden päänäkökulman pohjalta Fook et al. (2011) luokittelevat palvelunkäyttäjän osallisuuden asteet tutkimuksessa seuraavaan taulukkoon (taulukko 1) kuvaamalla tavalla:

Taulukko 1. Palvelunkäyttäjien osallisuuden asteet tutkimuksessa. Koottu artikkelista Fook, Johannessen & Psoinos 2011, 31.

Palvelunkäyttäjät objektina	Palvelunkäyttäjät tutkimuksen kohteena	Kuluttajamallinen ideologia
Palvelunkäyttäjät subjektina	Palvelunkäyttäjien näkemykset tulevat osaksi tutkimusta, mutta tutkija päättää miten valideina näkemyksiä pidetään	
Palvelunkäyttäjät sosiaalisina toimijoina	Palvelunkäyttäjät yksilöitä, jotka voivat vaikuttaa ja muuttaa toimintaansa	Demokraattinen ideologia
Palvelunkäyttäjät aktiivisina osallistujina	Palvelunkäyttäjät osallistuvat vahvasti ja jopa johtavat tutkimusprosessia	

Fook et al. (2011) huomauttavat, että vaikka kaksi päänäkökulmaa näyttävät olevan vastakohtaisia, käytännössä ne voivat mennä osin päällekkäin. Heidän mukaansa palvelunkäyttäjien osallisuus tutkimuksessa on nousussa, mutta samalla on kuitenkin vallalla hämmennys siitä, mikä asiakkaiden rooli tutkimuksessa on. Heidän mukaansa hämmennys voi johtua siitä, että vaikka asiakkaiden osallistumista tutkimukseen pidetään suotavana, ei aina saada näyttöä siitä, millainen hyöty asiakasinformaatiosta on sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseksi.

McLaughlin (2006) jakaa nuoria palvelunkäyttäjiä osallistavan tutkimuksen konsultaatioon (consultation), yhteistyöhön (collaboration), käyttäjälähtöiseen eli palvelunkäyttäjien kontrolloimaan tutkimukseen (user-controlled research) sekä ei-osallistavaan tutkimukseen (nonparticipative research).

Konsultaatio tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että palvelunkäyttäjiltä kysytään näkemyksiä ja mielipiteitä siitä palvelusta, jota he käyttävät. Tutkija ei välttämättä omaksu saatuja näkemyksiä mutta ne saattavat vaikuttaa toimintaan. Konsultaatio tapahtuu usein erilaisin kyselyin. (McLaughlin 2006, 1398.)

Yhteistyö tutkimuksessa viittaa palvelunkäyttäjän osallisuuteen tutkimuksessa ja siitä seurauksena tulevaan valtaan vaikuttaa päätöksiin. Käsitteenä yhteistyö on laaja-alainen ja siinä palvelunkäyttäjällä saattaa olla aktiivinen rooli ohjausryhmässä, tutkimuskysymysten muodostamisessa ja laadinnassa, tutkimuksen suunnittelussa, analyysin vaiheessa tiedon tulkitsemisessa, raportin kirjoittamisessa sekä tutkimustulosten levittämisessä ja välittämisessä eteenpäin. Näistä rooleista palvelunkäyttäjällä saattaa olla vain yhdellä osallistumisen tavalla tai useammalla yhtäaikaan. Tutkijan ja palvelunkäyttäjän yhteistyö on vaativaa esimerkiksi siten, että tutkijan on oltava halukas jakamaan tutkimuksen omistajuus. Tutkija ei voi vain tiedostaa muiden ihmisten panosta ja osallistumista vaan hänen on myös toimittava kollegiaalisesti ja turvattava osallistujien mahdollisuus vaikuttaa prosessiin ja sen lopputuotteeseen. (McLaughlin 2006, 1398-1399.)

Käyttäjälähtöinen tutkimus viittaa niihin tutkimusprojekteihin, joissa valta ja oikeutus on palvelunkäyttäjillä, jotka puolestaan ovat vastuussa aloitteellisuudesta ja oma-aloitteisuudesta ja myöhemmästä päätöksen teosta. Keskeinen kysymys käyttäjälähtöisessä lähestymistavassa on vallan ja päätöksenteon vastuu palvelunkäyttäjän ja tutkijan välillä. Ongelmallinen tilanne on varsinkin, jos tutkija on palkattu esimerkiksi jonkun viranhaltijan toimesta, ja tutkija on tilivelvollinen kyseiselle viranhaltijalle. Käyttäjälähtöiseen tutkimukseen liittyy siis ongelmia. On ratkaistava kuka osallistuu ja millä tasolla, jotta prosessissa on aidosti mukana palvelunkäyttäjän näkökulma. (McLaughlin 2006, 1399.)

McLaughlin (2006) huomauttaa, että tutkimus voi olla myös ei-osallistavaa. Palvelunkäyttäjän osallistuminen saattaa olla näennäistä, joko laiminlyönnin tai toimeksiannon seurauksena. Laiminlyönti ilmenee, kun palvelunkäyttäjä on kutsuttu osalliseksi tutkimukseen, mutta projekti on organisoitu tavalla, jossa osallisuus on pelkkää silmänlumetta. Tämä saattaa johtua siitä, että tapaamisten, koulutuksen tai tutkimuksen ajankohdat on järjestetty ajankohtina, jolloin nuori palvelunkäyttäjä on esimerkiksi koulussa tai työssä. Myös aikuisten käyttämä kieli saattaa olla nuoret poissulkevaa sekä kieltävää. Kun tutkimuksessa on mukana nuoria palvelunkäyttäjiä, tällainen tutkimuskäyttäytyminen ei edistä osallisuutta. Sen sijaan voidaan väittää, että aikuiset tutkijat saattavat aliarvioida todellista palvelunkäyttäjien osallistumista edellä mainitulla käytännöllä. Ei-osallistavassa tutkimuksessa nuoret ihmiset voidaan nähdä objekteina; kohteena, jota voidaan tarkastella heidän omassa sosiaalisessa kontekstissaan, joissa heidän toimintansa ja niiden seurauksena tulevat muutokset näkyvät. Osallistavassa tutkimuksessa

nuoret olisi nähtävä aktiivisena osana tutkimusprosessia ja tiedon kehittymistä. Nuoret palvelunkäyttäjät nähdään silloin heidän taitojensa eikä tarpeiden ja vajaavaisuuksien kautta. (McLaughlin 2006, 1397-1399.)

McLaughlin (2006) puhuu tutkimukseen osallistuneista nuorista kanssatutkijoina (co-researchers). Tässä tutkimuksessa käytän termiä kanssakertoja (Huovinen 2013). Luvussa 4.2 esittelen tutkimukseni aineiston hankintatapaa, jota nimitän kanssakertojuudeksi ja luvussa 5.3 mitä kanssakertojuus merkitsee juuri tässä tutkimuksessa.

## 4.2 Kanssakertojuus

Aikuissosiaalityöhön liittyvässä keskustelussa, kuten sosiaalityössä laajemminkin, on meneillään vaihe, jossa asiakkaan aseman subjektiivutta korostetaan. Myös sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhteinen kokemustieto on nousemassa tärkeään rooliin aikuissosiaalityön tutkimuksessa ja tiedon muodostuksessa. Asiakkaan ääntä ja kokemusta halutaan kuulla ja hyödyntää. (esim. Kankainen 2012, Niskala 2008). Puhutaan asiakkaan ja tutkijan yhdessä tutkimisesta, esimerkiksi kanssatutkijuudesta ja yhteistutkimisesta. Ne ovat menetelmiä, joissa tutkija ja tutkittava voivat olla tasavertaisessa suhteessa aineistoa kerätessä ja osin sitä analysoitaessa. Yhdessä tutkiminen tarkoittaa laajimmillaan tutkimuksen tekemistä ”ihminen ihmisen kanssa”, ei ihmisestä. (Eronen 2008: 22-23.)

Yhteistutkimisen menetelmä on pääkaupunkiseudulla lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä tehtyjen kokeilujen kautta syntynyt sosiaalinen innovaatio, jossa sosiaalityöntekijät ja asiakkaat yhdessä ovat alkaneet kehittää ja tutkia sosiaalipalveluja. Yhteistutkiminen ei ole akateemisesti määriteltyä, vaan väljempi ajattelutapa ja toimintatapa, jolla tehdä sosiaalityötä. Palsanen (2012) sanoo palvelunkäyttäjien ja sosiaalityöntekijöiden ”tutkailevan ja tutkiskelevan” yhdessä asioita, joihin heillä on yhteinen mielenkiinto. Yhteistutkiminen on pääsääntöisesti ryhmämuotoista toimintaa jonka ensisijainen tarkoitus on mahdollistaa palvelunkäyttäjien kuulluksi tuleminen sekä sosiaalipalvelujen kehittämiseen vaikuttaminen. (Palsanen 2012, 4.)

Kanssatutkijuuden menetelmää on suomenkielisessä sosiaalityön tutkimuksessa käyttänyt Tuija Eronen (2008) tutkiessaan lastenkodin dokumentteja asiakkaiden kanssa. Eronen analysoi ja merkityksellisti asiakkaiden kanssa aineistoa vuorovaikutuksellisessa prosessissa samaan aikaan kun aineistoa käytiin läpi yhdessä. Tutkijan ja tutkittavien keskustelut olivat sekoitus aktivoivaa ja dialogista haastattelua, joka paikoin muistutti arkikeskustelua. Kanssatutkijuuden termin ohella Eronen käyttää myös termiä ”yhdessä tutkiminen”. Eronen litteroi keskustelut ja analysoi ne narratiivisen tutkimuksen menetelmin nostaten esiin keskusteluissa korostuneet asiakasnäkökulmat suhteessa dokumentteihin; tiedon todeksi määrittelyn, vastustuksen ja hämmennyksen kokemukset. (Eronen 2008, 20, 23.)

Puuronen (2004) määrittelee kanssatutkijuuden olevan tutkimustyötä yhteistyössä. Tutkimuksen tekeminen etenee tutkijan ja kanssatutkijan vastavuoroisessa osallistumisessa. Kun tutkija ja kanssatutkija yhdessä asettuvat tarkastelemaan tutkittavana olevaa aineistoa, muuttuu tutkimuksen tekijän ja tutkimukseen osallistujan asema siten, että kummankaan ääni ei ole etuoikeutettu, vaan heidän välisensä dialogi on avainasemassa tutkittavana olevan ilmiön ymmärtämisessä. Puuronen pitää kanssatutkijuuden pääfunktiona osallistumista, jossa kanssatutkijat voivat vaikuttaa tutkimusprosessin kulkuun sekä sisältöön, ei pelkästään tutkittavaksi tulevan aineiston tuottamisvaiheessa vaan laajemmin koko tutkimusprosessin aikana. (em. 224-226.)

Kanssatutkijuusmetodin mukaan tutkimuskysymysten kannalta olennaiset asiat nostetaan esiin haastattelussa yhdessä tutkimukseen osallistuvan kanssa. Vaikka kanssatutkijuudessa tutkija ja tutkittava ovat tasavertaisessa suhteessa, se ei poista tutkijan vastuuta ja valtaa tutkimuksen tekemiseen liittyvistä valinnoista siirryttäessä keskusteluista toisen elämästä kirjoittamiseen. Kanssatutkijuus korostaa asiakasnäkökulmaa ja tuo sosiaalityön tutkimukseen tietoa, joka sisältää tutkittavien mahdollisuuden määrittellä tietoa todeksi tai vastustaa sitä. Tällainen tutkimus antaa mahdollisuuden toisintietämiselle ja antaa erilaisen tavan kerätä ja analysoida tietoa. Yhteiskuntatieteissä asiakasnäkökulmaa pidetään tutkimuksellisesti tärkeänä erityisesti silloin, kun on syytä olettaa että tutkittava ilmiö näyttäytyy erilaisena riippuen toimijasta. (Eronen 2008, 21-23.)

Tähän tutkimukseen osallistuneet nuoret eivät ole yhdessä tutkijan kanssa osallistuneet tutkimusaineiston analysointiin, joten kyseessä ei ole kanssatutkijuus. Sen sijaan

kanssakertojuus kuvaa tämän tutkimuksen aineistonhankintaprosessia. Kanssakertoja-termiä on aikaisemmin käyttänyt marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisalaan kuuluvassa lisensiaatintutkimuksessaan Eija Huovinen (2013). Kanssakertojuus mahdollistaa tutkimukseen osallistuvalla tilan oman elämän aktiiviselle jäsentelylle ja kertomiselle, samoin kuin kanssatutkijuus (em. 86-87).

Kanssakertominen tässä tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että tutkija ja nuori aikuinen keskustelivat yhdessä nuorelle aikaisemmin tehdystä tilannearviosta prosessina ja dokumenttina. Dokumenttia käytiin dialogisesti yhdessä läpi lukien, kanssakertojan samalla muistellen millainen tilannearvio oli tapahtumana nuoren aikuissosiaalityön asiakkaan näkökulmasta. Tutkija ei siis ole osallistunut asiakkaan tilannearviodokumentin tekemiseen, mutta on aikaisemmin työssään tehnyt tilannearvioita muille asiakkaille. Koska tutkimuksen tarkoitus ei ole sinänsä tutkia millaisia nuorten elämäntilanteet ovat, voidaan kysyä, miksi tutkimuksessa käydään läpi tilannearvioita lukemalla. Perustelen dokumenttien mukana olon ja lukemisen sillä, että sen avulla pääsemme kiinni tilanteeseen. Dokumentin avulla tutkimukseen osallistuva osaa paikantaa, mistä dokumentista keskustelemme. Nuoria tavoittaessani huomasin, että he eivät tiedä ilman konkreettista tilannearviodokumenttia mikä on tilannearvio, vaan sekoittavat sen esimerkiksi aktivointisuunnitelmaan. Tilannearviodokumentteja lukemalla saamme tietoa sosiaalityön kehittämiseen.



## 5. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Sosiaalityön asiakasprosessiin kuuluu olennaisena osana asiakkaan tilanteen selvittäminen sekä arvio siitä, minkälaista palvelua asiakas tarvitsee. Asiakkaan tilannearvio on perusta sen jälkeen tehtävälle suunnitelmalle ja interventiolle. Tutkimukseni keskeisenä tavoitteena on tutkia nuorten aikuisten kokemuksia aikuissosiaalityön tilannearvioista prosessina sekä osallisuuden kokemuksia siinä. Tutkimuskohteeni on kunnallisessa sosiaalitoimistossa asioivat 18-29-vuotiaat nuoret aikuiset, jotka ovat syystä tai toisesta jääneet opintojen ja työmarkkinoiden ulkopuolelle, ja jotka tutkimuksentekohetkellä ovat osallisena SOS-hankkeen pilottiasiakasryhmässä. Tutkimuksen tarkoituksena on selkeyttää nuorten aikuisten kokemuksia ja näkemyksiä heidän tilannearvioprosessistaan ja -dokumentistaan. Jotta edellä mainittuihin tavoitteisiin päästäisiin, tarjoan tutkimukseen osallistuville nuorille mahdollisuuden tutkia heidän omasta tilanteestaan tehtyä dokumenttia. Tällöin he voivat reflektoida tutkijan kanssa sitä, mitä dokumenttiin on kirjoitettu, millainen tilannearvion tekeminen on ollut sosiaalityöntekijän kanssa sekä miten nuori kokee valmiin tilannearvionsa. Tutkimuksessa tarkastellaan myös, miten nuoret kokevat osallisuutta tai osattomuutta ja millaisia kehittämisajatuksia heillä on aiheeseen.

### 5.1 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtävä on: *Nuorten aikuisten aikuissosiaalityön tilannearvion tarkastelu kanssakertojuuden menetelmällä.*

Alakysymykset ovat:

1. *Mitä nuoret aikuiset kertovat tilannearviosta ja siihen liittyvistä osallisuuden ja toimijuuden kokemuksistaan?*
2. *Mitä nuoret aikuiset kertovat tilannearvioprosessiin liittyvistä kohtaamisista ja vuorovaikutussuhteista?*
3. *Mitä toiveita ja/tai ehdotuksia nuorilla aikuisilla on liittyen aikuissosiaalityöhön ja tilannearviotyöskentelyyn?*

## 5.2 Nuorten aikuisten näkemysten ja kokemusten tutkimisesta

Kun halutaan tutkia toisten ihmisten kokemuksia ja merkityksiä, tutkimusote on fenomenologis-hermeneuttinen. Fenomenologia näkee ihmisen ”*kokemuksellisena suhteena omaan todellisuuteensa, maailmaan jossa hän elää*”. Laine (2007) kuvaa fenomenologian siis tutkivan ihmisen suhdetta omaan elämäntodellisuuteensa. Tuossa elämäntodellisuudessa kokemukset muodostuvat merkitysten mukaan ja elämismaailmamme näyttäytyy erilaisina merkityksinä. Nuo merkitykset ovat fenomenologiassa se kohde, jota tutkitaan. Kun merkityksiä halutaan myös tulkita, tulee fenomenologiaan mukaan hermeneutiikka. Hermeneutiikka on ”*teoria ymmärtämisestä ja tulkinnasta*”, jossa tulkinnan kohteena ovat ihmisten kielelliset ja keholliset ilmaisut. Nämä ilmaisut pitävät sisällään merkityksiä, joita voidaan tutkia tulkitsemalla ja ymmärtämällä niitä. Hermeneuttisen tutkimuksen kohteena on ihmisten välisen kommunikaation maailma ja Laine sanookin *ilmaisujen ja niiden ymmärtämisen olevan yhteisöllisen elämän perusilmiö*. (Laine 2007, 29-31.)

Diltheyn (1977) mukaan kokemus on prosessi, joka koostuu kahdesta tasosta. Ensimmäisenä tulee välitön kokemus, joka kuuluu esitiedon alueelle. Välittömässä kokemuksessa kokeva subjekti ja kokemuksen sisältö ovat yhtä. Toisena vaiheena kokemuksen prosessissa tulee ymmärtävä kokemus, joka kuuluu refleктоivan tietoisuuden alueelle. Tällöin kokemus on tuotu tietoisuuteen, eli ajattelun alueelle, jolloin kokemuksen voidaan ajatella olevan toisen asteen kokemus. (em. 13-20, 123-131.) Tässä tutkimuksessa mukana olevat nuoret aikuiset ovat aikaisemmin osallistuneet tilannearvion tekemiseen oman sosiaalityöntekijänsä kanssa. Tutkimukseen osallistumisen hetkellä he refleктоivat tuota aikaisemmin saamaansa kokemusta tilannearvion tekemisestä. Voidaan sanoa, että tutkimusentekohetkellä nuorten aikuisten kokemukset ovat toisen asteen kokemuksia tilannearvion tekemisestä. Tässä tutkimuksessa tarkoitus on ymmärtää toisten ihmisten kertomia kokemuksia ja merkityksiä, joita he niille antavat, joten tutkimusotteeksi valitsin fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusotteen.

### 5.3 Kanssakertojuus aineistonhankinnan lähtökohtana

Tapasin neljä nuorta aikuista, jotka ovat mukana SOS-hankkeessa pilottiasiakkaina Vaasassa tai Mustasaassa. Tutkimusluvut hain Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden osastolta sekä Mustasaaren kunnan sosiaalivirastolta. Lupien myöntämisen jälkeen toimitin tutkimuksesta kertovat infokirjeet johtavan sosiaalityöntekijän kautta sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille, joilla on asiakas SOS-hankkeessa. Työntekijät saivat tietoa tutkimuksestani ”Infokirje sosiaalityöntekijöille/sosiaaliohjaajille”-kirjeen muodossa (liite 1). Työntekijät kysyivät asiakkailtaan halukkuudesta osallistua tutkimukseeni ja antoivat heille ”Tietoa tutkimukseen osallistuvalla”-kirjeen (liite 2). Jos asiakas suostui tutkimukseen, he antoivat asiakkaalle allekirjoitettavaksi ”Suostumus tutkimukseen osallistumisesta”- sekä ”Yhteystiedot tutkimukseen osallistumista varten”-lomakkeet. Tämän jälkeen minulle toimitettiin asiakkaan allekirjoittama suostumuslomake ja yhteystiedot, sekä asiakkaan tulostettu tilanearvioidokumentti.

Pilottiasiakkaita SOS-hankkeella oli kahdessa kaupungissa. Kaupunkien sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kysyivät osallistumishalukkuutta pilottiasiakkailtaan, joita toisessa kaupungissa oli yhdeksän ja toisessa kaksi. Viisi heistä allekirjoitti suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Viidestä nuoresta kuitenkin yhtä en tavoittanut annetuista yhteystiedoista. Tavoitin siis viidestä tutkimukseen suostuneesta nuoresta neljä ja he lähtivät mukaan tutkimukseen.

Lomakkeet saatuani otin yhteyttä tutkimukseen osallistuviin puhelimitse. Ensimmäisellä puhelukerralla esittelin itseni, kiitin tutkimukseen mukaan tulemisesta ja keskustelimme tulevan tapaamisemme ajankohdasta ja paikasta. Mietimme tapaamispaikaksi kotia, kahvilaa, kirjastoa sekä kerroin, että tarvittaessa voin varata tilan Vaasan tai Mustasaaren sosiaalikeskuksesta. Olimme yhtä mieltä siitä, että tilan on hyvä olla rauhallinen ja yksityisyyttä tarjoava, koska keskustelemme nuoren elämästä ja nauhoitamme keskustelun. Kotia tapaamispaikkana nuoret ehkä hieman vierastivat, ja kaikki osallistuneet pyysivätkin, että varaan tilan Vaasan tai Mustasaaren sosiaalikeskuksesta nuoren asuinpaikan mukaan. Kyseisissä paikoissa keskustelutilaksi tuli vapaa-ajan tila tai kokoushuone. Nämä soveltuivat hyvin keskustelupaikaksi. Vaikka olimme samassa rakennuksessa, jossa osa osallistujista tapaa sosiaalityöntekijäänsä, tila oli kuitenkin osallistujille uusi ja poikkesi

sosiaalityöntekijän vastaanottotilasta. Tapaamisia ei myöskään sovittu tavanomaisten virastokäyntien yhteyteen vaan erillisiksi ajoiksi. Tämä sen vuoksi, koska halusin pitää erillään sosiaalitoimistossa asioinnin ja tutkimukseen osallistumisen.

Ennen tapaamisia soitin jokaiselle nuorelle vielä toisen puhelun. Vahvistin tapaamispaikan ja ajan sekä samalla juttelimme hieman, mistä tapaamisessa tullaan keskustelemaan. Osallistujat olivat saaneet etukäteistietoa tutkimuksen sisällöstä ja tarkoituksesta infokirjeessä. Kerroin toisen puhelun aikana vielä jokaiselle, että minulla on hänen tulostettu tilanearvioidokumenttinsa. Kerroin, että kuten infokirjeessä luki, tulemme yhdessä lukemaan tätä dokumenttia ja keskustelemaan siitä, jos se hänelle sopii. Joku nuorista pyysi, että luen puhelimessa hieman dokumentin sisältöä, vasta sitten hän muisti tai ymmärsi, mistä dokumentista on kyse kun puhutaan tilanearvioidokumentista. Pyysin tässä vaiheessa nuoria hieman jo muistelemaan ja miettimään, mitä haluaisivat tilanearvion tekemisestä tai sen sisällöstä keskustella.

Ennen tapaamisia olimme siis keskustelleet puhelimitse kaksi kertaa. Jo puhelinkeskustelujen aikana huomasin miten erilaisia nuoria tulen kohtaamaan. Totesin, että oli hyvä kun olimme jo keskustelleet jonkun verran tapaamisesta, nuoret tiesivät mitä odottaa. Oli myös varmasti hyvä, että olin esitellyt jo itseni ja nuoret tiesivät tulevansa tapaamaan opiskelijaa. Nuoret saapuivat paikalle sovitusti. Aluksi joimme kahvia ja teetä sekä kävimme läpi infokirjeen ja suostumuslomakkeessa olevat salassapitoa ja tutkimuksen vapaaehtoisuutta koskevat asiat. Kaksi nuorista ei ollut ennen tapaamiseen saapumista nähnyt omaa, ainakaan kokonaan valmista, tilanearvioidokumenttiaan, joten he saivat lukea sen läpi. Kahdelle nuorelle oma sosiaalityöntekijä oli antanut kopion tilanearviostaan. Kerroin, että luemme yhdessä läpi koko tilanearvioidokumentin pala palalta ja nostamme siitä esiin keskusteltavaksi eri kohtia. Tämän jälkeen aloitimme keskustelun ja nauhoituksen. Tapaamisten kesto vaihteli 45min-90min välillä.

Keskusteluissa en käyttänyt haastattelurunkoa. Keskustelun runkona toimi kunkin nuoren oma tilanearvioidokumentti. Tarkoitus oli, että jokaisen kanssa edetään tilanearviota alusta loppuun, kohta kerrallaan. Annoin kuitenkin nuoren vapaasti tuottaa puhetta ja välillä puhuimmekin myös asioista sosiaalityön ulkopuolella, mutta jotka koskettavat ja liittyvät hänen elämäntilanteeseensa ja siten tilanearvioidokumenttiin. Tarkoitus olikin, että nuoret saavat nostaa esiin asioita, jotka kokevat tärkeiksi tilanearvion kannalta.

Kolmelle nuorista keskustelu oli helppoa ja keskustelu eteni luontevasti asiasta toiseen. Kun luimme tilannearvioidokumenttia ääneen pala palalta, nuoret nostivat niistä itse esiin asioita, joista halusivat puhua, ja he kokivat keskustelun antoisaksi. Yksi nuorista ei ottanut kiinni tilannearvioidokumentin lukemisesta, hän tuntui enimmäkseen vain kuuntelevan lukemaani kohtaa ja odotti sen jälkeen keskustelunavausta minulta. Hänen kanssaan keskustelu käytiinkin enemmän haastattelutyypisesti ja hänen tuottamansa puhe oli lyhyitä vastauksia. Koen sen hyväksi, kanssakertojuutta tukevaksi, että ennen tapaamisia puhelinkeskustelussa kerroin, ettei minulla ole valmiita haastattelutyypisiä kysymyksiä vaan pyysin nuoria itse miettimään mitä asioita haluavat keskusteluun nostaa.

Kerroin nuorille mitä keskusteluillemme tapahtuu nauhoituksen jälkeen. Litteroinnista ja analyysistä, sekä siitä, että heillä on mahdollisuus lukea litteroimani keskustelut sekä osallistua ns. kommenttikierrokselle. Kaksi nuorista ei halunnut lukea eikä kommentoida kirjoitettua keskusteluumme ja/tai siitä tehtyä alustavaa analyysiä. Kaksi halusi lukea litteroinnit ja analyysin, joten sovimme, että lähetän ne heille postissa. Toinen heistä muutti tutkimukseen osallistumisen jälkeen toiseen kaupunkiin, joten hänellä oli mahdollisuus kommentoida kirjallisesti tai puhelimitse. Hänestä ei kuulunut mitään. Toisen kanssa sovin puhelinsoitosta, mutta en saanut häntä enää kiinni.

### **Tutkija ja nuori aikuinen kanssakertojina, eettistä pohdintaa kanssakertojuuden onnistumisesta**

Pääosin nuoret kokivat roolini opiskelijana ja opinnäytetyön tekijänä, eikä heistä tuntunut luonnolliselta tarttua ehdotukseen litteroitujen tai tulkittujen keskustelujemme kommentoinnista. Esimerkiksi Mika totesi:

M: No emmä tiedä, se on kuitenkin sun koulutehtävä ja se pitää olla sun näkönen. Mä nyt oon antanu sen pohjan, että kirjat sen sitte mieleisekseks. Emmä tunne että mun tarttis saada sitte kommentoida sun sanomisia että se pitää kuitenkin olla sun tehtävä ja sun näkemys. Ei muutaku et tsemppii sulle ton tehtävän kans.

Samankaltaisia ajatuksia kommenttikierroksesta oli muillakin nuorilla, he eivät kokeneet tarpeelliseksi kommentoida aineistoa tai tulkintaa, vaan he kokivat saaneensa kerrottua oman asiansa niin kuin he halusivat sen sanoa.

Roolini opinnäytetyötä tekevänä opiskelijana koen vaikuttaneen myös minun ja nuorten väliseen luottamukseen ja avoimuuteen. Tutkimushaastatteluiden tekohetkellä olin itse 4

vuotta vanhempi kohderyhmän yläikärajaa. Koen, että nuoret pystyivät kertomaan ja keskustelemaan kanssani tasavertaisesti, ja sosiaaliohjaaja -taustastani huolimatta sen hetkinen opiskelijastatukseni lisäsi tasavertaisuuden kokemusta. Osa nuorista korosti keskustelussamme sitä, että saman ikäpolven ihmiselle on paljon helpompi puhua. Lisäksi olimme kaikki ”vieraalla maaperällä” haastattelupaikoissa, joten se lisäsi yhteistä kokemustamme yhteisen keskustelun tekemisestä.

Kanssakertojuus on eettisesti haastavaa. Tutkijan on oltava tietoinen omista ennakkokäsityksistään ja odotuksistaan, sekä niiden vaikutuksesta kanssakertojaan. Oma ennakkokäsitykseni näkyy esimerkiksi keskusteluotteessa 18, jossa Mikan kanssa keskustelemme tilannearvion annetuista vastausvaihtoehdoista:

*J: Jotenki kun mä ite nyt luen tätä tilannearviolomakkeen esimerkiksi tätä talouspätkää, niin mulle tulee semmonen olo, että tässä on nyt taas Talous-otsikon alle kerätty ongelmia mitä ihmisellä voi olla, ja sit kysytään onks sulla vai ei.*

Oma asenteeni tilannearvion annettuja vaihtoehtojakohtaan näkyy ja ehkä johdattelee nuoren vastausta. Kanssakertojuudessa kummankin keskustelijan persoonallisuus on koko ajan vaikuttamassa keskusteluun, ja molemmat ovat aktiivisia toimijoita keskustelussa. Koen kuitenkin, että oma kykyni olla empaattinen, saman ikäpolven edustaja sekä sosiaalityön ulkopuolella oleva, rohkaisivat nuoria kertomaan kokemuksistaan.

Keskustelujemme aikana osa nuorista toi esiin asioita, jotka vaikuttavat ja liittyvät heidän elämäntilanteeseensa, mutta joita he eivät ole voineet kertoa sosiaalityöntekijälle, erään nuoren sanoin: ”sen takia mä oon jättäny sanomatta tolle soskan akallekki... ettei vaan tuu mitään sitte kyselyitä”. Tällaiset asiat olen jättänyt pois tutkimuksen aineistosta. Tutkimuksessa nuorten tunnistettavuus on häivytetty muuttamalla nimet, paikannimet ja jättämällä osia aineistosta pois. Kuten Huovinen (2013) ja Eronen (2012) huomauttavat, aineiston tällainen käsittely suojaa nuorten anonymiteettiä, mutta ei mitätöi nuorten subjektiivista kertojan asemaa ja toimijuutta kanssakertojana. Sosiaalityöntekijä saattaa tunnistaa yksittäisen nuoren keskusteluotteista tai tilannearviiodokumentin otteista, mutta heillä on vaitiolovelvollisuus henkilöä koskevista tiedoista, joita he ovat saaneet virantoimituksessa (Huovinen 2013, 87).

Kanssakertojuuden onnistumiseen vaikutti osaltaan myös nuorten erilaiset tilannearviot. Esimerkiksi Pekan kanssa luimme yhdessä hänen pitkää tilannearviodokumenttia ja keskustelumme muodostui siitä nousseista ajatuksista. Tanelin kanssa tilannearvion lukeminen oli erilaista, koska kirjoitettua tekstiä oli niin vähän. Hänen kanssaan jouduin käyttämään enemmän haastattelun menetelmiä, koska keskustelu ei noussut niin suoraan dokumentin tekstistä itsestään. Toisaalta Puuronen (2004) huomauttaa, että etnografisen haastattelututkimuksen mukaan haastattelun kestoon vaikuttaa enemmän keskustelun tiheys ja intensiteetti, kuin tarkasteltavan kirjoitelman pituus (em. 38). Esitän seuraavaksi tutkimuksessa mukana olleiden nuorten aikuisten tilannearvioiden rakenteen.

### **Erilaiset tilannearviot**

Tapaamillani nuorilla on kaikilla hieman erilainen tilannearvio. Sosiaalityön tutkimuksessa tilannearviosta ja sen tekemisen keskeisistä taidoista puhuttaessa keskustellaan siitä, tulisiko tilannearvio suorittaa kvantitatiivisin vai kvalitatiivisin keinoin. O'Hare (2007, 109-115) kirjoittaa tilannearviossa käytettävistä työtavoista. Kvalitatiivinen tilannearviointi perustuu vapaaseen keskusteluun, mutta O'Haren mukaan näin saadut tulokset voivat olla epämääräisiä ja epäjohdonmukaisia. Esimerkiksi tapa määritellä asiakkaan masennus saattaa vaihdella eri asiakkaiden ja eri sosiaalityöntekijöiden välillä. Siksi O'Hare suositteleekin kvantitatiivisia mittautapoja, joita voivat olla erilaiset asteikot, esimerkiksi Likert-tyyppiset asteikot ("täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä ym" tai voimakkuuden asteikko ("vähän, kohtuullisesti, paljon") sekä kyllä/ei asteikko.

Pekan tilannearvio on O'Haren (2007) kuvaamaa kvalitatiivista tilannearviointia. Se sisältää viisi otsikkoa: *1. taustatiedot, 2. nykyiset palvelut ja tukimuodot, 3. yhteenveto aikaisemmista tarjotuista palveluista, 4. asiakkaan toiveet tulevaisuudelle ja 5. sosiaalityöntekijän ajatukset*. Pekan tilannearviossa *taustatiedot* kohtaan on kirjoitettu henkilötiedot, asuminen, koulutus, työ, talous, terveys, päihteet, vapaa-aika, sosiaaliset suhteet ja kielitaito. *Nykyiset palvelut ja tukimuodot* sekä *yhteenveto aikaisemmin tarjotuista palveluista* on kirjoitettu lyhyesti ranskalaisilla viivoilla kooten. Pääosan 4-sivuisesta tilannearviosta muodostaa kohdat 4 ja 5, eli *asiakkaan toiveet tulevaisuudelle* sekä *sosiaalityöntekijän ajatukset*. *Asiakkaan toiveet* -kohdassa on kirjoitettu konkreettisten tulevaisuuden toiveiden lisäksi asioita, jotka asiakas kokee elämässään hyväksi, asiakkaan vahvuudet sekä asiat mihin asiakas haluaa muutosta. Kohdat 1-4 on

tehty asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyössä, kohdan 5 sosiaalityöntekijä on tehnyt jälkeensä. Pekan tilannearviossa 4-sivua on täynnä tekstiä. Se on sisällöltään pisin tutkimuksessa mukana olevista tilannearvioista.

Tanelin, Tommin ja Mikan tilannearviot on kirjoitettu käyttäen asiakastietojärjestelmässä olevaa valmista lomaketta, joka on O'Haren mukaan kvantitatiivista tilannearviointia. Lomake on täytettynä viiden sivun mittainen ja sisältää seuraavat valmiit otsikot:

Perustiedot, Perhetiedot, Asuminen, Koulutus, Ase- tai siviilipalvelus, Työ/työttömyys, Toimeentulo ja talous, Velat, Terveys, Päihteet, Rikokset, Ajankäyttö ja arkielämä, Palveluiden käyttö ja yhteistyötahot, Huolen määrä, Tulevaisuuden suunnitelmat/tavoitteet ja Jatkoimet.

Kunkin otsikon alla on väliotsikot ja valmiit vastausvaihtoehdot, esimerkiksi Huolen määrä – kohdassa seuraavasti:

**Huolen määrä:**

**Asiakkaan arvio omasta tilanteestaan**

- en ole huolestunut
- olen hieman huolestunut, mistä?
- olen erittäin huolestunut, mistä?

**Työntekijän arvio asiakkaan tilanteesta**

- ei ole huolta
- on huolta, mistä?

**Asiakkaan näkemys asioista, joihin haluaisi työntekijän tukea**

- asuminen  koulutus  mielenterveys  terveydentila  työllisyys  toimeentulo/talous
- ihmissuhteet  terveys  päihteidenkäyttö  arkielämän sujuvuus  muu, mikä?

**Työntekijän näkemys asioista, joiden muutos tukisi asiakkaan selviytymistä**

- asuminen  koulutus  työllisyys  toimeentulo/talous  terveys  päihteiden käyttö
- sosiaaliset suhteet  mielenterveys  arkielämän sujuvuus  muu, mikä?
- ei ole yhteisen työskentelyn tarvetta

Tanelin, Tommin ja Mikan tilannearvio on lomakemuotoinen, jossa asiat kirjataan ”rasti ruutuun” menetelmällä. Lähes kaikissa kohdissa on kuitenkin myös tilaa sanalliselle kirjaamiselle.

## 5.4 Aineiston käsittely ja sisällönanalyysi

Neljän nuoren tapaamisesta syntyi 49 sivua litteroitua tekstiä (fontti 12 riviväli 1,5). Litteroin keskustelut sanatarkasti, lukuun ottamatta joitakin joo, mm, öö, totanoin, aivan – sanoja, jotka varsin usein olivat päällekkäispuhunaa tai sellaisia tukisanoja, joilla kuuntelija ilmaisee kuulevansa puhujaa. Sanatarkasti litteroimatta jätin myös sellaiset kohdat, joissa nuori puhuu esimerkiksi asiointistaan työvoimatoimistossa tai ristiriidoista



entisen opettajansa kanssa. Tällä tavoin aloitin aineiston pelkistämisen jo litterointivaiheessa, jättäen litteroimatta sosiaalityötä koskemattomat kohdat. Kirjasin kuitenkin nekin litteraatioon omin sanoin tiedoksi mistä olimme keskustelleet, jos sillä olisi myöhemmässä analyysin vaiheessa merkitystä.

Analysoin litteroidut keskustelut sisällönanalyysin menetelmin. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jonka avulla voidaan kuvata erilaisten dokumenttien sisältöä sanallisesti. Erilaisia dokumentteja voivat olla muun muassa kirjalliseen muotoon saatetut haastattelut, puheet ja keskustelut, jotka voivat olla tutkijan itsensä keräämiä tai valmiita aineistoja. Sisällönanalyysin avulla tutkija voi tarkastella prosesseja, jotka ovat tapahtuneet pidemmällä aikajanelalla ja sitä kautta reflektoida ajan trendejä. (Berg 2001, 258-259; Tuomi & Sarajärvi 2013, 104–106.)

Laadullisen aineiston analyysi voi olla aineistolähtöistä, teoriasidonnaista tai teorialähtöistä. Analyysimenetelmä riippuu siitä, mikä analyysin tekoa ohjaa. (Eskola 2001, 133-157.) Kun lähdin hankkimaan aineistoa kanssakertojuuden menetelmin, en tehnyt haastattelurunkoja löytääkseni aineistosta jotain tiettyä. Kerroin myös tutkimukseen osallistuville nuorille aikuisille heidän saavan nostaa tilannearvioista esiin juuri niitä asioita mitä haluavat. Tästä lähtökohdasta katsoin analyysin alkumetreillä, että analyysimenetelmäksi sopii aineistolähtöinen sisällönanalyysi.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi kuvataan kolmivaiheiseksi prosessiksi. Miles ja Huberman (1984) kuvaavat prosessin vaiheet seuraavasti: ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään eli redusoidaan (”data reduction”). Toisessa vaiheessa tapahtuu asioiden esille tuominen (”data display”) ja kolmannessa vaiheessa tapahtuu johtopäätösten tekeminen sekä raportointi (”conclusion drawing”). (Miles & Huberman 1984, 21.) Tuomi ja Sarajärvi (2013, 108-111) kuvaavat aineistolähtöistä sisällönanalyysiä myös kolmivaiheisena; aineiston redusointi eli pelkistäminen, klusterointi eli ryhmittely sekä abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luonti. Käytän aineiston analyysissä Tuomen ja Sarajärven termejä.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi alkaa aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistosta erotellaan pois tutkimukselle epäolennaiset osat. Pelkistäminen voi olla aineiston pilkkomista osiin tai informaation saattamista tiiviimpään

muotoon. Aineiston pelkistämistä voi ohjata tutkimustehtävä, jonka mukaan aineistosta etsitään tutkimuskysymysten avulla niitä kuvaavia ilmaisuja. Sellaisenaan suoraan aineistosta otetut ilmaisut ovat nimeltään alkuperäisilmaisuja. Alkuperäisilmaisut muutetaan tiiviimmäksi, mahdollisimman tarkkaan alkuperäisilmauksen termejä käyttäen, pelkistetyiksi ilmaisuiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108-109.) Ennen analyysiä on määriteltävä analyysiyksikkö, esimerkiksi sana, lause, lauseenosa tai ajatuskokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110).

Analyysin toisessa vaiheessa, klusteroinnissa, pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään samankaltaisuuden perusteella alaluokiksi. Alaluokat nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Klusterointi on vaihe, jossa luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle sekä tutkittavan ilmiön alustavalle kuvaukselle. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110.)

Analyysi jatkuu kolmannessa vaiheessa aineiston abstrahoinnilla eli käsitteellistämällä. Samansisältöiset alaluokat yhdistetään toisiinsa ja muodostetaan yläluokkia. Aineistosta siis erotellaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja sen valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi siis kulkee alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmaisuista kohti teoreettisia käsitteitä ja lopulta johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 111.)

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin luokkien valinnan lähtökohtana pidin tutkimuskysymyksiäni. Kun olin perehtynyt aineistoon aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaan, päädyin käyttämään analysoinnissa apuna myös ulkopuolista teoriaa (Seitamaa-Hakkarainen 1999). Teoriaohjaavassa analyysissä ei testata mitään tiettyä teoriaa, vaan teoria on apuna analyysissä tuoden siihen mukaan uusia ajatussuuntia. Teoriaohjaava sisällönanalyysiä sanotaan abduktiiviseksi analyysiksi, jolloin analyysissä vaihtelee aineistolähtöisyys ja jokin teoreettinen malli. (Tuominen & Sarajärvi 2013, 95-97.) Tässä tutkimuksessa analysoin ja luokittelin aineistoa myös teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin Valokiven (2008) *Osallisuuden ja osattomuuden jatkumon* sekä Juhilan (2006) *vuorovaikutussuhteiden* kautta. Valokiven (2008) teorian uskon tuovan analyysiin tarkempaa tietoa nuorten aikuisten osallisuudesta tai osattomuudesta tilannearvioprosessissa, sekä Juhilan (2006) teorian antavan syvyyttä nuorten aikuisten kokemuksiin kohtaamisiin sosiaalityöntekijöiden kanssa. Esittäessäni analyysiä luvuissa 6 – 8,

esitän ensin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin löytämäni kategoriat, ja sen jälkeen peilaan näitä aineistosta nousseita kategorioita Valokiven ja Juhilan teorioihin.

### **Sisällönanalyysin toteutus tässä tutkimuksessa**

Aineiston analyysi alkoi jo litterointivaiheessa, kun jätin aukikirjoittamatta kohtia, jotka eivät liity tutkimuksen aiheeseen. Vaikka jokainen nuoren kanssa käyty keskustelu on itsenäinen kokonaisuus, käsittelen aineistoa yhtenä kokonaisuutena. Ensimmäinen haaste analyysissä oli analyysiyksikön määrittely. Pyrin lukemaan aineistoa mahdollisimman avoimesti ja aineistolähtöisesti. Aineistossa nuoret aikuiset kertovat kokemuksistaan aikuissosiaalityössä ja keskustelemme yhdessä erityisesti tilannearviotyöstä. Näitä keskusteluotteita kutsun ajatuskokonaisuuksiksi, joka on analyysiyksikkö. Näitä analyysiyksikköjä, ajatuskokonaisuuksia, löysin koko aineistosta 50 keskustelukatkelmaa. Numeroin ne, jotta voin helposti palata mistä kohdasta keskustelua kukin ote on.

Luin aineistoa läpi moneen kertaan etsien siitä tutkimuskysymysten kannalta merkityksellisiä ilmauksia. Aloin erotella sieltä keskustelun osia, jotka koskivat tutkimuskysymysten aiheita. Huomasin, että yhdessä keskustelun osassa saattoi olla ilmauksia useampaan aiheeseen. Tämän jälkeen erottelin eri väreillä eri aiheet keskustelun osista ja kirjasin alkuperäisilmaisut taulukkoon. Sen jälkeen pelkistin alkuperäisilmaisut.

Aineiston pelkistämisen jälkeen etsin ilmaisuista samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Ryhmittelin samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaisut alaluokiksi ja nimesin ne sisältöä kuvaavalla tavalla. Aineiston abstrahointivaiheessa ryhmittelin samansisältöiset alaluokat edelleen yläluokiksi ja niiden pohjalta aineistoa jäsentäviin pääluokkiin, jotka ovat kokoavia käsitteitä.

Teoriaohjaavan sisällönanalyysin toteutin samalla tavalla kuin aineistolähtöisen, erona se, että tutkimuskysymysten sijaan analyysin lähtökohtana toimivat Valokiven (2008) ja Juhilan (2006) teorit. Taulukossa 2 on esimerkki aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin muodostamistani ala-, ylä- ja pääluokista:

Taulukko 2: Esimerkki ala-, ylä- ja pääluokista.

<u>ALALUOKKA</u>	<u>YLÄLUOKKA</u>	<u>PÄÄLUOKKA</u>
-nuori tottunut kertoja -leimautumisen pelko -kertominen auttaa -uusi hyvä kokemus saada itse kirjata oma tilannearvio	-OMAN ELÄMÄNSÄ KERTOJANA	ELÄMÄNTILANTEEN SELVITTÄMINEN
-tilannearvio pakollinen, tarpeettomana, työntekijää varten tehtynä - Tilannearvio yllätyksenä -Tilannearvio ongelmalistana -Valmiiksi lokeroituneet ongelmat - Tilannearvion vaikeat sanat	-ASIAKKAAN ROOLIIN SOPEUTUEN	
-Tulevaisuuden suunnitelmat normi nuoruuden mukaan vs. oma todellinen tilanne	-NUOREN AIKUISUUDEN ODOTETTUUN NORMAALIIN SOPEUTUEN	

## 6. NUORTEN AIKUISTEN KOKEMUKSIA ELÄMÄNTILANTEEN SELVITTÄMISESTÄ

Tässä luvussa tutkin nuorten aikuisten kokemuksia tilannearviossa tapahtuvasta elämäntilanteen selvittämisestä ja osallisuuden kokemuksista siinä. Analyysimenetelmänä on temaattinen sisällönanalyysi ja analyysiyksikkönä on tilannearvioprosessia kommentoiva lausuma tai ajatuskokonaisuus. Peilaan nuorten aikuisten kokemuksia Heli Valokiven (2008) osallisuuden ja osattomuuden jatkumoon. Tutkimuksessa mukana olleiden neljän nuoren aikuisen kertomissa kokemuksissa aineistossa korostui elämäntilanteen selvittämisessä kolme kategoriaa; se millaista on olla tilanteessa omasta elämästään kertomassa, miten nuorten aikuisten tulee sopeutua asiakkaan rooliin, sekä se, miten heidän pitää sopeutua nuoren aikuisuuden odotettuun rooliin. Nämä kolme kategoriaa eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan aineistoa kokonaisuudessaan analysoitaessa löydettyjä kategorioita jokaisen tutkimuksessa mukana olleen nuoren kertomista kokemuksista.

### 6.1 Oman elämänsä kertojana

Nuorten kertomuksissa tilannearvion tekemisestä sosiaalityöntekijän kanssa käy ilmi, että nuoret aikuiset ovat pitkän asiakkuutensa aikana tottuneet kertomaan omista asioistaan eri työntekijöille. Tanelin mielestä omasta elämäntilanteesta kertominen ”*tuntui normaalilta*” ja Pekka taas kuvaa elämäntilanteesta kertomista seuraavasti: ”*ei se oo koskaan ollut niin hankala puhua näistä jutuista, mut se tulee helpommaks ja helpommaks joka kerta.*” Keskustelimme tilannearvion sisällöstä ja siitä, miltä tuntuu kertoa esimerkiksi päihteiden käytöstä ja muista henkilökohtaisista asioista. Pekka jatkaa: ”*Olen kertonut niin monelle jo, niin se ei ole niin hankalaa mulle, se kyllä käy aika helposti jo, niin, se ei ollut hankalaa.*” Puhumaan tottuminen saattaa siis helpottaa elämäntilanteen arviointia, mutta sillä voi olla myös kääntöpuoli.

Sosiaalityöntekijän kannalta saattaa olla helppo tehdä tilannearviota nuoren kanssa joka on tottunut puhumaan. Valitettavasti kuitenkin nuorten puheesta käy ilmi, että elämäntilannetta kerrotaan, koska nuoret kokevat että niin kuuluu tehdä. Luimme Tanelin

tilanearviosta kohtia *Päihteet* ja *Rikokset*, jolloin Taneli totesi: ”*Ei noi asiat liity raha-asioihin, raha on eri asia ja noi muut eri asioita*”. Keskustelumme jatkui seuraavasti:

*J: Mitä mieltä sä oot onko sulle ollu helppoa kertoa itsestä näitä tietoja?*

*T: Joo, mun oli helppo kertoa kun se on totuus, ne kysyy ja mä vastaan, emmä pysty valehteleen niille, niin, se on totuus.*

*J: Sulle ei oo vaikeeta siinä.*

*T: Ei oo mitään ongelmaa.*

*J: Onko sulta aiemmin kyselty tällaisia asioita muualla?*

*T: Joo, silloin kun mä asuin Kaupungissa niin ne kysyi, mut silloin mulla ei vielä ollu mitään rikoksia.*

*J: Tiesitkö tai osasitko sitten jo odottaa ennen tilanearvion tekoa, että sielä kysytään niin paljon ja vaikeitakin kysymyksiä, jos sä oot aikasemmin ollu asiakkaana sielä Kaupungissa?*

*T: Joo osasin.*

Tanelin pääsääntöinen syy aikuissosiaalityön asiakkuuteen on hänen kertomansa mukaan toimeentulotuen hakeminen. Taneli kritisoikin tilanearvion laajuutta ja sisältöä kokien, että kaikki tilanearviossa kysytyt asiat eivät olisi tarpeellisia tietoja sosiaalityöntekijälle toimeentulotuen myöntämistä varten sanoen, että ”*ei noi asiat liity raha-asioihin*”. Kuitenkin keskustelussamme Tanelin sanoma ”*ne kysyy ja mä vastaan*” kertoo siitä, että tilanearviossa kerrotaan asioista, koska niin kuuluu tehdä ja koska niin on tehty aikaisemminkin asiakkuuden aikana.

Nuoret voivat myös vastustaa kertomasta itsestään tietoja, jotka kokevat oman aikuissosiaalityön asiakkuuden kannalta epäolennaiseksi. Luimme Mikan kanssa hänen tilanearviostaan *Rikokset* kohtaa, jolloin Mika toi esiin sellaisten asioiden olevan ”*yksityisasiat*” eivätkä ne ”*kuulu soskaan millään lailla*”:

*J: Sitte on **Rikokset** -otsikko. Oletko joutunut rikoksen uhriksi? Rikostuomiot ja tai rikosrekisterimerkinnät, Onko odotettavissa tuomioita? Maksamattomat sakot. Nää on kans näitä joissa vastausvaihtoehdot kyllä tai ei.*

*M: Ei oo maksamatta eikä oo jääny kiinni (nauraen).*

*J: Toiset kysymykset on tällasia, onko rikostuomiota kyllä tai ei, mut sitte esimerkiksi tää oletko joutunut rikoksen uhriksi niin se on vähä tommonen isompi kysymys, että...*

*M: Niin mun mielestä... itse kysymykseen niin en oo toki joutunut, mutta se on sun yksityisasiat. Ei se mun mielestä kuulu soskaan millään tavalla.*

*J: Joo se on jotenki kun kattoo tota lomaketta, niin ihan eri tyypinen kysymys, noi muut on noita onks sulla maksamattomia sakkoja kyllä tai ei, mut sitte, oletko joutunut rikoksen uhriksi, niin eiks se oo aika iso kysymys?*

*M: Niin ja sitte jos sä vastaat kyllä, niin sitte sitä aletaan sulta utelemaan ja jos se on arka aihe ja sä et haluais siitä puhua, niin se voi olla vähä vaikeeta. Et emmä tiä, mun mielestä toi on vähä hullu. Onko tuo lappu sitte niin vanha ettei sitä oo yhtään päivitetty, vai onko se vaan niin, että tunnetaan, että se olis sellanen hyvä kysymys mikä sielä kuuluu olla. Mun mielestä se on justiin, että tavallaan noi tietyt yksityisasiat pitäis olla sellasia, että niihin ei tarvi edes vastata. Mun mielestä, että niitä ei edes kuuluis olla tuola. Ettei kaivella sun yksityiselämää liikaa.*

*J: Kun tilanearviota tehdään, koeksä että sulla on mahdollisuus sanoa että et halua vastata johonkin kysymykseen?*

*M: Joo kyllä mä ainaki sanoisin jos niikseen olis, kyllä mä toki sanoisin jos olis niin käyny että oon (joutunut rikoksen uhriksi) mutta en puhu siitä. Mut sitte se taas asettaa sut vähä huonoon valoon et no miksi et vastaa.*

*J: Niin ajatteleks että tuleeks siitä epäily...*

*M: ...No siitä tulee ihan sata varmasti, koska kuitenkin kaikki mitä sä soskas puhut, niin kaikki asiat halutaan avata mahdollisimman paljo, mahdollisimman tarkkaan, Jos et sä johonki vastaa, se otetaan heti epäluottamuslauseena ja tavallaan epäillään, että siinä on jotaki muuta takana mikset sä halua vastata. Kaikki ei edes ymmärrä ettei oo pakko.*

*J: Niin.*

*M: Ei sun oo mihinkään pakko vastata, ennenkö sä istut sielä laatikossa oikeudessa.*

Keskustelussamme nostin esiin oman mielipiteeni siitä, että *Rikokset* kohdassa on pienempien ”*kyllä tai ei*” tyylisten kysymysten joukossa iso asia, onko asiakas joutunut rikoksen uhriksi. Myös Mika totesi sen olevan mahdollisesti arka aihe, josta asiakas ei haluaisi puhua, ja että yksityisasiat tulisivat olla sellaisia, että ”*niihin ei tarvi edes vastata*” ja ”*niitä ei edes kuuluis olla tuola (tilanearviossa)*”. Kysyn Mikan kokemusta siitä, voiko tilanearviossa kieltäytyä vastaamasta johonkin kysymykseen, jolloin Mika toteaa että kyllä voi, mutta vastaamatta jättäminen asettaa nuoren huonoon valoon työntekijän silmissä. Mika jatkaa vielä, että ”*jos et sä johonki vastaa, se otetaan heti epäluottamuslauseena ja tavallaan epäillään, että siinä on jotaki muuta takana mikset sä halua vastata*”. Tämä kertoo siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus jättää kertomatta haluamiaan tietoja, mutta samalla koetaan, että se vaikuttaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteeseen lisäämällä työntekijän epäluottamusta asiakasta kohtaan.

Pekka kertoo oman tilanearvionsa tekemiseen menneen neljä tapaamista sosiaalityöntekijän kanssa. Tanelin, Tommin ja Mikan tilanearviot on tehty yhden tapaamisen aikana. Jokainen tilanearvio on tehty nuoren ja sosiaalityöntekijän yhteistyössä, osana tavanomaista asiakaskäyntiä. Pekan ja Tanelin tilanearviot on kirjoittanut työntekijä. Tommi ja Mika olivat saaneet itse kirjoittaa tilanearvionsa. Tilanearvioiden tekemisen erilainen työtapo korostuu. Tommi ja Mika kokivat positiivisena sen, että saivat itse kirjoittaa tilanearvion:

*T: Se antoi mulle ton (tilanearviolomakkeen) ja vähä selitti siitä ja mä täytin sen.*

*J: Keskustelittekste samalla kun sä täytit*

*T: No ei ny hirveesti et kyllä vähä joihinki vähä kysyi jotaki mutta ei niin tarkasti.*

*J: Oliko susta parempi että sä sait ite tän lomakkeen eteesi ja sait kirjoittaa, vai olisitko halunnu että työntekijä olis kyselly ja kirjoittanu ja olisit saanu vaan kertoa?*

*T: Emmä tiä ehkä se on parempi noin et saa ite kirjottaa mä luulen. Saa vähä miettiä rauhas ja muutenki mä en oo niin hyvä puhumaan, että.*

*J: Niin et se olis ollu sulle ehkä vaikeempi jos sulta olis kyselty?*

*T: Ehkä joo. Mä oon aina ollu semmonen etten tykkää ylimäärästä kyselystä niin sanotusti, et se on tavallaan helpompi noin.*

*M: Ehkä tuo on sitte ollu semmonen pieni luottamuslause kun on saanut ite täyttää. Se (sosiaalityöntekijä) kyllä sanoikin että hän kirjottaa, mutta mä kyllä sanoinkin, että mä haluan itte täyttää sen. Se on kyllä yleensäki kaikki nää laput, et jos pitää jotain tietoja antaa, niin mä haluan, jos se vaan on mahdollista, niin itte täyttää, ettei tuu niitä väärinkäsityksiä.*

Tommi kokee, ettei ole ”*niin hyvä puhumaan*”, vaan omasta elämäntilanteesta on helpompi kirjoittaa, kuin puhua. Kirjoittamalla omasta elämäntilanteestaan saa edetä omassa rauhassa, ”*mieltii rauhas*” eikä tarvitse vastata suullisiin kysymyksiin, vaikka tilannearvion teossa on työntekijän kanssa keskusteltukin. Mika taas kokee, että kun hänen pitää antaa tietoja itsestään sosiaalityöntekijälle, haluaa hän itse kirjata lomakkeet väärinkäsitysten välttämiseksi. Kun työntekijä tilannearvioinnissa on joutanut työtavastaan ja jakanut kirjaamisen vallan asiakkaan kanssa, työntekijä on osoittanut luottamusta nuorta kohtaan. Molemmille nuorille on ollut uusi hyvä kokemus saada itse kirjata tilannearvio.

Mitä edellä kuvatut nuorten aikuisten kokemukset tilannearviossa oman elämäntilanteensa kertojana olemisesta kertovat heidän mahdollisuudestaan osallisuuteen ja toimijuuteen? Valokiven (2008, 65) mukaan osallisuuden muodon ollessa *palveluiden käyttöä* asiakkaan toimijuus liittyy lähinnä avun tarpeen ilmaisemiseen. Tutkimukseen osallistuneet nuoret aikuiset ovat aikuissosiaalityön asiakkaina suuressa määrin toimeentulotuen hakemisen vuoksi. Nuoret osallistuvat tilannearvion tekoon kertojina. He ovat tottuneet kertomaan elämäntilanteestaan ja kokevat sen olevan edellytys asiakkuuteen ja toimeentulotuen tai muun avun saamiseen. Palvelun käyttäjinä nuoret siis informoivat työntekijää omasta elämäntilanteestaan (Valokivi 2008, 65). Elämäntilanteensa kertojina nuoret ovat vastaajan roolissa sosiaalityöntekijän ollessa kysymysten esittäjä. Vaikka nuoret ovat tottuneet kertomaan elämäntilanteestaan, erityisesti rikoksia ja päihhteitä koskevat kysymykset koetaan yksityisasiaksi ja sosiaalityön asiakkuuden ulkopuolelle kuuluviksi. Vastaaminen näihin koetaan pakolliseksi tai vastaamatta jättäminen epäilynalaiseksi joutumiseksi. Tällöin nuoren toimijuus lähenee osallisuuden jatkumossa palveluiden käyttöä alempana olevaa *alamaisuutta*, jolloin järjestelmän ja työntekijän asema korostuu jättäen asiakkaan kohteen ja vastaanottajan asemaan (Valokivi 2008, 65-66). Tämä aiheuttaa nuorille aikuisille osattomuuden kokemuksia. Nuorten kokemuksissa osallisuus kuitenkin voi toteutua, kun kertomisen tilanne koetaan hyväksi ja kun nuori saa itse kirjata oman tilannearvion, jolloin osallisuuden jatkumolla nousee palveluiden käyttäjästä kohti *kumppanuutta* (Valokivi 2008, 64) sosiaalityöntekijän kanssa.



Taulukko 3: Osallisuuden ja osattomuuden jatkumo (mukaillen Valokivi 2008, 63.) Nuori elämäntilanteensa kertojana osallisuuden ja osattomuuden jatkumolla

vaatiminen	<b>kumppanuus</b>	<b>PALVELUIDEN KÄYTTÖ</b>	<b>alamaisuus</b>	vetäytyminen	ulko- puolisuus	irti- sanoutuminen
------------	-------------------	-------------------------------	-------------------	--------------	--------------------	-----------------------

Tilannearviossa nuori aikuinen oman elämäntilanteensa kertojana on osallisuuden jatkumossa pääosin palveluiden käyttäjä liikkuen kumppanuuden sekä alamaisuuden maastossa (taulukko 3).

## 6.2 Asiakkaan rooliin sopeutuen

Nuorten kokemuksissa tilannearvio koetaan itselle turhaksi ja työntekijää varten tehdyksi, mutta nuoret kuitenkin kokevat sen kuuluvan asiakkuuteen normaalina tai pakollisena osana. Tilannearviot ovat tulleet nuorille yllätyksenä, he eivät ole tienneet etukäteen että asiakaskäynnillä tehdään hänen elämäntilanteestaan tilannearvio. Nuoret kokevat tilannearvion kokonaisuudessaan enemmän ongelmalliseksi kuin kokonaisvaltaiseksi elämäntilanteen selvittämiseksi. Jos tilannearviossa on valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot, nuoret kritisoiivat niitä ja kokevat, ettei vastausvaihtoehdoista löydy aina itselle sopivaa, vaan on taivuttava johonkin valmiiksi luokiteltuun vastausvaihtoehtoon. Nuorten kokemuksen mukaan tilannearviossa käytetään myös vaikeita sanoja ja turhia kysymyksiä. Olen nimennyt edellä mainitut kokemukset asiakkaan rooliin sopeutumiseksi.

### **Tilannearvio koetaan itselle turhaksi ja työntekijää varten, mutta asiakkuuteen kuuluvana normaalina tai pakollisena osana**

Tilannearvion tekemistä tutkimuksessa mukana olleet nuoret kuvaavat pakolliseksi, itselle turhaksi ja työntekijää varten tehdyksi. Seuraavassa keskusteluotteessa Mika nostaa esiin kahdessa eri kohdassa, että tilannearvion tekeminen koetaan pakolliseksi:

23

*J: Millanen se oli se tilanne kun tää (tilannearvio) tehtiin.*

*M: Se oli ihan sellanen normaali käynti ku mä en ollu hetkeen käyny ja, että ihan niitä näitä jutella, ja vein laskuja ja. Sitte se siinä kysyi että haluaisiksä tehä tän tilannearvion ja mä sanoin, et no ei kai sillä oo väliä, kyllä mä voin sen tehäkki. Et en muista oliko se tavallaan pakollinen, vaikka mä tunnen itse että se oli, että kun sitä ehdotetaan niin se on parempi*

*tehdä ja olla hiljaa vaan, kuin että sanoa ei kiitos, en missään nimessä tee. Toisin ku sitte tää ku kysyttiin niinku tähän sun koulu hommaas, niin se (sosiaalityöntekijä) kyllä painotti, että se ei missään nimes oo pakollinen ja saa kieltäytyä ja sitä ei niinku katota huonolla missään. Niin seki on sellanen mikä pistää korvaan, että tätä (tutkimukseen osallistumista) ei sitte katota huonolla jos et sä tätä tee.*

*J: Mutta sä koet, että tilannearviosta jos kieltäytyy niin katotaan pahalla.*

*M: Joo...*

7

*M: ...mut se vaan et toi on taas, et jos et tee tota niin siitä tulee sanktiota sulle, ku toi kuitenkin on niinku pakollinen.*

*J: Niin tää tilannearvio kokonaisuudessaan?*

*M: Niin, se ei oo millään tavalla vapaaehtonen, et sitä mä en tavallaan ymmärrä, mutta toisaalta on se nyt hyväkin, että sitä yritetään patistaa ihmisiä, mut sit on niitä et se on melki helpompi ku antaa niille kuukaudessa sen saman rahan sinne tilille ja antaa niiden olla omis oloissaan ku tietää ettei ne tuu ikinä mitään tekemään.*

*J: Mmm. Mitä sä tarkoitat sillä että tää on niinku, että tulee sanktiota jos ei tätä tee tätä tilannearviota?*

*M: No niin se ainaki molemmilla kerroilla ku on tehty, niin kuvailtu sillälailla että nyt on tehtävä tällänen.*

*J: Okei, elikkä sä oot kokenu että tilannearvio on pakollinen ja että sä et ehkä olis kokenu sellasta tarvitsevas tai halunnu tehdä.*

*M: No ei se niinku silleenkään, mutta se vaan on niinku jännä, että se on...puoliks uhataan tekeen näitä, ku et oo nyt hetkeen tehny muutenkaan mitään.*

Ensimmäisessä keskusteluotteessa (23) hän vertaa kahta kokemusta; sosiaalityöntekijän ehdotusta tilannearvion tekemiseen ja sosiaalityöntekijän kysymystä osallistua tutkimukseen. Mikan kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijä ehdottaa tilannearvion tekemistä siten, että se ”on parempi tehdä ja olla hiljaa vaan, kuin että sanoa ei kiitos”. Tilannearvion pakolliseksi kokemista lisää se, että tutkimukseen osallistumista ehdottaessa sosiaalityöntekijä on korostanut vapaaehtoisuutta ja sitä, että ”ei katota pahalla missään” jos ei osallistu tutkimukseen. Mika siis kokee, että jos tilannearvioon ei osallistu, se katsotaan pahalla. Toisessa keskusteluotteessa (7) Mika kertoo, että on saanut käsityksen siitä, että tilannearvioon osallistumattomuudesta sanktioidaan. Tarkennan Mikan kertomaa kysymällä tilannearvion kokemisesta pakollisena ja itselle turhana, jolloin Mika hieman lieventää kokemustaan sanoen, että tilannearvion tekoon ”puoliks uhataan”. Mikan kokemus kertoo siitä, kuinka vahvasti tilannearvio kuuluu sosiaalityön prosessiin. Sosiaalityöntekijä ei neuvottele asiakkaan kanssa, milloin on aika tehdä tilannearvio, vaan nuoren on sopeuduttava asiakkaan rooliin ja ”parempi olla hiljaa vaan”.

Taneli ja Pekka kokevat tilannearvion tekemisen täysin sosiaalityöntekijää varten tehtynä. Tanelin mielestä tilannearvion tarkoitus on antaa sosiaalityöntekijälle tietoa hänestä asiakkaana. Pekka sanoo, että ei itse ”ihan tarvitse niitä (tilannearvioita)”:

40

*J: Mitä sä ajattelet, että ketä varten tää tilannearvio on sun mielestä tehty?*

*T: (hiljaa, miettii)*

*J: Koeksä, että tää on sua itseä varten tehty, auttamaan selvittää sun omaa elämäntilannetta vai onko tää tehty kenties työntekijää varten tai...*

*T: Jaa, työntekijää varten tää on tehty, niin.*

*J: Mitä sä ajattelet yleensäkin, että miks näitä tilannearvioita on tehty?*

*T: Jaa, hyvä kysymys (nauraen), no ne haluaa tietää mun tiedot, mitä mulla on ollut ennen ja mitä mulla on nyt.*

35

*P: Mä luulen kyllä, että nää tehdään työntekijää varten, koska mä en ihan...no se on hyvä lukea joku objektiivinen näkemys, mutta en mä ihan tarvitse niitä paperille. Voin ottaa nämä paperit ja antaa sitten toiselle sosiaalityöntekijälle Kaupungissa, se olisi hyvä, koska he eivät tiedä mitään musta.*

*J: Aivan, eli jos työntekijä vaihtuu, olisi helppo viedä valmis...*

*P: ...joo se olisi hyvä.*

Edellä olevat keskusteluotteet kertovat siitä, että nuoret eivät näe tilannearviota tehtävän itseään varten. He kuitenkin ymmärtävät, että sosiaalityön asiakkuuteen ja prosessiin kuuluu tilannearvion tekeminen, jotta sosiaalityöntekijät saavat tietoja nuoren elämäntilanteesta nyt ja aikaisemmin. Tämä kertoo nuorten sopeutumisesta asiakkaan rooliin.

Tommi on nuorista ainut, joka kokee tilannearvion olevan hieman myös asiakasta varten tehty. Tommi kuvaa, että tilannearviota tehdessä pitää ”itteeki ajatella siinä” ja että omien asioiden läpikäyminen auttaa ainakin välillä. Tommilla on tilanne jatkunut samanlaisena monta vuotta. Hän on alkanut ajatella, että tilannearvioiden teossa olisi jotain järkeäkin:

46

*J: Ketä varten tai mitä varten sun mielestä tilannearvioita tehdään?*

*T: No vähä sua varten ja vähä mua varten ja vähä soskan akkoja varten (naurahtaen) elikkä niinku vähä kaikkia varten varmaan, mutta kyllä tietysti omaaki, tai itteeki pitää ajatella siinä.*

*J: Minkälaista hyötyä sä saat siinä kun sä käyt läpi näitä omia asioita ja tilannetta*

*T: Kyllä se välillä auttaa.*

*J: Selkeyttääkö se...*

*T: ...No mulla on ollu aika samanlaista täs nyt monta vuotta että...*

*J: Joo. Eli sä ajattelet, että tästä on sulle itellekki jotain hyötyä, et sä et tee tätä vaan siks että...*

*T: ...Niin ehkä. Tai silleen, ei tarvinnu maata tätäkään aikaa nyt kotona vaikka myöhäs tulinki. Ehkä siinon jotain järkee, vähä ruvennu miettii asioita toisin täs nyt viime aikoina.*

*T: Mä vaan suostuin tekemään kaikkee näitä ihan huvikseni että, tai tavallaan huvikseni, että jos sattuu, että voi jotain asiaa edistää niinku, vaikka ny välillä pää lyöki tyhjää mutta...*

Tommi kertoo, että suostuu tekemään tilannearvioita tavallaan huvikseen, toiveena kuitenkin, jos se auttaisi pitkään samanlaisena jatkuneen tilanteen edistämiseen. Keskusteluote Tommin kanssa kertoo hänen sopeutumisestaan asiakkaan rooliin. Tommi

kokee, että ilman tilannearvion tekoa sosiaalityöntekijä ei voi auttaa nuorta edistämään omaa tilannettaan.

## Yllätyksenä

Yhteistä neljän nuoren tilannearvioiden tekemiselle on ollut se, että nuoret asiakaskäynnille mennessään eivät ole olleet tietoisia tulevasta tilannearvioinnista. Tilannearvion tekoon ei ole ollut mahdollisuutta valmistautua, eikä tilannearviolomakkeeseen ole ollut mahdollista tutustua etukäteen. Keskusteluotteessa Pekka kertoo tilannearvion tekemisestä:

*J: Muistatko, montako kertaa kävit, montako kertaa tapasitte, että tämä oli sitten valmis tämä tilannearvio?*

*P: Kolme kertaa sen (ensimmäisen käynnin) jälkeen, mä en edes saanu tietää ensimmäisellä kerralla, että se oli joku tällänen juttu, mutta kun mä tulin uudestaan taas, hän (sosiaalityöntekijä) sanoi. Mä sanoin joo ja tulin sitten kaksi kertaa vielä puhumaan vähän minusta ja sitten se tilannearvio oli valmis.*

*J: Jos ajattelee tätä tilannearvion tekemistä ja millaisia asioita sielä sinulta kysytään ja selvitetään, niin olisiko sun mielestä ollut hyvä valmistautua etukäteen, saada tietää mitä tullaan kysymään?*

*P: Emmä olisi tarvinnut-*

*J: Sä et olisi kokenut että tarvisi-*

*P: Joo ei, silloin mä voisin manipuloida sitäkin ja, jos mä sinä päivänä kun mä kirjotan nuo asiat alas ja mietin, olen niinku pahalla tuulella, niin silloin se voi tulla ihan erilaiseksi tuo juttu. Se on hyvä, että mä en tiedä ennalta niitä kysymyksiä, silloin se tulee niin rehellisesti et mitä mä tunnen, mut jos mä niinku näen sen (lomakkeen) joku päivä ennen ja mietin sitä paljon, se kertomus tulee kyllä paljon erilaiseksi, eikä niinkun ihan oikeesti mitä mä tunnen. Yritän...*

*J: Ajatteletko, että jo sulle olisi etukäteen annettu vaikka lomake, että näitä asioita käsittelemme, keskustelemme tilannearviossa, niin olisiko se vaikuttanut, olisiko ollut erilaista kertoa tilanteestas?*

*P: Se olisi kyllä helpompi, mutta mä en usko, että se olisi silloin niin rehellisesti kerrottu.*

*J: Ajatteletko sä sitten niin, että jos sä olisit etukäteen tienny, että sulta kysytään kaikkia näitä asioita, niin sä olisit ehkä jättänyt jotain kertomatta tai yrittänyt kuvata omaa tilannetta erilaisena kuin se on?*

*P: Joo, mä luulen että mä olisin sanonut tilanteen pahemmaksi kuin se on. Olisin yrittänyt manipuloida sitä...että se on ihan...että elämäni on tosi vaikeaa ja vain manipuloida, että ehkä saisi rahaa tai jotain enemmän. Olisin kertonut ettei minulla ole vaatteita tai muuta, mikä ei liity tuohon ollenkaan. Eli se on parempi noin (ettei mieltä etukäteen tilannearvion sisältöä).*

Pekan kokemuksen mukaan hänellä ei ollut tietoa, että tilannearvion teko oli aloitettu ensimmäisellä sosiaalityöntekijän tapaamiskerralla. Toisella kerralla Pekalle oli kerrottu, että keskusteluista kirjataan tilannearvio-niminen teksti. Pekan mielestä oli kuitenkin hyvä asia, että tilannearvio tuli yllätyksenä. Hän kokee, että omasta tilanteesta olisi helpompi puhua, jos olisi etukäteen tiennyt mitä tilannearvio pitää sisällään. Kuitenkin hän ajattelee,

että nuori saattaisi kertoa tilanteensa pahempaan kuin se on, jotta saisi esimerkiksi rahaa enemmän. Mika kertoo menneensä normaalille käynnille sosiaalityöntekijän luokse juttelemaan ja viemään laskuja, jolloin sosiaalityöntekijä oli kysynyt haluaisiko Mika tehdä tilannearvion. Mika nostaa esiin asiakkaan oikeuden saada tietää tilannearvion tekemisestä etukäteen, koska siitä tulee pysyvä asiakirja:

15

*J: Olisitko halunnu nähdä etukäteen, ennen tilannearvion tekoa että mitä sulta kysytään?*

*M: Täytyyhän olla oikeus nähdä, jos siitä tulee pysyvä asiakirja. Se ei oikeen mee laissakaan päinsä, että jos sulla ei oo oikeus nähdä, että mitä sä tai tavallaan, että mihkä sä lausut tietoja, et sulla on kyllä oikeus tietää niistä.*

Sen lisäksi siis, että nuoret kokevat tilannearvion tekemisen pakolliseksi ja itselle turhaksi, se koetaan myös yllätyksenä. Nuoret tiedostavat, että tilannearviosta tulee ”pysyvä asiakirja”. Nuoren aikuisen osallisuus oman sosiaalityön prosessin suunnittelemiseen ja toteuttamiseen on heikkoa ja nuoren on sopeuduttava toimenpiteiden kohteena olevan asiakkaan rooliin.

### **Tilannearvio koetaan ongelmalliseksi kokonaisvaltaisen elämäntilanteen selvittämisen sijaan vs objektiivinen hyvä kokemus**

Kolme nuorista kokee tilannearvion kokonaisvaltaisen elämäntilanteen selvittämisen sijasta asiakkaan ongelmien listaukseksi. Mika kokee tilannearvion olevan ”*enemmän just semmonen ongelmallista kuin että mitä hyvää sussa tilanteessas on*”. Seuraavassa keskusteluotteessa Tommi kertoo ajatuksiaan tilannearviosta kokonaisuutena:

51

*J: Mitä mieltä sä oot kokonaisuudessaan tästä tilannearviosta?*

*T: Tää vaikuttaa enemmän kyselyltä ongelmista, että, tilannearvio niin... (mieltii), ei semmosta mun mielestä voi ihan näin välttämättä edes tehdä, et ongelmakysely. Tai kyllähän siitä saa hahmoteltua osan asioista mutta, ehkä tästä tulee ilmi ne ongelmat mitä ihmisellä voi olla.*

*J: Kaipaisikse sinne sellasta, että kyseltäis vaikka mistä sä tykkäät, mitkä asiat sulla on hyvin tai...*

*T: No ku ei mulla hirveesti oo niitä. Ettei sillä oo...ku mulla on vähä kadonnu arvostus asioihin. Pitäis opetella arvostamaan uudestaan asioita, sitä mitä on ja niin pois päin.*

*J: Voisko tää tilannearvi olla se mikä auttais löytämään niitä hyviäkin asioita ongelmien rinnalle? Tässä lopussa on nää kohdat **Tulevaisuuden suunnitelmat ja Mitä tavoitteita asiakkaalla on tulevaisuudelle**, ehkä nää on sit semmonen missä ei enää keskitytä niihin ongelmiin.*

*T: Niin, katotaan eteenpäin. Et täshän sä vaan käyt läpi niitä (ongelmia) uudestaan. Ja mä luulen ettei se ainakaan hyväks oo ihmiselle, koska mulla on ollu niitä niin paljon mun elämäni aikana, että, kyllä ne haluaa mielellään unohtaa.*

*J: Ja sit jos vielä on se tilanne et työntekijät vaihtuu, niinku enemmän kerroit et sit joutuu taas uudestaan kaikki.*

*T: Joo, ei se hirveesti edistä mitään mielenkiintoa mihkään suuntaan. Niinsanotusti. Muutaku alaspäin ehkä.*

Tommi nimeää tilannearvion ongelmakyselyksi. Hänen mielestään ihmisen elämäntilannetta ei voi kartoittaa lomakkeen avulla, koska sen avulla elämästä hahmottuu vain osa, ne ongelmat. Tommi kokee huonoksi käydä läpi pelkästään ongelmia, joita on elämässä ollut paljon, ja jotka mielellään unohtaisi. Kuitenkin toistuvat ongelmiin keskittyvät tilannearvioinnit sekä työntekijävaihdosten myötä toistuva ongelmien kartoittaminen pakottaa nuoren käymään läpi ongelmia yhä uudelleen. Tommi kokee, ettei tämä edistä nuoren mielenkiintoa omaa tilannettaan kohtaa muuta kuin ehkä alaspäin. Toistuva ongelmien läpikäynti ja kertominen on osa nuorten aikuisten asiakkaan rooliin sopeutumista. Tilannearviossa tulevaisuuden suunnitelmiin keskittyvä kohta on paikka, jossa ”*katotaan eteenpäin*”. Yksi nuorista, Pekka, ei pitänyt tilannearviota vain ongelmien listauksena, vaan koki sen objektiiviseksi kuvaukseksi elämäntilanteestaan. Käsittelen tätä asiaa luvussa 8.3.

### **Tilannearvion annetut vaihtoehdot ja johonkin lokeroon sopeutuminen**

Tilannearviossa nuoret kritisoivat valmiiksi annettuja vastausvaihtoehtoja. Tilannearvion asumiseen liittyvässä kohdassa kysytään asumiseen liittyvistä mahdollisista ongelmista, kuten vuokranmaksuongelmista tai hädöistä. Mika kertoo, ettei hänellä ole asumisessa ongelmia, mutta kertoo, että hänellä on ystäviä, joilla kaikki tilannearviolomakkeessa valmiiksi annetut ongelmavaihtoehdot toteutuvat. Aikuissosiaalityön asiakkaalta ei odoteta Mikan kaltaista käytöstä; että pyrkii ”*hoitaan raha-asiat niin, että mä saan maksettua varsinki vuokran ensimmäisenä*”. Mikalla ei siis asumiseen liittyviä ongelmia ole koskaan ollut, mutta hän ymmärtää miksi niitä tilannearviossa asiakkaalta kysytään. Seuraava keskusteluote kertoo tästä:

6

*J: Sit täällä kysytään asumiseen liittyen vuokratilastit tai ongelmista vuokran maksussa, asumishäiriöt tai varoituksia häiritsevistä asumisesta, muita ongelmia asumisessa tai häätöjä. Ja sä oot vastannu, että sulla ei oo semmosia ongelmia.*

*M: Ei oo ku kerran jääny vuokra maksamatta ja silloin se oli soskan vika...mulla on ystäviä kyllä joilla on noi kaikki ongelmat että, muttei mullo ikinä ollu noiden kaa ongelmia, kuitenkin... jos ny voi sanoo että saanu hyvän kasvatuksen kuitenkin sen verran on ällä pääs että mä oon aina pyrkiny hoitaan raha-asiat niin, että mä saan maksettua varsinki vuokran ensimmäisenä, sit kaikki muut laskut ja sit katotaan millä eletään ja...*

*J: Joo. Ku sä ajattelet tätä tilannearviota ja sen tekemistä niin onks nää sun mielestä sellasia tärkeitä kysymyksiä et...*

*M: No kyllä nyt varmaan varsinki jos on jotaki sellasia ongelmia ja näin, niin kyllä se varmasti ainaki edesauttaa soskas sen asian kaa, ettei mulla niinku siinä mieles...*

Seuraavassa keskusteluotteessa jatkamme Mikan kanssa keskustelua tilannearvion annetuista vastausvaihtoehdoista. Mikan mielestä vastausvaihtoehdot *kyllä* tai *ei* ovat liian suppeita ja tilannearvio on ”*kokoajan semmonen on off*” että nuoren on vaikea vastata kysymykseen:

18

*J: Luottotiedot, ei häiriömerkintää. Velkaneuvonnan tarve ja velkajärjestely tms velkojen järjestely on seuraavat kohdat tilannearviossa Talous-otsikon alla. Jotenki kun mä ite nyt luen tätä tilannearviolomakkeen esimerkiksi tätä talouspätkää, niin mulle tulee semmonen olo, että tässä on nyt taas Talous-otsikon alle kerätty ongelmia mitä ihmisellä voi olla, ja sit kysytään onks sulla vai ei. Niin, kaipaaksä, että täs kysyttäis vähä enemmän, että sais vaikka laittaa ruksia tai kertoa mikä asia sulla on hyvin tai mistä asioista sä tykkäät...*

*M: No kyllä ne, mun mielestä ne on aina fiksuja ku annetaan se todella huono, huono, normaali, hyvä ja todella hyvä, mun mielestä ne on aina parempia ku kyllä tai ei. Se antaa kuitenkin isomman perspektiivin aina siitä asiasta. Ku toi on kokoajan semmonen on off. Et ei sitä kuitenkaa ikinä oikeen tiedä, onko joku asia hyvä vai huono vai välimaastoo. Kyllä tos olis niinku tietenkä kehittämisen varaa.*

*J: Joo. Sit tää seuraava tilannearviolomakkeen pääotsikko on terveys. Kysytään terveydentila asiakkaan arvion mukaan, hyvä, kohtalainen tai heikko, täs on taas nää vaihtoehdot, että siitä valita...*

*M: ...Se on jotaki siltä väliltä aina välillä, vähä riippuu minkälainen päivä. Ilman urheiluhan mulla on, että ku ei oo mitään allergioita tai astmoja mitä meilläki perhees on, et luojan kiitos oon saanu isäni geenit. Niin siinä mieles niinku hyvä tilanne...*

Mikan kokemuksen mukaan kokemus omasta elämätilanteesta, esimerkiksi terveydentilan suhteen, vaihtelee päivittäin ja tilanteittain. Nuoren on kuitenkin sopeuduttava asiakkaan rooliin ja valittava jokin annetuista vaihtoehdoista, vaikka todellinen kokemus omasta tilanteesta olisikin ”*jotaki siltä väliltä*”:

### **Tilannearviossa on vaikeita sanoja ja turhia kysymyksiä**

Lukiessamme nuorten kanssa tilannearvioita, törmäsimme sanoihin, joiden tarkoituksesta nuorilla ei ollut ymmärrystä. Tällaisia sanoja olivat *työ- ja elinkeinotoimiston karenssi, aktivointiehto* sekä *edunvalvonta* ja *välitystili*. Seuraavat keskusteluotteet kertovat nuorten kokemuksia tilannearviossa olevista vaikeista sanoista:

10

*J: Mutta sit täälä on tämmönen mihin et oo vastannu ollenkaan, eli tää työ- ja elinkeinotoimiston karenssi ja aktivointiehto täytynt -kohdat, niin onks se semmonen et ne ei oo sulle ajankohtasia vai onks nää sellasia että sä et ehkä tiedä mitä niillä tarkotetaan?*

*M: Mmm... Mulla oli toi karenssi niin se oli varmaan joku neljä vuotta päällä, mutta ku sillä ei ollu mitään merkitystä silloin oliko se vai ei, ku se ei vaikuttanu mihkään mun tuloihin eikä mihkään, olinkohan mä koulus silloin vai työttömänä kun ne siitä kehuiki, että voi voi jos ei*

tää ehto täyty, nii sit sulle tulee karenssia, mä ajattelin vaan, et jaa no pistäkää tuleen, et pistetään sinne muiden perään, et sielon jo valmiiks sitä, että ei oo mitään väliä.

J: Joo, silloin kun tää tilanearvio on tehty niin onks sulla silloin ollu karenssi?

M: Ei mulloo nyt ollu pitkään aikaan.

J: Joo, elikkä se on, sä oot tienny mitä se tarkoittaa, mutta jättäny tyhjäs sen kun se ei oo ollu sulle ajankohtanen.

M: Ei, se ei oo nytte niinku ajankohtanen ollenkaan.

J: Entä sit toi **aktivointiehto täyttynyt** kohta, niin ooksä sen tienny mitä se tarkoittaa?

M: No en ehkä ihan kaikkee. Ja silloin ekallaki kerralla kun mä sen tein, niin piti käydä jossain työnhaku kurssilla kaks päivää ja sitte mulle ehdotettiin, että menisin tonne –iin keittiölle hommiin, niin kokki sanoi sielä, että mä saan pestä salaattia ja kuoria perunoita, mä ajattelin et en todellakaan oo silloin tulossa. Eikä mulle annettu mitään muita vaihtoehtoja. Et emmä sit menny mihinkään. Et emmä ny rupee montaa kuukautta kuoriin perunoita vaan.

J: Joo. Onks tää sun mielestä semmonen paperi, että täs pitäis puhua semmosilla sanoilla mitkä asiakaskin ymmärtää, kun täälä on sanoja esimerkiksi toi aktivointiehto niin se on varmaan monelle sellanen, että on vaikee täyttää tai vaikee vastata jos on ettei ymmärrä.

M: No on se vähä semmonen, että jos et ihan oo penaalin terävin kynä, niin et sä paljon tosta lapusta sitte loppujenlopuks ymmärrä, että mikä niillä on niinku ideana, koska en mä itekään ihan niinku välttämättä tasan tarkkaan ymmärrä, mitä ne sillä tarkoittaa, semmonen haju siitä nyt kumminki on.

J: Oliko sulla silloin, tai ennen tai jälkeen, mahdollisuus kysyä, että hei mitä tää tarkoittaa?

M: Varmasti olis ollu, mutta en mä vaan koskaan tullu kysyneeksi. Eikä mua silleen kiinnostanu.

J: Ajatteliksä että se on semmonen tieto, että kyllä se sosiaalityöntekijä...

M: ...Joo, että kyllä se sitte ku tulee jotain karenssia tai et me viedään sulta tulot, tai saat maksaa vielä perään, niin kyllä se sit olis tullu tieto et mitä se tarkoittaa.

12

J: Joo. Kyllä. **Edunvalvonta ja tai välitystili** täälä on kysytty.

M: Joo tota mä en oikein ymmärtäny.

J: Onks tää kans semmonen joka vaatis vähä selitystä.

M: Vähä joo, että kyllä se ainaki helpottais. Emmä oikeen ymmärrä mikä toi edunvalvontahomma on. Mut ei kai mun juttuja kukaan valvo.

45

J: Seuraavaksi tässä tulee **Työ- ja elinkeinotoimiston karenssi ja Aktivointiehto täyttynyt** –kohdat. Oot jättäny tyhjäksi, onko ne semmosia mitä asiakkaat ymmärtää?

T: No mä en ainakaan ihan, että kyllä joku haju on, mutta mulla on tällä hetkellä itellä semmonen tilanne, etten oo työkkärin kans missään tekemisis. Että mä oon ollu välillä sairaslomalla ja sitte välillä ei oo virallista sairaslomaa. Kai mä oon sen takia sen tyhjäs jättäny ku en oo itte sielä asioinu. **Aktivointiehto** ei kyllä mulle kerro mitään.

J: Olisko sulla ollu mahdollista kysyä työntekijältä että mitä toi tarkoittaa vai koeksä että tää on semmonen kysymys mikä työntekijän tulee tietää.

T: No molempien kysymys, Kyllä varmasti olis, hän oli siinä vieres mutta siitä ei ollu mitään puhetta. Mä vaan suostuin tekemään kaikkee näitä ihan huvikseni että, tai tavallaan huvikseni, että jos sattuu, että voi jotain asiaa edistää niinku, vaikka ny välillä pää lyöki tyhjää mutta...

Otteessa 10 ja 12 keskustelemme Mikan kanssa aktivointiehto ja edunvalvontatermeistä. Otteessa 45 Tommi yhdistää karenssi –sanon työvoimatoimistoon, mutta aktivointiehto ei kerro hänelle mitään. Tilanearviolomakkeessa käytettävät edellisen kaltaiset sanat ovat nuorille aikuisille vieraita. Huomionarvoista keskusteluissa on se, että nuoret kertoman mukaan olisivat voineet kysyä sanojen merkitystä työntekijältä, mutta nuoret eivät kysy, eikä heitä kiinnosta. Mika toteaa vielä, että tieto sanan merkityksestä olisi tullut siinä



vaiheessa, jos olisi tullut karensia; ”*me viedään sulta tulot, tai saat maksaa vielä perään, niin kyllä se sit olis tullu tieto et mitä se tarkoittaa*”. Tommi toteaa, että sanojen merkityksestä ”*ei ollu mitään puhetta*”. Nuoret sopeutuvat asiakkaan rooliin siten, että he eivät tiedä, miten edellä mainitut asiat vaikuttavat omaan tilanteeseen, asian merkityksen selvittäminen on jäänyt asiakkaan harteille, mutta nuoria ei kiinnosta. He odottavat, että jos asian kanssa tulee ongelmaa, asian merkityskin selviää.

Edellä kuvatut asiakkaan rooliin sopeutumisen kertomukset piirtyvät Valokiven (2008, 65-68) osallisuuden jatkumoon peilaten *alamaisuuden* ja *ulkopuolisuuden* muotoihin. Nuoren toimijan mahdollisuudet ovat rajatut, tai nuoret kokevat ne rajatuksi työntekijän ja järjestelmän vahvan roolin alla. Valokiven mukaan alamaisuudessa vahvimpana kuuluu järjestelmän ja työntekijän ääni asiakkaan oman osallistumisen ollessa vähäisempää kuin *palveluiden käyttäjinä*. Kun nuori aikuinen sopeutuu asiakkaan rooliinsa, hän tuntuu jäävän kohteen ja vastaanottajan asemaan. Valokiven mukaan passiivinen asiakkaan rooli voi liittyä kansalaisen toimintakyvyn vajeeseen tai omaan päätökseen alistua ja sopeutua ehtoihin, joita järjestelmä asettaa. Tutkimukseen osallistuneiden nuorten kohdalla korostuu oma päätös sopeutua mm. tiedonvajeeseen ja neuvottomuuteen, jotka Valokiven mukaan kuvaavat alamaisuutta osallisuuden jatkumossa. Myös toinen alamaisuuden piirre, odottaminen ja toivominen, kuvastuvat nuorten aikuisten kertomuksissa. Tämä näkyy heidän suostuessaan tilannearvion tekoon ”*huvikseni, että jos sattuu, että voi jotain asiaa edistää...*”, odottaen, että tilannearvion teon jälkeen työntekijä voisi auttaa heidän elämäntilannettaan.

Taulukko 4: Osallisuuden ja osattomuuden jatkumo (mukaellen Valokivi 2008, 63.)  
Nuoren aikuisen asiakkuus asiakkaan rooliin sopeutujana osallisuuden ja osattomuuden jatkumolla.

vaatiminen	kumppanuus	palveluiden käyttö	<b>ALAMAISUUS</b>	vetäytyminen	<b>ulko- puolisuus</b>	irti- sanoutuminen
------------	------------	-----------------------	-------------------	--------------	----------------------------	-----------------------

### 6.3 Nuoren aikuisuuden odotettuun rooliin sopeutuen

Keskustellessamme nuorten aikuisten kanssa tilannearvoista ja niiden tekemisestä, monessa kohtaa nousi esiin kysymys siitä, mitä nuorilta aikuisilta yhteiskunnassa odotetaan. Mikan sanoin nuorten aikuisten pitää miettiä mitä se tarkoittaa, ”*Jos mennään*

*ohjekirjan mukaan mitä täs iäs pitäis tehdä*”. Tämän johdosta nuoret tilannearviota tehdessä jättävät kertomatta asioita tai kertovat, mitä he olettavat sosiaalityöntekijän haluavan kuulla. Heidän pitää miettiä, miltä heidän kertomansa asia tai vastaus tilannearviossa kuulostaa muiden mielestä ja leimautuuko nuori siitä. Nuoret kokevat joutuvansa vastaamaan sen mukaan, mitä nuoren aikuisen ”kuuluu” heidän iässään elämäntilanteessa olla. Näiden asioiden johdosta nuoret aikuiset kertovat elämäntilanteestaan sopeuttaen sen yhteiskunnassa vallitsevan nuoren aikuisuuden odotettuun muottiin.

Keskustellessamme tilannearviosta eri kohdissa tuli esiin nuorten aikuisten kokemus siitä, että kaikkiin kysymyksiin ei voi vastata totuuden mukaisesti. Mika totesi keskusteluotteessa 14, ettei tilannearvioon vastata totuudenmukaisesti esimerkiksi alkoholin käytön osalta, koska nuoret ajattelevat tiedon vaikuttavan myöhemmin esimerkiksi työnsaantimahdollisuuksiin. Keskusteluotteessa 49 Tommi kertoo kokemuksistaan, että tilannearviossa ”ei voi vastata kaikkia asioita niinku ne on”:

14

*J: Aivan. Ja sitte tulee seuraava otsikko **Päihteet. Päihteiden käyttö, Kuinka usein käyttää eri päihteitä, Päihdehoidot ja Onko tarvetta päihdehoitoon ...***

*M: Joskus krapula-aamusin (nauraen)*

*J: Mitä mieltä sä oot näistä kysymyksistä?*

*M: Mun mielestä toi on just sellanen että jos sä vastaat, että kyllä mä otan aika usein, niin sut leimataan heti, niinku että sä oot väärinkäyttjä. Et mun mielestä se on jotenki, et kysytään käytätkö paljon alkoholia, no silloin ku otan niin käytän niin paljo ku silmät liikkuu että. Ja joskus tulee otettuu useampana iltana ja sitte tulee kausia ettei ota ollenkaan. Mut justiin jos, niinku, meillä oli syksyllä kalareissu kavereitten kaa, nii otettiin kolme päivää aamusta iltaan ja sitte taisin olla kolme kuukautta tipattomana ja... Mut jos niinku just sillo kysytään, että käytätkö paljon, niin joo erittäin paljon ja sit sut leimataan et sä käytät niinku jatkuvasti ja joka päivä, että se on tavallaan sitte sun elämä. Että kyllä mä ainaki aion huomennaki mennä kaverin luo saunomaan ja... Kyllä se tyttöystäväkin välillä sanoo, että onko sun pakko, mut ei voi mitää et mulla on niin paljo kavereitaki et oon sellanen joka ottaa joka viikko ainaki sen yhen päivän, jos vaan on mahdollisuus, ja varsinki jos ei oo tyttöystävä niin tulee tosi herkästi lähdettyä ku ei jaksu kotona maata. Mut emmä tiedä pitäisinkö mä sitä minään ongelmana.*

*J: Niin. Mut sä oot sitä mieltä että jos tänne vastaa, no nyt sä oot vastannu muutaman kerran kuussa alkoholia...*

*M: ...no se on aikalaila just se keskiarvo.*

*J: Ooksä sitä mieltä että, nää on semmosia nää kysymykset, että nää mitä näihin vastaa vaikuttaa jatkossa asioimiseen?*

*M: Kyllähän se vaikuttais, että jos tota lappua (tilannearviota) ruvettais avaamaan, jos nyt sattuis saada jotain töitä tai jotaki ja ne haluaa sitte nähdä musta jotain tietoja ja sit ne kattoo jaha tää vetää brenkkuu vähä sallittuu enemmän, niin tottakai se vaikuttaa, ei ne silloin halua ottaa töihin.*

*J: Joo, ja tääkin tilannearvio on tehty, siitä alkaa olla pian vuosi...*

*M: Joo no ei oo tavat muuttunu.*

*J: Ja nyt me luetaan sitä täälä, että kyllähän tää on dokumentti joka jää olemaan.*

*M: Sen takia toi onki vähä hullu, koska ihan yhtä hyvin tohon vai sanoa, ettei käytä ollenkaan ja valehdella vaan eikä kukaan siitä tiedä. Niin, ei kukaan tonne vastaa niinku totuuden mukaisesti jos käyttää enemmän.*

*J: Niin et sä ajattelet et se huonontaa nuoren tilannetta ja asiointia...*

*M: Niin, eihän siinä oo mitään järkee.*

*J: Että se on helpompi välttää totuutta tai jättää kertomatta.*

*M: Niin, tai jos on sellanen, että ei ikinä halua mitään esim töihin, niin vastaa sitte, että vetää viis kertaa viikos, niin ethän sä sit joudu ikinä mihinkää töihin.*

49

*J: Tässä **Terveys** kohdassa kysytään **säännöllinen lääkitys** ja sitte on **päihteet** mistä tässä nyt puhuitkin niin...*

*T: No mä en oo sitä vastannu sinne että lääkkeit on, kun se näyttäis niin tyhmältä että alkoholi ja lääkkeet, ku en mä niitä kuitenkaa sillee yhdes käytä, et mitenkä sen sit ottaa.*

*J: Onks se niin että näitä ei voi ihan totuudenmukaisesti vastata, tai kun enemmän puhuit siitä että nuoria leimataan helposti eri asioista niin onko tää asia sun mielestä sellanen?*

*T: No kyllä varmasti on, uskon näin. Parempi vähä ehkä käyttää semmosia... tai jättää sanomatta. Et ei voi vastata kaikkia asioita niinku ne on.*

*J: Mikä siihen on syynä sun mielestä?*

*T: No sitte ne (työntekijät) varmaan ajattelee vähä erilailla.*

Tommi oli keskustelun aikaisemmassa osassa kertonut keskussairaalaan ja mielenterveystoimistoon liittyen kokemuksistaan, joiden mukaan hänestä tuntuu, että ”*joka paikas niin sanotusti mustamaalataan heti. Ennenkö on kerenny edes mitään tekemään.*”. Myös sosiaalitoimistossa asioidessa Tommi ajattelee tiettyjen asioiden, kuten lääkkeiden käytön leimaavan nuorta, varsinkin kun se tilannearviossa kysytään samassa Terveyskohdassa kuin alkoholin käyttö. Jos nuori kertoo olevansa säännöllinen lääkkeiden käyttäjä sekä vastaa myös käyttävänsä alkoholia, nuoret kokevat tulevansa leimatuksi. Myös myöhemmässä keskusteluotteessa (22) Mika kertoo siitä, että nuorten pitää miettiä miltä vastaus kuulostaa muiden mielestä, leimautuuko siitä.

Nuoret aikuiset ovat hyvin tietoisia siitä, mitä heidän ikäisiltään odotetaan yhteiskunnassa. Tilannearvion Tulevaisuuden suunnitelmat –kohtaan nuoret vastaavat sen mukaan mitä nuoren aikuisen ”kuuluu” tulevaisuudelta toivoa. Näitä asioita ovat esimerkiksi työ ja perhe. Kuitenkin aikuissosiaalityössä asioivan nuoren aikuisen todellisuudessa oma tulevaisuuden toive voi olla välttää vankilaan joutuminen tai sitten oma tilanne on niin sotkussa, ettei tulevaisuutta pysty edes ajatella. Seuraavat keskusteluotteet kertovat tästä:

21

*J: Sitte tää loppuu tää tilannearviolomake kohtaan **Tulevaisuuden suunnitelmat** ja siihen on annettu vaihtoehdot työhön, **koulutukseen, selvittää eläkemahdollisuuksia, selvittää työ- tai toimintakykyä, terveysneuvonta, velka-asioden selvittäminen, muuta mikä?***

*M: No nyt varmaan lähimpänä on toi eläke, ku alkaa paikat rempata, varmaan sairaseläke on lähimpänä. Mut emmä tiä, noi on vähä tommosia et en mä vielääkään tiedä mikä musta tulee isona.*

*J: Tähän sä oot vastannu että **työhön** vaik nyt puhuit tosta sairaseläkkeestä.*

*M: No, se olis se työhön jos mennään, miten sen nyt sanois, jos mennään ohjekirjan mukaan mitä täs iäs pitäis tehdä, mut ku mä en ikinä oo ollu se kaheksasta neljään ihminen, et siinä mieles se on vähä niinku...*

*J: Onko täs, koeksä että tässä on yhtään tilaa niinku haaveille tai...*

*M: ...Ei, ei todellakaan. Ei puhettakaan että sä voisit mitään sellasta ikinä niinku tavotellakaan. Plus et niinku, mä oon puhunu just näistä et ei oo työpaikkojakaan, et mäki oon puhunu ku mä tiedän, et täälä ei oo nuorille tai lapsille minkäänlaisia kerhojakaan et mä voisin niinku päivällä vetää pariki tuntii jotain sählykerhoo jos semmosen järjestää ja kunta pystyis maksaa siitä rahaa. Niin ei puhettakaan...*

*J: Aivan, **Mitä tavoitteita asiakkaalla on tulevaisuudelle** on toinen kysymys. **Oma koti ja perhe** sä oot vastannut.*

*M: Joo, tavoitteena oma koti ja perhe, jos taas mennään normien mukaan (nauraen). Se nyt on sellanen mikä olis ihan kiva, se varmaan tasapainottais elämää. Toi nyt on taas sellanen kysymys, etten mä osaa siihen vastata, toi tuli ekana mieleen.*

Yllä olevassa keskusteluotteessa 21 keskustelemme tulevaisuuden suunnitelmat –kohdasta. Lukiessani tilannearviosta kyseistä kohtaa, Mika toteaa omassa tilanteessaan lähinnä olevan vastausvaihtoehto sairaseläke. Kuitenkin tilannearvioon Mika on vastannut tulevaisuuden suunnitelmakseen vaihtoehdon työhön. Kysyn Mikalta, miksi hän on vastannut erilailla tilannearviossa, johon Mika toteaa sen työhön menemisen olevan asia, jota pitäisi tavoitella ”jos mennään ohjekirjan mukaan mitä täs iäs pitäis tehdä”. Myös kysymykseen Mitä tavoitteita asiakkaalla on tulevaisuudelle Mika on vastannut Oma koti ja perhe, ”jos taas mennään normien mukaan”. Molempien kysymysten kohdalla Mika toteaa myös, että ne ovat kysymyksiä, joihin hän ei osaa vastata. Kuitenkin hän on vastannut sen mukaan, mitä nuoren aikuisen roolissa odotetaan tehtävän ja haluavan. Alla olevassa otteessa 22 jatkamme keskustelua tilannearviosta kokonaisuudessaan.

22

*J: Nää on kuitenkin sellasia positiivisia asioita kun muuten vertaa tähän lomakkeeseen...*

*M: ... No se onki enemmän just semmonen ongelmalista kuin että mitä hyvää sussa tilanteessas on.*

*J: Niin, että olisko tässä lopussa se paikka, että sais kirjottaa jotain positiivistakin ittestään.*

*M: No joo, mut sitte se on just niinku mun tilantees, kun ei oo pystyny olla töissä, niin ei tohon oo paljo kirjojettavaa, et ei siinä nyt hirveesti voi olla mitään kerrottavaa. Seki vähä niinku hullua. Eikä varsinkaan jos on jotain ongelmia, niin mitä tavoitteita sulla on elämältä, varmaan ettei joutuis vankilaan, mutta ei sekään nyt oikeen hyvältä näytä tos lapus.*

*J: Pitääkö nuorten ajatella mikä siinä näyttää hyvältä ja vastata niinku sanoit, siten miten ohjekirjan mukaan nuorten pitäis tehdä, vai pitäiskö vaan laittaa se mikä oikeesti on oma tilanne ja mieli...*

*M: Niin no, se on sitte taas se kysymys, että jos joku muu lukee sen, se menee taas siihen.*

*J: Niin, että kun ittestään tietoja antaa, niin sä joudut koko ajan mietimään miten se vaikuttaa?*

*M: Se on justiin se, että se tulee se mustan ja valkosen valheen raja. Totuudenmukanen vastaus voi olla paljon pahempi ku se että sä laitat sen pienen valkosen valheen. Tavallaan antaa suuntaa siihen totuuteen mutta ei kuitenkaan oo. Mun mielestä.*

*J: Joo, että tarkoitat että sitte voi päästä siitä ettei niitä asioita pengota, niinku puhuttiin aikasemmin siitä oletko joutunut rikoksen uhriksi kysymyksestä, että jos sen vähä niinku ohittaa tai lieventää sitä omaa tilannetta niin...*

*M: ...Niin siinä ei nosteta kissaa pöydälle silloin koska, kun vastaat noihin niin ei työntekijät voi alkaa kyseenalaistaa noita vaikka olis kuinka eri mieltä siitä.*

Keskustellessamme tilannearviosta kokonaisuutena, totean tilannearvion tulevaisuuteen keskittyvän kohdan olevan paikka nuorelle kertoa positiivisiakin asioita itsestään. Mika edelleen korostaa tilannearvion olevan hänen mielestään ”ongelmalista”. Mika toteaa olevan vaikeaa vastata positiivisia asioita tilannearvioon. Hänen mielestään nuoren tulevaisuuden tavoite voi olla välttää vankilaan joutuminen, mutta sitä ei voi kertoa tilannearviossa, koska se näyttäisi huonolta.

Myös Tommi korostaa tilannearvion olevan ”ongelmakysely”. Kysyessäni häneltä, kaipaisiko tilannearvioon enemmän tilaa asioille, joita kokee olevan hyvin tai joista itse pitää, Tommi toteaa häneltä kadonneen arvostus asioihin. Jatkan kysymystäni, voisiko tilannearvio olla väline, joka auttaisi löytämään nuoren elämäntilanteesta positiivisia asioita ongelmien rinnalle, johon Tommi ei vastaa ollenkaan. Koen, että ongelmien läpikäyminen on Tommille raskasta, ja hän toteaaakin ettei sellainen ole hyväksi ihmiselle. Keskustelemme tilannearvion kohdasta Tulevaisuuden suunnitelmat ja Mitä tavoitteita asiakkaalla on tulevaisuudelle:

51

*Mitä mieltä sä oot kokonaisuudessaan tästä tilannearviosta?*

*T: Tää vaikutta enemmän kyselyltä ongelmista, että, tilannearvio niin (mieltii), ei semmosta mun mielestä voi ihan näin välttämättä edes tehdä, et ongelmakysely. Tai kyllähän siitä saa hahmoteltua osan asioista mutta, ehkä tästä tulee ilmi ne ongelmat mitä ihmisellä voi olla.*

*J: Kaipaisiksä sinne sellasta, että kyseltäis vaikka mistä sä tykkäät, mitkä asiat sulla on hyvin tai...*

*T: No ku ei mulla hirveesti oo niitä. Ettei sillä oo...ku mulla on vähä kadonnu arvostus asioihin. Pitäis opetella arvostamaan uudestaan asioita, sitä mitä on ja niin pois päin.*

*J: Voisko tää olla se mikä auttaisi löytämään niitä hyviäkin asioita ongelmien rinnalle?*

*T: (hiljaisuus)*

*J: Tässä lopussa on nää kohdat **Tulevaisuuden suunnitelmat ja Mitä tavoitteita asiakkaalla on tulevaisuudelle**, ehkä nää on sit semmonen missä ei enää keskistytä niihin ongelmiin.*

*T: Niin, katotaan eteenpäin. Et täshän sä vaan käyt läpi niitä (ongelmia) uudestaan. Ja mä luulen ettei se ainakaan hyväks oo ihmiselle, koska mulla on ollu niitä niin paljon mun elämäni aikana, että, kyllä ne haluaa mielellään unohtaa.*

*J: Ja sit jos vielä on se tilanne et työntekijät vaihtuu, niinku ennemmin kerroit et sit joutuu taas uudestaan kaikki.*

*T: Joo, ei se hirveesti edistä mitään mielenkiintoo mihkään suuntaan. Niinsanotusti. Muutaku alaspäin ehkä.*

*J: Tässä tilannearviolomakkeessa on kohtaan **Tulevaisuuden suunnitelmat** annettu valmiit vaihtoehdot, **työhön, koulutukseen, selvittää elämäntilanteesta, selvittää työ- ja toimintakykyä, terveysneuvonta, velka-asioiden selvittäminen, muuta, mikä?** Antaako se tilaa asiakkaan omalle ajatukselle tulevaisuudesta? Sä oot valinnu näistä kaikki kohdat mitä on annettu, ja sitte sä oot lisäksi vastannukki että **kaikki auki**. Ja **Mitä tavoitteita asiakkaalla on tulevaisuudelle?** Oot vastannu **Päästä ehkä joskus elämään kiinni**.*

*T: Niin... Jotain sellasta joo. (hiljaisuus)*

Tulevaisuuden suunnitelmat kohtaan Tommi on valinnut kaikki tilannearviolomakkeessa annetut vastausvaihtoehdot ja lisäksi kirjoittanut viereen ”*kaikki auki*”. Tulevaisuuden tavoitteeksi hän on kertonut: ”*Päästä ehkä joskus elämään kiinni.*”. Keskusteluhetkeä leimasi raskas tunnelma. Tommi ei näe, että tilannearvio voisi auttaa löytämään positiivista elämästä, ongelmien läpikäymisen jälkeen oma tilanne tuntuu olevan täysin auki, eikä Tommi tiedä, mitä tulevaisuudeltaan voi toivoa tai odottaa. Hän on valinnut tilannearvion kaikki vastausvaihtoehdot.

Edellä olevat nuorten aikuisten kokemukset kuvaavat osattomuutta, Valokiven (2008, 66-67) osallisuuden jatkumoon peilaten *vetäytymistä*. Vetäytymiseen liittyy voimattomuus, etäisyys ja välinpitämättömyys asiointia ja palvelujärjestelmää kohtaan. Taustalla on usein aikaisemmat negatiiviset kokemukset. Osattomuutta aiheuttaa myös se, että järjestelmä tunnistaa asiakkaan elämäntilanteesta kokonaisuuden sijaan ne ongelmat, jotka liittyvät järjestelmän omaan toimintakenttään.

Taulukko 5: Osallisuuden ja osattomuuden jatkumo (mukaellen Valokivi 2008, 63.)  
Nuoren asiakkuus nuoren aikuisuuden rooliin sopeutujana osallisuuden ja osattomuuden jatkumolla.

vaatiminen	kumppanuus	palveluiden käyttö	alamaisuus	VETÄYTYMINEN	ulko- puolisuus	irti- sanoutuminen
------------	------------	-----------------------	------------	--------------	--------------------	-----------------------

## 7. VUOROVAIKUTUKSESSA SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KANSSA

Tutkin tässä luvussa, millaisia kokemuksia nuorilla aikuisilla on vuorovaikutuksesta ja kohtaamisesta tilannearvioiden tekemisen yhteydessä ja muussa kohtaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa. Analyysimenetelmänä on temaattinen sisällönanalyysi ja analyysiyksikkönä on se ajatuskokonaisuus tai lausuma, millaisin roolein nuoret kuvaavat sosiaalityöntekijöitä ja saavat samalla itselleen sen myötä roolin. Nuorten aikuisten kokemukset liittyvät kohtaamisessa vastavuoroisuuteen ja luottamukseen. Nuoret puhuvat työntekijöistä ihmisenä, ammattilaisena ja nuoren yläpuolella olevana. Vertaan nuorten kokemuksia Juhilan (2006) vuorovaikutussuhteisiin.

### 7.1 Vastavuoroisuus ja luottamus

Vastavuoroisuus kohtaamisessa ja luottamus työntekijään nousi esiin keskustelussamme Mikan kanssa:

2

*J: Tota, onko sulla ollu täälä sitte sama työntekijä vai onko siinä ollu vaihtuvuutta?*

*M: On siinä jonku verran ollu, että... Aikanaan kyllästyin tähän nykyseen mikä on nyttekin niin mä halusin että se vaihdetaan koska mä tunsin kokevani vääryyttä silloin, mutta nyt on kyllä menny ihan hyvin sen kans. Varmaan osittain itteki oon kasvanu.*

9

*J: Sullaki on ollu useita työntekijöitä. Kauanko kestää tai mistä sen huomaa että se tulee se luottamus siihen?*

*M: No kyllä se ny kuitenkin menee se kaks kolme kertaa vähintään ku käy. Ja sit yleensä semmonen, että tavallaan jos tulee luottamusta, niin sä pysyt puhuu vähä ohi asiastaki, ettei se oo vaan pelkästään, vaan että sä voit puhua vähä niinku arkisistaki asioista siinä samalla. Niinku Sosiaalityöntekijä tos kehui, ku se oli tyttärelleen jonku tanssiaispuvun tilannu, niin se sitä hypisteli sitä pakettia sinä ja, niinku tällasia tavallaan ihan tyhjämpäiväsiä, mut kuitenkin sen huomaa niinku silloin, et ei se varmaan ihan niin kaikkien kans sillätavalla. Vaikka sosiaalityöntekijän ny pitää olla tosi sosiaalinen ja näin. Mutta, jos sä oot räkä poskella ja käyttäydyt huonosti, niin ei suakaan kohtaan käyttäydytä hyvin.*

*J: Joo, siinä on semmonen, tässäkin asiassa, vastavuoroisuus.*

*M: Niin, aivan.*

Keskusteluotteessa 2 Mika toteaa, että oli aluksi kokenut vääryyttä työntekijän kohtelussa, mutta sen jälkeen on mennyt paremmin. Mika toteaa paremman kohtaamisen olevan osaksi omaakin ansiota, ”varmaan osittain ittekin oon kasvanu”. Keskusteluotteessa 9

keskustelemme luottamuksesta asiakas-työntekijä –suhteessa. Mika kertoo, että hänen mielestään luottamuksen syntyyn menee kaksi-kolme tapaamiskertaa työntekijän kanssa. Luottamuksen kokemusta lisää se, että voi puhua jostain muustakin kuin sosiaalityön aiheista. Mikalla on hyvä kokemus siitä, että työntekijä puhuu omasta henkilökohtaisesta asiastaan. Mika ajattelee silloin, että työntekijä luottaa häneen ja heillä on hyvä asiakas-työntekijä –suhde, jossa työntekijä ottaa Mikan erityisesti huomioon. Mika toteaaikin ajattelevansa, että ”*ei se varmaan ihan niin kaikkien kans sillätavalla*” keskustele. Nuoret odottavat sosiaalityöntekijöiltä hyvää kohtelua, mutta ymmärtävät myös että oma käytös pitää myös olla hyvää. Mikan sanoin: ”*jos sä oot räkä poskella ja käyttäydyt huonosti, niin ei suakaan kohtaan käyttäydytä hyvin*”.

## 7.2 Sosiaalityöntekijä ihmisenä ihmiselle

Keskusteluissamme nuoret puhuivat sosiaalityöntekijöistä eri tavoin. Yhtenä sosiaalityöntekijän roolina korostui se, että työntekijä toimii inhimillisenä ihmisenä asiakasta kohtaan. Kun nuoret kuvaavat sosiaalityöntekijää ihmisenä ihmiselle, he kuvaavat työntekijän ominaisuuksiksi ensinnäkin sen, että työntekijä ei tuomitse, hän on iloinen ja ystävällinen ja toivoo nuoren parasta:

26

*P: Hän oli iloinen ja ystävällinen... ja hän ei tuominnut minua mistään. Ja hän oli... Hän toivoi, että tulisin parempaan kuntoon... Aika hankalia juttuja mä puhuin, mutta hän ei tuominnut minua eikä halunnut minusta mitään, hän vaan halusi puhua siitä kuinka mä voin, ei mitään muuta.*

Puhuttaessa hyvästä sosiaalityöntekijästä, Pekka kuvaa keskusteluotteessa 26, että työntekijä ei halunnut hänestä mitään. Aikaisemmin olimme keskustelleet sosiaalityön byrokratiasta ja siihen liittyvästä kirjallisesta toimeentulotuen hakemisesta ja papereiden toimittamisesta, jota Pekka oli tehnyt vuosia. Nyt Pekka oli kiitollinen siitä, että kohtaamisessa työntekijä ei halunnut hänestä mitään, vaan Pekka pääsi vain keskustelemaan työntekijän kanssa. Keskusteluotteessa 31 Pekka liittyy sosiaalityöntekijän ihmisyyteen arkisen asian, työntekijä tervehti häntä iloisesti heidän kohdatessaan kaupassa:

31

*P: Joo hän on hyvä sosiaalityöntekijä. Mä tapasin hänet kaupassa joku viikko sitten, hän oli niin iloinen ja tervehti kun hän näki mut.*



Mikan kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijän ihmisyyteen liittyy se, että työntekijä puhuu nuorelle muustakin kuin ammattiasioista:

9

*M: Ja sit yleensä semmonen, että tavallaan jos tulee luottamusta, niin sä pysyt puhuu vähä ohi asiastaki, ettei se oo vaan pelkästään, vaan että sä voit puhua vähä niinku arkisistaki asioista siinä samalla. Niinku Sosiaalityöntekijä tos kehui, ku se oli tyttärelleen jonku tanssiaispuvun tilannu, niin se sitä hypisteli sitä pakettia sinä ja, niinku tällasia tavallaan ihan tyhjänpäiväisiä, mut kuitenkin sen huomaa niinku silloin, et ei se varmaan ihan niin kaikkien kans sillätavalla....*

*J: Joo, ja sitte sä ennemmin sanoit, että sä oot ite semmonen tyyppi, että jos sä koet jonku asian erilailla, niin sä myös sanot sen sitte, niin onko se sitte tärkeätä, että on niinku molemmin puolista se, että saa sanoa...*

*J: Mutta että sun mielestä se on aika paljo kiinni siitä kuka siellä pöydän toisella puolella istuu?*

*M: On. Että pystyykö siihen antaa minkäänlaista luottamusta siihen ihmiseen.*

Keskusteluotteessa 9 Mika kertoo myös, että tärkeää on pystyä puhumaan ja sanomaan suoraan asioita, niin nuoren kuin työntekijänkin. Nuoren mielestä vastavuoroisuus ja avoimuus kohtaamisessa auttavat luomaan ”luottamusta siihen ihmiseen”, työntekijään. Positiiviset kokemukset kohtaamisessa tukevat nuoren osallisuutta ja toimijuutta. Kun nuoret kuvaavat sosiaalityöntekijää ihmisenä, he kokevat itsekin tulevansa kohdelluksi ihmisenä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolien ollessa tasavertaisia ja rinnakkaisia toimijoita, on kyse kumppanuussuhteesta (Juhila 2006, 13-14).

### 7.3 Sosiaalityöntekijä ammattilaisena ja auttajana

Nuoret puhuivat sosiaalityöntekijöistä myös ammattilaisina ja auttajina. Edellä käsitelty sosiaalityöntekijän ihmisyyden liittyy paljon siihen, että nuoret kokevat sosiaalityöntekijän myös ammattilaiseksi ja auttajaksi. Keskusteluotteessa 9 Mika kertoo työntekijästä, joka oli ”iloinen ja mukava” ja joka Mikan mukaan ”osas hypätä vähä niinku toisen saappaisiin”. Mikan kokemuksen mukaan hän huomasi, että työntekijä ymmärsi häntä:

9

*M: ...sitte taas oli yks mun ikänen, ehkä vuoden kaks vanhempi, joku vuos sitte ja, se oli taas sellanen tosi ilonen ja mukava ja se taas hehku sellasta, että siitä huomasi niinku et se ymmärsi, se osas hypätä vähä niinku toisen saappaisiin. En tiedä sitte kattoiko se jotain asioita läpi sormienkin raha-asioissa, mutta kuitenkin se oli sellanen, että se niinku oikeesti kuunteli, ettei se vaan ollu niinku joojoo joojoo, ja sitte niinku taas muuta päälle. Sen kans oli tosi helppo asioida. Ja nyt on kyllä tän (nykyisen työntekijän nimi) kans tosi helppoo että.*

*J: Joo, et se on tärkeä että tulee itelle semmonen tunne että sua kuunnellaan.*

*M: Nojoo just se, ettei pidetä, että sä nyt oot vaan tommonen, ettei sua kiinnosta mikään eikä huvita tehdä mitään, että kunhan nyt jauhat paskaa siinä. Että mun mielestä tosiaan niinkauan*

*ku kuunnellaan ja ollaan reiluja ja, jos on jotaki niinku mikä ei mee oikeen tai jotain valittamista, niin sanoo sen sitte suoraan, niin se on paljo parempi vaikka se ottaiski päähän. Sen kuitenkin pystyy nieleen paljo paremmin ku sen, että se tulee jostain nurkan takaa....*

Kun nuori kuvaa sosiaalityöntekijää ammattilaisena ja auttajana, hänen kokemuksensa mukaan työntekijä kuuntelee nuorta oikeasti, ei pidä nuorta huonona ihmisenä jota ei mikään kiinnosta, on reilu ja sanoo asiat suoraan. Silloin nuori kokee tullessa kuulluksi ja kokee, että sosiaalityöntekijä haluaa aidosti kuunnella ja auttaa nuorta, pitää huolta. Sosiaalityöntekijän roolia kuvataan auttajaksi, jolloin nuoren rooli on olla autettava, mutta kuitenkin osallistavalla tavalla. Juhilan (2006) huolenpitosuhteessa asiakkaan rooli on olla toimimaan kykenemätön avun ja tuen tarvitsija, josta sosiaalityöntekijä avun ja tuen antajan roolissa huolehtii. Nuoret kokevat, että sosiaalityöntekijä on huolehtija, mutta kuitenkin siten, että heillä on toimijuus jossa on helppo asioida työntekijän kanssa ja tulla kuulluksi.

## 7.4 Sosiaalityöntekijä ylempiarvoisena

Nuorten kokemuksista heijastui myös negatiivisia kokemuksia vuorovaikutustilanteissa. Nuorten kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijä voi olla ylimielinen. Tällöin nuoret kokevat alempiarvoisuutta ja väärinymmärretyksi tulemista:

8

*J: Jos ajattelee tätä tilanearvion tekemistä sosiaalityöntekijän kanssa, niin millanen tilanne siinä vois olla, että sä kokisit niinku, että sua pidetään alempiarvoisena, osaaksä sanoa. Tai onko sulle käyny joskus niin?*

*M: No on joo. Silloin kun oli ennen tuola Kaupungin soskas. Silloin oli justii ex-tyttöystävän isä hirttäny itensä ja satuin löytämään sen, ku se oli viikon riippunu ja mä en nukkunu kolmeen kuukauteen ja sit mä en pystyny käymään kouluja ja sit ne rupes sielä et pitäis käydä, ja, ylipäätänsä kaikkee tällästä ja sitte niinku rupes tulee työntekijältä semmosta piikkittelyä. Niin silloin mä sitte sielä kyllä räjähdin kerran ja sanoin sille, että vaihtaa työntekijää tai mä oikeesti pian lyön sua vaikka ookki nainen, että en oo ikinä lyöny mutta nyt on lähellä ensimmäinen kerta.*

*J: Oliksä...*

*M: ...Semmosta et mennään henkilökohtasuuksiin. Vaikkei tunneta ihmistä. Varsinkaan ku ihmisestä näkee, ettei se oo ikinä kokenu sellasta. Niin mun mielestä aikaa rumaa sitte. Mut emmä tiedä yleensä, harvemmin. Joskus justiin silloin kun tää (nykyinen työntekijä) oli mulla enemmmin, niin sen puhumisesta tuli joskus välillä semmonen olo, että jos et sä saanu töitä niin sit sut pakotettii johki kurssille, minkä jälkeen sun piti hommata joko bussilippuja tai ajaa itte autolla, mutta sit sulle ei kuitenkaan korvata ku osa niistä, sitte sulla on vielä vähemmän rahaa siihen elämiseen. Plus että bussit täältä kulkee älyttömän huonosti jonnekki -:aankin. Niin, sitte ku siitä yritti sanoo, nii sitte ollaan (sosiaalitoimistossa) että no voi voi, ei nyt sille oikeen voi mitään. Niin semmonen mua ottaa pattiin yli kovaa.*

*J: Joo. Onko se sitte ollu tavallaan, se mitä kerroit aikasemmin, että olit asioinu sielä toises sosiaalitoimistos ja oli ollu se tyttöystävän isän tapaus, niin koiksä siinä, että sun tilanne, tai oliko sun tilanne ymmärretty missä sä silloin olit...?*

*M: Eeei, eeei, ei ne ymmärtäny sitä niinku pätäkääkään, että mä olin niinku kolme kuukautta sen itkevän tyttöystävän vieres ja katoin ku sen veli istui sohvalla sen saman kolme kuukautta, eikä varmaan puhunu kolme lausetta enempä. Ei ne niinku tajunnu kuinka vaikee se paikka oli.*

Nuorten kokemuksen mukaan ylimielinen sosiaalityöntekijä piikittelee ja menee henkilökohtaisuuksiin, vaikka ei tunne nuorta. Vaikeassa elämäntilanteessa nuorta ei tueta, nuorelle tulee tunne, että häntä ei ”ymmärretä pätäkääkään”. Ylläolevassa keskusteluotteessa 9 Mika kertoo kahdesta tapauksesta, ensimmäisessä hän ei pystynyt käydä koulussa vaikean elämäntilanteen vuoksi ja toisessa tapauksessa hänen piti kulkea kurssilla bussilla, jonka vuoksi hänellä jäi vähemmän rahaa elämiseen. Näistä keskustellessaan sosiaalityöntekijän kanssa Mika kokee saaneensa vastaukseksi vain ” *no voi voi, ei nyt sille oikeen voi mitään*”. Nuoren kokemuksen mukaan hänen tilannettaan ei ymmärretä, ja tämä johtaa kokemukseen siitä, että työntekijä on ylimielinen ja pitää nuorta alempiarvoisena. Juhilan (2006, 13-14) mukaan sosiaalityöntekijän rooli voi olla liittää asiakas yhteiskunnan valtakulttuuriin kontrolloiden niitä, joiden liittämässä on vaikeuksia, kun taas samaan aikaan asiakkaan rooli on olla näiden toimenpiteiden kohde. Tällöin on kyse liittämistä- ja kontrollisuhteesta.

## 8. ARVIOINNIN KAUTTA YHTEENVETOON ELÄMÄNTILANTEESTA

Tässä luvussa tutkin nuorten aikuisten kokemuksia tilannearvioiden yhteenvedoista. Analyysimenetelmänä on temaattinen sisällönanalyysi ja analyysiyksikkönä on yhteenvedoa tai sen puuttumista kommentoiva lausuma tai ajatuskokonaisuus. Tutkimuksessa mukana olleiden neljän nuoren tilannearvioiden yhteenvedoja tutkittaessa Tommin tilannearviosta yhteenvedo puuttui kokonaan, Tanelin ja Mikan tilannearviossa yhteenvedo on, mutta siinä ilmenee sosiaalityöntekijän ja nuoren näkemys, ja Pekan tilannearvion yhteenvedo on objektiivinen näkemys ja hyvä kokemus. Olen jäsentänyt luvun näiden kategorioiden mukaan. Tässä luvussa tutkin siis nuorten kokemuksia yhteenvedoihin liittyen sekä millaisia osallisuuden ja osattomuuden mahdollisuuksia ne tuovat mukanaan.

### 8.1 Yhteenvedo puuttuu

Tommin tilannearviossa yhteenvedo puuttuu. Tommi itse on tilannearviossa kertonut olevansa oman arvionsa mukaan elämäntilanteessaan *hieman huolestunut kaikesta*. Sosiaalityöntekijä ei kuitenkaan ole kirjannut tilannearvioon omaa arviotaan Tommin tilanteesta:

47

J: Tässä kysytään *asiakkaan arvio omasta tilanteesta* ja *työntekijän arvio omasta tilanteesta*. Ja sä oot ruksannu tänne että *olen hieman huolestunut*, ja kun kysytään *mistä*, sä oot vastannu että *kaikesta*. Ja sitte työntekijä ei oo täyttäny ollenkaan tätä työntekijän arvio kohtaa.

T: Emmä tiä, kai se saa jotain lisärahaa että se on saanu puhuttua mut tähän sos-hankkeeseen mukaan (nauraen).

J: Mitä sä ajattelet et sä oot vastannu olevas kaikesta sun tilanteesta huolissas ja työntekijä ei ole täyttänyt arviotaan ollenkaan?

T: Emmä tiä, ei se varmaan edes tunne mua, vaikka on monta vuotta nähny.

J: Kertooko se, että se ei oo huolissaan sun tilanteesta vai...

T: Emmä ny usko että se ainakaan pahoillaan mun tilanteesta on.

J: Ja sitte tää toinen kohta on että *Asiakkaan näkemys asioista, joihin haluaisi työntekijän tukea*, sä oot siihen vastannu *toimeentulo ja talous, muu mikä* kohtaan sä oot laittanu *kysymysmerkin* ja sitte myös olet vastannu että *ei ole yhteisen työskentelyn tarvetta*. Ja sitte työntekijältä on kysytty mitä tukea sä hänen mielestään tarttet niin sitäköön kohtaa työntekijä ei ole täyttänyt.

T: Niin ettei hänkään oo ollu täs (tilannearvion teossa) ihan täysillä mukana näköjään.

J: Niin. Mä jotenki jäin miettimään, että mitä se tarkoittaa, ettei työntekijä ole täyttänyt näitä kohtia...

T: Ehkä se ei oo ottanu tarpeeks vakavasti, en tiedä, vaikee mun sanoo.

J: Niin. Kyllä hänellä varmaan on arvio ja näkemys mutta sitä hän ei ole tähän tilannearvioon laittanut. Olisiksä kaivannu, kun tilannearvio kerran tehdään, niin siihen että työntekijä olis kertonu selkeästi miten hän työntekijänä näkee sun tilanteen, mistä hän on huolissaan ja minkälaista apua hän ajattelee sun tarvitsevan, olisiksä halunnu kuulla sen tässä sun oman arvion rinnalla?

T: Kyllä mä välillä oon yrittäny niitä kuulla, mutta ku tuntuu että se on ehkä vähä sellanen avuton, että vaikka se voi tehdä asioita mutta, vaikee selittää jotenki.

J: Niinku tarkotaksä sitä että...

T: Kun me on kuitenkin tehty noita tollasia tilannekatsauksia että oonko mä niinku työkykyinen ja muuta vastaavaa, että on ollu työkkäristä täälä se, juttelemas joku mies. Ja sitte on vaan parhaaks katottu että antaa olla, et katotaan niinku eteenpäin. Mut ei se niinku... Emmä tiedä.

J: Auttaisko se sun omaa tilannetta jos sun sosiaalityöntekijä kertois mistä se on huolissaan ja minkälaista tukea sä sen mielestä tarttet.

T: No kyllähän se tavallaan on sen tehny, että se on soittanu mulle lääkäriajan esimerkiksi, katoin vaan kun tuli postilaatikosta -vastaanotto ja sitte se nimi kenelle se on, niin naureskelin vaan hiljaa ittekseni että eipä tarvi tonnekaan mennä, et jos mä niinku sen mielestä tätä nyt tarvin niin sit se on ihan vääräs. Koska mä oon tehny hänellekki hyvin selväks sen, että silloin kun mulla oli ne kaks kuukautta määrätty lääkkeet, vähä vahvemmat ku mitä mä sain tuolta terkkarista, niin mä sanoin että mä olisin pärjänny niillä hyvin. Et mä jopa rupesin niinku, et mieliki jopa muuttu jo siinä samalla. Rupes ajattelee jo et ihan hyvin niinku vois, kuhan tää vaan rullais tää asia, että sais ne lääkkeet määrätyn väliajoin, niin ihan hyvin vois mennä johonki kouluun tai kuntouttavaan työhön, tai jotain vastaavaa.

J: Koeksä niin, että se on ymmärtäny sun tilanteen väärin jos se tarjoaa sulle sun mielestä tarpeetonta tukea?

T: Ei kyllä mä luulen, no, että se haluaa ehkä ymmärtää mun tilanteen vähä väärin. Mä luulen.

J: Mitä sä tarkotat sillä että se haluaa, osaaksä selittää?

T: Mitenkähän mä sen sanoisin...(mieltii)

J: Onko teillä erilainen näkemys että mitä sä sun mielestä tarttet ja mitä hänen mielestään sä tarttet?

T: No nytte se viime aikoina, kun mä sanoin sille, et silloin kun mulla oli ne lääkkeet ja niin pois päin, niin nytte on yritetty tonne niinku keskussairaalaan, että sais lähetteen tosta kunnallisesta, ettei sitä tarttis sitte itte maksaa sitä käyntiä.

Keskustelemme Tommin kanssa siitä, miksi työntekijä ei ole arviotaan kirjannut. Tommi epäilee ensin, että työntekijä ei ehkä tunne häntä, vaikka on monta vuotta tavannut. Tommi kokee myös, että työntekijä ei ole ollut ”täysillä mukana” tai ”ei oo ottanu tarpeeks vakavasti” tilannearvion tekoa. Omaan aikaisempaan työkokemukseeni sosiaaliohjaajana pohjaten kerron Tommille, että työntekijällä varmasti on arvio ja näkemys Tommin tilanteesta, mutta sitä vain ei ole kirjattu tilannearvioon. Tommi toteaa itsekin sitten, että tavallaan työntekijä on kuitenkin ymmärtänyt Tommin tilanteen ja tarpeen soittamalla Tommille esimerkiksi lääkäriajan. Jatkamme keskustelua vielä luettuamme koko tilannearvion:

50

J: Nyt kun sä katot tätä sun tilannearviota, niin haluaisiksä, että noi työntekijän arvio kohdat olis täytetty?

T: No kyllä varmaan toisaalta. Et eikö tuo kerro aika pitkälti siitä, et joko sitä ei kiinnosta tai sit se ei tiedä tai jotain muuta vastaavaa. Vaikka meillä nyt on ollu muutenki semmonen, vähä tavallaan löysemmät välit että ei mitenkään silleen niin, mut emmä tiedä olishan se parempi et ne olis täytetty.

*J: Aivan. Ja sehän olis hyvä näkyä tässä myös jos te ootte eri mieltä asioista, että niistä vois puhua ja keskustella, jos sun arvio olis ihan erilainen kuin työntekijän arvio tai onko teillä samanlainen käsitys sun tilanteesta.*

Tommi kokee edelleen, että työntekijän arvion puute kertoo hänen mielestään siitä, että työntekijää ei kiinnosta tai työntekijä ei tiedä nuoren tilannetta. Nuorelle yhteenvedon puute aiheuttaa kokemuksen, että työntekijä ei ole tehnyt tilannearviota kunnolla. Tämä aiheuttaa nuorelle osattomuuden tunnetta ja tunnetta siitä, ettei ole tullut kuulluksi.

## 8.2 Sosiaalityöntekijän ja nuoren näkemysero

Tanelin ja Mikan tilannearvioissa *Kokonaisarvio*-kohdassa ilmeni sosiaalityöntekijän ja nuoren välillä näkemyseroja. Keskusteluotteessa 39 Tanelin tilannearviossa näkemysero koskee asiakkaan arviota omasta tilanteesta ja työntekijän arviota asiakkaan tilanteesta:

39

J: *Huolen määrä* –kohdassa on *asiakkaan arvio omasta tilanteesta*, sä oot vastannut *olen hieman huolestunut* ja mistä, niin *kyllästynyt istumaan kotona ja haluaa harjoitteluun*, onko tässä sun mielestä kaikki mitä sä oot silloin kertonut vai tuntuuko susta että tästä puuttuu jotain mistä oot jutellut?

T: Joo se mitä mä oon sanonut on kyllä siinä, joo ei muuta

J: Sitten tässä seuraavaksi on *työntekijän arvio asiakkaan tilanteesta* niin työntekijä on vastannut, että **ei ole huolta**, mä jäin miettimään kun sä oot vastannut että oot hieman huolestunut sun tilanteesta ollut silloin, mutta sitte työntekijä on sanonut että hän ei ole huolestunut, niin miksi se on näin ja mitä ajattelet siitä?

T: Emmä tiedä, emmä tiedä nyt (mieltii) kun silloin kun mä olin työharjoittelussa minulla tuli vähän... riitelyä yhden työntekijän kanssa, niin sitten kun mä jätin työn kesken, niin sen takia tuo tuli erilainen juttu. Että kun mä kerroin sen (työntekijän nimi) niin mun piti saada uus työharjoittelupaikka tai sama paikka mutta eri puolelta.

J: Oliko niin, että sua huolestutti kun oli tullut riitaa työpaikassa, että miten saat uuden paikan sen jälkeen, että miten se vaikuttaa uuden paikan saantiin... mutta työntekijä ei ollut huolestunut, vaan ajatteli, että kyllä sulle uus paikka saadaan?

T: Joo.

J: Puhuitteko te tästä että sä oot vähä huolestunu kuitenkin...?

T: Ei, ei me puhuttu.

J: Tuntuuko susta sitten, että sä sait apua siihen mistä olit huolestunu, vaikka työntekijä ei ollut huolestunut tilanteesta?

T: Ei, emmä saanut mitään apua, itse pärjäsin.

J: Sitten täällä on kysytty sinun näkemystä *asioista, joihin haluaisit työntekijältä tukea* niin sä oot vastannu että *koulutus ja työllisyys*.

T: Joo.

J: Ja sitte kun on kysytty työntekijän näkemystä että *mitkä asiat työntekijän mielestä tukisi asiakkaan selviytymistä* niin hän on vastannut samat asiat eli *koulutus ja työllisyys*.

T: Mmm.

J: Elikkä siinä te ootte ollu samaa mieltä (nauraen).

T: Joo (nauraen).

Taneli itse on ollut hieman huolestunut omasta tilanteestaan työharjoittelussa tapahtuneen riidan ja sen seurauksena tapahtuneen työn lopettamisen vuoksi. Hän on ollut huolestunut siitä, miten asia vaikuttaa uuden työharjoittelupaikan saamiseen. Tilanearviossa työntekijä kuitenkin on arvioinut, ettei Tanelin tilanteessa ole huolta. Näkemyseroa ei Tanelin kokeman mukaan ole keskusteltu työntekijän kanssa auki. Taneli toteaa, että hän ei saanut apua tilanteeseen, vaan pärjäsi itse. Mikan tilanearviossa näkemysero on toisin päin. Mika itse ei ole huolestunut tilanteestaan, mutta sosiaalityöntekijä on arvioinut Mikan työtilanteen hieman huolestuttavaksi:

19

*J: Sitten tässä on vielä kokonaisarvio. Eli pääotsikko on **Kokonaisarvio** ja sen alla **Asiakkaan arvio omasta tilanteestaan, Työntekijän arvio asiakkaan tilanteesta ja sitten Asiakkaan näkemys asioista, joihin haluaisi työntekijän tukea ja Työntekijän näkemys asioista, joihin haluaisi tukea.** Ja tota sä oot vastannut näistä vaihtoehdoista ensimmäisen kysymykseen **en ole huolestunut, olen hieman huolestunut, olen erittäin huolestunut**, oot vastannut että **en ole huolestunut**. Sitte työntekijä on tänne ruksannut oman arvionsa että **olen hieman huolestunut ja mistä, työtilanne** kirjoittanut. Tässä näkemysero teillä.*

*M: No se on just että kun en mä siinä mielessä oo huolestunut, että vaikka mä oon työtön, mä pystyn pärjäämään, no tietysti vaikeutuu siinä vaiheessa kun lapsi tulee jos ei oo töitä, että siinä mielessä on pieni huoli, et olis paljo helpompi olla jos olis töissä. Mut silloin kun mä oon asunu aina yksin, niin mulle ei oo ollu ongelma oonko mä töissä vai oonko mä työtön, ku mä tiedän, että mä oon aina pärjänny ja pystyny hoitaa asiani. Et se kuinka paljo mulla on lompakos kolikoita ei oo ikinä ollu mulle se elämän tärkein asia, vaikka helpompaahan se olis jos sitä olis enemmän.*

*J: Puhuitteks te sitte työntekijän kans tätä näkemyseroa mitenkään auki?*

*M: Ei. Ei missään vaiheessa.*

*J: Et se jäi vaan tähän paperille se tieto.*

*M: Joo.*

*J: Okei. Sitte tää asiakkaan ja työntekijän näkemys asioista joihin haluaa tukea, niin oot laittanu **toimeentulo ja talous**, mut sit työntekijä ei oo laittanu siihen mitään. Se tieto puuttuu.*

*M: No se ei oo ihme.*

*J: Olisiksä ollu kiinnostunu näkemään tai kuulemaan sun työntekijän näkemyksen siitä mihin sä hänen näkemyksen mukaan tarvit tukea?*

*M: En siinä mieles, koska mä itte tiedän mihin mä tarvin, et se on vaan sitte sen näkemys, koska se ei kuitenkaan, se istuu täälä ja sillä käy paljon asiakkaita ja, ja ja, sillähän on kaikki asiat hyvin, kun sillä on työpaikka. Et kyllä mä sanoin sille entiselle työntekijälleki et kyllä me voidaan vaihtaa paikkaa, mä tuun siihen istuun ja sanoon kyllä ja ei, kuka saa rahaa ja kuka ei. Et helppo se on vaan siinä istuu ja olla ja sanoo et mee töihin. Ku et sä enää noin vaan saa töitä, ei eletä enää kuuskyt lukua.*

*J: Joo, mut sä et kaipaa et nyt tästä puuttuu se työntekijän näkemys.*

*M: En, en yhtään. Se vaan saa mut suuttumaan, jos siihen tulee joku erilainen näkemys.*

Molemmissa näkemyseroissa yhteistä on se, että nuori ja työntekijä eivät ole keskustelleet eriävistä mielipiteistään, vaan tieto on vain kirjattu tilanearvioon. Nuoren oma mielipide tilanteestaan on tullut kuulluksi ja kirjatuksi, mutta tilanearvion ollessa pohja tulevalle työskentelylle, näkemysero olisi hyvä puhua auki yhdessä. Kun keskustelimme asiasta nuoren kanssa, molemmat vaikuttivat hieman hämmentyneiltä näkemyseroista. Kysyin,

ovatko he keskustelleet siitä työntekijän kanssa, hämmennys oli vieläkin suurempaa ja tuntui, että nuoret vasta siinä tajusivat, että työntekijä on hieman eri mieltä tilanteesta. Jos näkemyseroa ei puhuta auki yhteisesti työntekijän kanssa, nuorelle jää hämmentynyt olo. Silloin nuori kokee helposti ulkopuolisuutta omassa asiassaan.

### 8.3 Tilanearvion yhteenveto on objektiivinen näkemys ja hyvä kokemus

Pekan tilanearviossa yhteenveto koostuu asiakkaan ja työntekijän erillisistä ajatuksista. Pekan omat ajatukset on kirjattu otsikoihin *Asiakkaan toiveita tulevaisuudelle, Asioita joita asiakas kokee elämässä hyväksi, Asiakkaan vahvuuksia ja Asioita joihin asiakas haluaa muutosta*. Nämä ovat kohtia, jotka Pekka on tilanearvion tekohetkellä saanut lukea ja tarkistaa. Sosiaalityöntekijän teksti on otsikoitu nimellä *Sosiaalityöntekijän ajatukset*. Tätä tilanearvion osaa Pekka itse ei ole aikaisemmin nähnyt, vaan kuulee sen ensimmäistä kertaa keskustelumme aikana. Seuraavat keskusteluotteet kertovat tästä:

30

*J: Sit tässä on viimeisenä sosiaalityöntekijän ajatukset*

*P: Sitä mä en ole lukenut (alkaa lukea) (kommentoi kirjoitusvirhettä)*

*J: Sopiiko, että käydään tämäkin vaikka yksi kappale kerrallaan läpi, eli tämä kohta sosiaalityöntekijän ajatukset on sellainen mitä sä et ole nähnyt.*

*P: Joo.*

*J: ”Niiden kertojen aikana kun olemme tavanneet on asiakas alkanut voida huomattavasti paremmin kerta kerralta. Vaikka hänellä oli huumesortuminen psykologin lausunnon seurauksena hän on saanut paljon uusia oivalluksia. Hän ymmärtää, että hänen täytyy itse haluta parantua ja että hän itse tekee omat valintansa elämässä. Sanoo myös, että on alkanut ottaa enemmän vastuuta ja että se tuntuu hyvältä. – Jos hänellä ei ole jotain tehtävää ja on toimeton, palaa takaisin hänen vanhaan ja tuhoisaan käytökseen.” Mitä ajatuksia sulla tulee, kun sinusta on kirjoitettu näin?*

*P: Ei...ei mitään erilaista. Hän ei valehtele mitään, se on hyvä, että joku on niin kuin objektiivinen näkemys, hyvä saada kuulla mitä muut ajattelevat mun tilanteesta.*

*J: ja tämä jatkuu: ”Koska hänen paranemisensa on alussa on hän hyvin haavoittuva ja herkkä. Hän sanoo, ettei voi/halua olla asunnossaan koska siihen liittyy laiskuus ja haluttomuus. Sama koskee Kaupunkia, siksi haluaa pois täältä. Sanoo ettei halua Kaupunkiin kymmeneen vuoteen. Sanoo, että jokainen katu ja paikka täällä muistuttaa häntä jostain negatiivisesta.”*

*P: Joo, ihan oikein.*

*J: Tuleeko sulla semmonen olo, että sinä olet tullut kuulluksi kun sinä olet ollut sosiaalityöntekijällä?*

*P: Kuulluksi?*

*J: Niin että hän on kuunnellut aidosti mitä olet sanonut.*

*P: Joo, joo kyllä hän on.*

*J: Että tässä on päätelmiä, mitä hän on tehnyt sinusta, mutta että ne on samanlaisia kuin mitä sä itsekin ajattelet?*

*P: Joo hän on hyvä sosiaalityöntekijä. Mä tapasin hänet kaupassa joku viikko sitten, hän oli niin iloinen ja tervehti kun hän näki mut.*

34



*J: No nyt sitten kun yleisesti ajattelet, sä oot nyt lukenut silloin aikasemmin jo tietokoneelta ja nyt paperilta, niin miltä tuntuu lukea sinusta kirjoitettua tekstiä?*

*P: Se tuntuu aika hyvältä että... on joku joka voi tehdä asioita, kun mä en itse tiedä paljon musta, se on hyvä.*

*J: Koetko, että tämä on vähä niin kuin jonkinlainen peili, että voit niin kuin katsoa... katsoa eri kantilta omia ajatuksia?*

*P: No vähän kyllä. Joo, tää on objektiivinen kuva mitä on tapahtunut, tässä ei oo niin kuin tunnetta mukana, on se tilanne mitä on tapahtunut, mutta tässä ei sanota, että se tilanne tai asia on pahaa tai hyvää, se on objektiivinen kirjoitus.*

Kun luen Pekan tilanearviosta yhteenvetotekstiä, Pekka nyökkäilee mukana. Hän toteaa, että omasta tilanteesta kuuleminen ei vaikuta mitenkään erikoiselta. Hänen mielestään on hyvä, että sosiaalityöntekijä kirjoittaa totuudenmukaisesti ja että on hyvä kuulla mitä joku muu on hänen tilanteestaan mieltä. *Sosiaalityöntekijän ajatukset* –teksti on työntekijän yksin kirjoittama. Se ei ole samanlainen yhteinen yhteenveto, kuin muiden tutkimuksessa mukana olevien tilanearvioiden yhteenvedot. Tarkennan Pekalta ajatusta siitä, että hän itse ei ole osallistunut tekstin kirjoittamiseen, vaan teksti sisältää työntekijän päätelmiä Pekasta. Pekka kokee kuitenkin, että työntekijä kirjoittaa ”*ihan oikein*” ja häntä on aidosti kuunneltu. Omasta elämäntilanteesta kuuleminen on Pekalle hyvä kokemus ja hän korostaa kahteen otteeseen tekstin objektiivisuuden tärkeyttä. Pekan mielestä sosiaalityöntekijän kirjoituksessa ei ole tunnetta mukana, eikä se leimaa tilannetta hyväksi tai pahaksi, vaan se on ”*objektiivinen kirjoitus*”. Pekan kokemukseen peilaten tämän tapainen yhteenvetoteksti, joka kuulee nuoren ja työntekijän ajatukset, tukee nuoren osallisuutta ja toimijuutta. Nuori tulee kuulluksi omassa asiassaan ja saa työntekijältä objektiivisen kuvauksen omasta tilanteestaan.

## 9. NUORTEN AIKUISTEN KOKEMUKSISTA NOUSSEITA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Keskustellessamme nuorten aikuisten kanssa tilannearvioista, nousi esiin kritiikin ja hyvien kokemusten myötä erilaisia kehittämisehdotuksia. Tässä luvussa tuon esiin nuorten itsensä esille nostamia kehittämisehdotuksia.

Nuorten kokemuksissa varsinkin Mikan mukaan tilannearviolomake tulisi unohtaa kokonaan. Hänen mielestään tilannearvion tulisi lomakkeen sijaan olla vapaata keskustelua. Mika puhuu nuorten vaikeudesta tietää, mitä tulevaisuudelta haluaa. Hän korostaa myös sitä, että nuorella tulisi olla nuori työntekijä, koska Mikan mielestä ”*Siinon niin iso kuilu siinä kaiken näkemyksen keskellä, koska ne on eläny sen ajan kun vielä töitä sai helposti, ja kaikki ne ei osaa ajatella kuinka se nykytilanne on*”:

24

*J: Mitä sä haluaisit sanoa sosiaalityöntekijöille jotka kohtaa nuoria ja tekee tilannearvioita nuorten kans heidän elämäntilanteesta?*

*M: Nuoret muuttakaa Ruotsiin (nauraen) sielä on kaikki paremmin (nauraa). No mun mielestä toi pitäis unohtaa ihan täysin.*

*J: Tää lomake?*

*M: Niin. Jos pitää tehdä jonku kaksikymppisen kans joka ehkä on just valmistunu, kuustoistavuotiaana pitää jo päättää, et mulla ittelläki olis ollu päätä lukea, mutku mua ei vaan yksinkertaisesti kiinnosta istua kirja naaman edes ja lukea, niin silloin tuntu hyvältä vaihtoehdolta et no mä meen kokkikouluun. Sit huomaa parinvuoden päästä et no se on ihan peffasta, et ei tää alana kiinnosta mua pätkäkään. Niin just joltain kaksikymppiseltä ruvetaan kyseleä tulevaisuuden suunnitelmia, niin ei oo harmainta aavistustakaan. Sanotaan et 95prosenttia nuorista ei tiedä, mitä ne haluaa olla sen ikänsä, ku en mä ittekkään oikeen vielä tiedä. Muutaku että jalkapallon paris mä haluan työskennellä, et se on niinku sellanen mitä mä tiedän et haluaisin tehdä mut tuleeko se mahdolliseks niin sitä mä en tiedä. Et oikeestaan kaikki muut työt mitä mä oon tehny niin ei ne kiinnosta mua niinku pätkäkään mut mä teen koska mun on pakko. Et ku ei lotos oo vieläkkää tullu kolmee miljoonaa niin ei voi ihan vaan makoilla sofallakaan. (Puhuu ajasta kun ollu toisessa soskassa)*

*J: Niin et lomake pois, mitä se sitte olis se tilannearvio?*

*M: Vapaampaa keskustelua ja sit mun mielestä työntekijät nuorille pitäis olla nuorempia. Mun mielestä se on hirvee ongelma, et jos sä parikymppisenä meet jutteleen jollekki viiskymppiselle. Siinon niin iso kuilu siinä kaiken näkemyksen keskellä, koska ne on eläny sen ajan kun vielä töitä sai helposti, ja kaikki ne ei osaa ajatella kuinka se nykytilanne on.*

Tommin kokemuksen mukaan tilannearviossa asioita voisi selittää enemmän ja kertoa asiat niin kuin ne on. Tommi myös otta esiin ”*lappumaratoonin*”, joka liittyy toimeentulotuen hakemiseen:

52

*J: Onks sulla jotain toiveita tai ehdotuksia miten nuorten aikuisten kans tehtäis sosiaalityössä tätä tilannearviointia ja kohdattais nuoria?*

*T: Mitähän sitä olis itte kaivannu. Muutaku enemmän rahaa (nauraen). Se, että selitetään ainaki asiat niinku ne on ja vähä yksinkertastetaan, tai emmä tiä tarviiko yksinkertastaa, kyllä ne ny aika simppelitä hommia kuitenkin on mutta... (mieltii). Kyllähän se sellanen lappumaratooni ja kaikki tollaset. Sitä vois jotenki ehkä helpottaa tavallaan.*

Nuorten kokemuksen mukaan tilannearvioita ei hyödynnetä tarpeeksi. Työntekijän vaihtuessa oma elämäntilanne on kerrottava aina uudelleen ja uudelleen. Pekan ehdotuksen mukaan tilannearvioita tulisi voida hyödyntää paremmin; nuori voisi saada tilannearvion itselleen ja viedä sen uudelle työntekijälle:

35

*P: Mä luulen kyllä, että nää tehdään työntekijää varten, koska mä en ihan...no se on hyvä lukea joku objektiivinen näkemys, mutta en mä ihan tarvitse niitä paperille. Voin ottaa nämä paperit ja antaa sitten toiselle sosiaalityöntekijälle Kaupungissa, se olisi hyvä, koska he eivät tiedä mitään musta.*

*J: Aivan, eli jos työntekijä vaihtuu, olisi helppo viedä valmis...*

*P: ...joo se olisi hyvä.*

Tilannearvion telemisestä Pekka ehdottaa, että sosiaalityöntekijän tulisi aina kysyä asiakkaalta, onko hänellä jotain lisättävää tilannearvioon. Pekka oli saanut lukea tekstin ja korjata asiavirheitä, mutta ei muuten vaikuttaa sisältöön:

33

*P: Sosiaalityöntekijän olisi pitänyt kysyä, jos mä haluan lisätä jotain, sitä hän ei kysynyt. Mulla ei ole muuta sanottavaa, niin sillä ei ole väliä mulle, mutta muille, sosiaalityöntekijän kannattaisi aina kysyä onko asiakkaalla jotain lisättävää, kysyä jos he haluavat sanoa jotain muuta mitä hänen pitäisi kirjoittaa.*

*J: Niin että sosiaalityöntekijän olisi tärkeä kysyä onko sinulla jotain muuta mitä haluat sanoa tilanteestasi?*

*P: Joo, mutta sain kyllä lukea tekstin ja vaihtaa juttuja, jotka oli väärin, mutta hän ei niinkun kysynyt onko minulla jotain muuta lisättävää. (sai korjata sisältöä mutta ei muuten vaikuttaa siihen)*

*J: Eli sait tarkistaa, ettei jää asiavirheitä tekstiin.*

*P: Joo.*

Pekan mukaan sosiaalityöntekijän tulisi olla empaattinen, ”*kaikki ei oo vaan matematiikka*”. Sosiaalityöntekijän tulisi myös tavata nuorta enemmän. Pekan kokemuksen mukaan nuorella on usein tilanteita, joita ei voi paperilla kertoa. Kuitenkin kokemus on se, että sosiaalityöntekijöillä on aikoja vain uusille asiakkaille:

36

*P: Joo, kannattaa olla empaattinen, ei niinku...kaikki ei oo vaan matematiikkaa. Ja sanoa kaikki oikeudet mitä hänellä (asiakkaalla) on. Kun on nuori, hän ei tiedä, että voi saada apua tosta ja tosta, esimerkiksi jos sä muutat voidaan auttaa siinä. Ei kukaan oo sanonut mulle noita juttuja, vaan joku muu nuori, joka on ollut sossussa on sanonut, että joo mä oon saanut apua tuohon asiaan, ja sitten mäkin oon kysynyt ja saanut apua siihen asiaan. Mutta ennen sitä he eivät kerro kaikkea mihin voi saada apua. Pitää sanoa kaikki, niin silloin se tulee paljon helpommaksi.*

*J: Miten sä ajattelet, että olisiko parempi että sosiaalityöntekijä tapaisi useammin nuorta?*

*P: Joo, varsinkin jos on paljon kysyttävää ja semmoista, että ei vain yks tapaaminen ja sitte sä lähetät papereita ja hakemuksia monta vuotta ilman että tapaat. Mulla on monta kertaa ollut selitettävää miksi on näin ja näin, koska työntekijät eivät ymmärrä sitä paperista, vaan*

*olisi saatava selittää suullisesti. Olen soittanut ja pyytänyt aikaa, että saisin selittää asioita suullisesti, mutta se ei ole käynyt, koska heillä on aikoja vain uusille.*

*J: Joo että se on toimeentulotuessa se ongelma kun kirjallisesti haetaan niin...*

*P: Joo meni ainakin kolme vuotta että mä sain sosiaalityöntekijän joka yritti saada mun elämään oikealle puolelle, ei koskaan ennen kukaan ole puhunut mun kanssa sosiaalitoimistossa. Ensimmäisenä vuonna sain vähän puhuttua noin kolmen kuukauden välein, mutta ei sen jälkeen. Vain yks vuosi ja sen jälkeen olin ihan yksin. Lähetin paperit sisään ja sain rahaa.*

Pekan kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijä ei saa kuitenkaan olla liian kilttikään. Pekka toteaa, että monet hänen tuntemansa nuoret valehtelevat tilanteensa sosiaalityöntekijälle. Nuoren tilanne tulee oikeasti selvittää, eikä tukea huonoa elämäntilannetta.

36

*P: Joo joo, jos olet työntekijänä liian kiltti, nuori jää sinne sosiaalitoimistoon, hän ei tarvitse tehdä töitä tai mitään, hän saa kaikkea apua mitä hän tarvitsee. Minulla on paljon kavereita, yks sanoi että hänellä on ollut niin kuin viikonloppu tähän päivään asti, koska hän on ollut sosiaalisissa, ottaa huumeita ja semmosta koska on saanut sosiaalista rahaa. Koska hänen ei tarrte, ei kukaan, työntekijät ovat liian kilttejä, he eivät työnnä nuoria yhteiskuntaan. Mutta se on kyllä itsestä kiinni jos haluat ulos. Mutta kun työntekijä on liian kiltti, ei niin paljon ihmisiä halua ulos, koska se on niin helppoa.*

*J: Tarkoitatko, että tuetaan huonoa elämäntilannetta, pitäisi enemmän selvittää tilannetta, mihin tarvitsee oikeasti apua, ja kannustaa tekemään jotain?*

*P: Joo.*

Yleisesti aikuissosiaalityöhön liittyen nuoret kokevat myös sitä, että vaaditaan paljon, mutta ei tueta asioita jotka auttavat jaksamaan. Nuoret kokevat myös tuen ja neuvonnan puutetta sekä epäselvää tiedottamista oikeuksista ja palveluista:

20

*J: Sanoit aikasemmin että sulle henkireikä on se urheilu. Pitäiskö sun mielestä tollaset ottaa enemmän huomioon nuorten tilannearviossa ja aikuissosiaalityössä yleensä et tuettais?*

*M: Joo se on ihan täysin... Se onki ihan hullua, että vaaditaan aika paljon, mennä töihin tai koulutukseen tai tulee karenssia tai rahan alennusta, mutta sitte, mä en muista mitä piti olla että saa edes uudet sisäpelikengät. Se on jotain ihan älytöntä.*

*J: Niin susta tuntuu, että vaaditaan paljon ja sanktioidaan, mutta ei tueta sitä mikä auttais jaksamaan?*

*M: Joo ei. Se lytätään aina ja heti. Siitee oo niinku puhettakaan et vois saada jotaki...Et sulta vaaditaan paljo, mut ei anneta juuri mitään ja sit ei oo mahdollisuutta valittaa siitä. Kyllä mä nyt sen ymmärrän, ettei sitä rahaa loputtomasti oo, koska sithän kaikki pyytäis sitä lisää.*

*J: Onko sitte tieto siitä mihin on lupa hakea tukea tai mahdollista saada, esimerkiksi vaikka muuttoon liittyen?*

*M: Ei, soskas mitään kerrota jos ei osaa ite kysyä. Sama se on joka paikas, työkkärit ja kelat ja kaikki, ei sieltä sulle koskaan suoraan kerrota, että kyllä pitää mennä aika kantapäähän kautta kaikki. Et sen takia näis paikois ei oookkaan niin kiva käydä ja asioida, et aina on vähä semmonen ei perkele taas tänne, ku sen tietää, et se menee vänkäämiseks ja väittelyks todella helposti. Et vähä semmonen turhauttava, soskas nyt ei oo niin turhauttava käydä, et on se hyvä vähä välillä käydä ja puhua asioista. Jos nyt tälläisiä paikkoja ajattelee niin työkkäri on ylivoimaisesti turhin, siitä mä en oo saanu ikinä mitään hyvää.*

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 6) olen koonnut nuorten kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja niistä nousseita nuorten omia kehittämisehdotuksia.

Taulukko 6: Nuorten aikuisten kokemuksia aikuissosiaalityöstä sekä kokemuksista nousseita nuorten omia kehittämisehdotuksia.

Nuorten kokemuksia aikuissosiaalityöstä	Kokemuksista nousseita nuorten omia kehittämisehdotuksia
<p><b>Tilannearviolomake koetaan huonoksi.</b>  <i>"Mun mielestä toi pitäis unohtaa ihan täysin."  "Kyllähän se sellanen lappumaratoni ja kaikki tollaset. Sitä vois jotenkin ehkä helpottaa tavallaan."</i></p>	<p>Lomakkeiden sijasta tilannearvion tulisi olla vapaata keskustelua.</p>
<p><b>Nuoret aikuisen eivät koe tulevansa ymmärretyksi puhuessaan vanhemmalle sosiaalityöntekijälle.</b>  <i>"... jos sä parikymppisenä meet jutteleen jolleki viiskymppiselle. Siinon niin iso kuilu siinä kaiken näkemyksen keskellä ..."</i></p>	<p>Nuorelle aikuiselle tulisi aikuissosiaalityössä olla nuorempi sosiaalityöntekijä.</p>
<p><b>Nuoret kokevat, että tehtyä tilannearviota ei hyödynnetä.</b>  <i>"Voin ottaa nämä paperit ja antaa sitten toiselle sosiaalityöntekijälle ... se olisi hyvä, koska he eivät tiedä mitään musta."</i></p>	<p>Tilannearviodokumentti tulisi saada itselle mukaan vietäväksi esimerkiksi uudelle työntekijälle.</p>
<p><b>Nuoret kokevat, etteivät saa vaikuttaa tilannearvion sisältöön.</b>  <i>"Sosiaalityöntekijän olisi pitänyt kysyä, jos mä haluan lisätä jotain, sitähan ne ei kysynyt."</i></p>	<p>Nuoren aikuisen tulisi saada vaikuttaa tilannearvion sisältöön.</p>
<p><b>Nuoret kokevat tuen ja neuvonnan puutetta, epäselvää tiedottamista oikeuksista ja palveluista, sekä empaattisuuden puutetta.</b>  <i>"Se, että selitetään ainaki asiat niinku ne on ja vähä yksinkertastetaan."  "Joskas mitään kerrota, jos ei osaa ite kysyä ... kyllä pitää mennä aika kantapäähän kautta kaikki."  "Kun on nuori hän ei tiedä, että voi saada apua tosta ja tosta ... pitää sanoa kaikki niin silloin se tulee paljon helpommaksi."  "Kaikki ei oo vaan matematiikkaa."</i></p>	<p>Asioita tulisi keskustella ja oikeuksista tulisi tiedottaa avoimesti, sosiaalityöntekijän tulisi olla empaattinen.</p>
<p><b>Nuoret kokevat, että heiltä vaaditaan paljon, muttei tueta asioissa jotka auttavat jaksamaan.</b>  <i>"Et sulta vaaditaan paljo, muttei anneta juuri mitään."</i></p>	<p>Tulisi tukea enemmän asioissa, jotka auttavat nuorta jaksamaan, esimerkiksi harrastukset.</p>
<p><b>Nuoren aikuiset kokevat, ettei elämäntilannetta selvitetä perusteellisesti, vaan tuetaan huonoa elämäntilannetta.</b>  <i>"Jos olet sosiaalityöntekijänä liian kiltti, nuori jää sinne sosiaalitoimistoon, koska hänen ei tarte...kun työntekijä on liian kiltti, ei niin paljon ihmisiä halua ulos, koska se on niin helppoa."</i></p>	<p>Nuorten aikuisten elämäntilanteesta tulisi selvittää, mihin nuori tarvitsee oikeasti apua, ei tukea huonoa elämäntilannetta.</p>
<p><b>Nuoret aikuiset eivät pääse sosiaalityöntekijän puheille.</b>  <i>"Olen soittanut ja pyytänyt aikaa, että saisin selittää asioita suullisesti, mutta se ei ole käynyt, koska heillä on aikoja vai uusille."</i></p>	<p>Tulisi tavata nuorta enemmän ja antaa mahdollisuus kertoa kasvotusten tilanteestaan.</p>

## 10. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen lopuksi esitän yhteenvedon tutkimuksen tuloksista ja pohdin samalla kanssakertoisuuden onnistumista. Sen jälkeen esitän johtopäätöksiä ja pohdintaa tutkimuksesta.

### 10.1 Yhteenveto

Tähän tutkimukseen osallistuneiden neljän nuoren kokemuksen mukaan nuoret osallistuvat tilannearvion tekoon kertojina. Nuoret ovat erilaisten pitkienkin asiakkuuksiensa aikana tottuneet kertomaan tilanteestaan, mutta kokevat myös, että omasta elämäntilanteesta kerrotaan, koska niin kuuluu tehdä. Erityisesti rikoksia ja päihteitä koskevat kysymykset koetaan yksityisasioksi ja sosiaalityön tai toimeentulotuen ulkopuolelle kuuluviksi asioiksi. Juuri näiden asioiden kohdalla nuoret kokevat vastaamisen pakolliseksi. Jos nuori ei vastaa sosiaalityöntekijän kysymyksiin, hän kokee joutuvansa huonoon valoon ja sosiaalityöntekijän epäilyksien alaiseksi. Tämä huonontaa työntekijä-asiakassuhdetta. Nuori kokee alamaisuutta ja osattomuutta. Osallisuus voi kuitenkin toteutua, jos kertomisen tilanne on hyvä, jolloin nuori kokee kumppanuutta asiakas-työntekijä -suhteessa.

Tilannearviota tehdessä nuoret aikuiset joutuvat sopeutumaan asiakkuuteen ja nuoren aikuisen odotettuun rooliin. Nuoret kokevat tilannearviot itselle turhiksi tai työntekijää varten tehdyiksi. Kuitenkin heidän kertomansa mukaan tilannearvion tekeminen kuuluu asiakkuuteen normaalina tai pakollisena osana. Osattomuutta ja toimijuuden heikkoutta tilannearvion teossa lisää se, että tilannearvion teko on tullut nuorille yllätyksenä. He myös kokevat, että tilannearvio on listaus heidän ongelmistaan, ei kokonaisvaltainen elämäntilanteen kartoitus. Nuorten mukaan pelkkien ongelmien läpikäyminen masentaa. Osattomuutta lisää myös tilannearviossa käytetyt vaikeat sanat sekä valmiit vastausvaihtoehdot, jotka pakottavat nuoren valitsemaan jonkun ennaltamääritetyn vastausvaihtoehdon ongelmalleen. Nuorten elämänsäkulun kannalta merkittävä tulos on huomata, että nuoret ovat hyvin tietoisia siitä, mitä yhteiskunta odottaa heidän ikäisiltään elämässä. Tämä aiheuttaa sen, että nuoret jättävät kertomatta asioita, tai kertovat

tilanteensa siten, kuin olettavat sosiaalityöntekijän haluavan kuulla. Myös leimautumisen pelko pistää nuoret miettimään, mitä tilannearviossa voi kertoa ja mitä ei.

Tilannearvion teossa, kuten sosiaalityössä yleensäkin, on kyse asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisesta. Nuorten aikuisten puheessa kohtaaminen liittyy vastavuoroisuuteen, luottamukseen ja siihen, millaisin roolein sosiaalityöntekijä heidät kohtaa. Nuoret odottavat sosiaalityöntekijältä hyvää kohtelua, mutta ymmärtävät myös oman roolinsa kohtaamisen onnistumisessa. Kohtaamisessa tärkeää on vastavuoroisuus. Luottamus pääsee syntymään, jos nuori kokee työntekijän antavan myös itsestään jotain ja jos sosiaalityön asioiden ohella voi puhua arkisistakin asioista. Nuorten kokemusten mukaan sosiaalityöntekijät näyttäytyvät kolmella eri roolilla; ihmisenä, ammattilaisena ja auttajana tai nuorta ylempänä olevana työntekijänä. Näin ollen nuorille aikuisillekin piirtyy kolme roolia; ihminen, autettava ja alempiarvoinen.

Tutkimustulosten mukaan merkittäväksi osaksi tilannearviota piirtyi nuorten aikuisten kanssa keskustellessa tilannearvion yhteenveto-osuus. Tutkimukseen osallistuneiden nuorten kohdalla tilannearvion yhteenveto saattoi puuttua kokonaan, yhteenvedossa ilmeni nuoren ja työntekijän näkemysero tai yhteenveto koettiin objektiivisena näkemyksenä ja hyvänä kokemuksena. Kun yhteenveto puuttuu, se aiheuttaa nuoressa tunteen, että työntekijä ei tunne hänen tilannettaan tai ei ole ollut kunnolla mukana tilannearvion teossa. Yhteenvedon puuttuminen aiheuttaa osattomuuden kokemusta, kokemusta, että nuoren asiaa ei ole otettu tosissaan. Näkemyserot yhteenvedossa on hyvä kirjata näkyviin ja keskustella, mutta nuorten kokemuksen mukaan näkemyseroja ei ole keskusteltu auki. Nuorille näkemysero yhteenvedossa tuli esiin vasta tutkimukseen osallistuessa tilannearviota luettaessa. Huolestuttavaa onkin, että näkemyseroja ei ole puhuttu auki työntekijän ja asiakkaan välillä. Yhdellä nuorella tilannearvion yhteenveto oli hänen mielestään työntekijän objektiivinen näkemys hänen tilanteestaan. Hän koki yhteenvedon hyväksi, ja koki tulleen kuulluksi tilannearviota tehtäessä.

Nuorten kokemusten mukaan tilannearvion tekeminen lomakkeen avulla, nuoren ollessa kertoja ja työntekijän ollessa kyselijä, osattomuuden kokemukset ovat läsnä nuoren joutuessa sopeutumaan niin asiakkaan kuin nuoren aikuisen odotettuun rooliin. Osallisuuden tilannearvioinnissa mahdollistaa kuitenkin vuorovaikutussuhteen onnituminen. Tilannearvoita lukiessamme ajatus siitä, millaiseksi yhteenveto on

muodostunut, tuli merkittävä osa siitä, millaiseksi kokemus tilannearvioista ylipäänsä määrittyy. Voidaan siis sanoa, että tilannearviossa merkittävä rooli on asiakas-työntekijä – suhteella sekä tilannearviosta tehtävällä yhteenvedolla.

Nuorten kokemukset aikuissosiaalityöstä yleensä sekä kehittämisehdotukset liittyivät tilannearvion osalta siihen, että lomake arvioinnissa tulisi unohtaa kokonaan. Nuoret suosivat vapaata keskustelua, ilman ennalta määritettyjä ongelmien lokeroiteja. Tilannearvoita ei myöskään tulisi tehdä yllätyksenä, vaan nuorella tulisi olla tieto etukäteen tilannearvion tekemisestä. Sosiaalityöntekijöiden tulisi selittää asiat, tilannearviossa ei tulisi olla sanoja tai termejä, joita nuoret eivät ymmärrä. Nuoret kokevat asioiden selvittämisen jäävän heidän harteilleen, sosiaalityössä ei kerrota etuuksista tai selitetä vaikeita sanoja, ellei nuori itse kysy. Osattomuuden ja turhautumisen kokemuksia aiheuttaa myös se, että nuorilta vaaditaan paljon, mutta ei tueta asioissa, jotka auttaisivat heitä jaksamaan.

Tutkimuksen tekeminen kanssakertojuuden keinoin on haastavaa. Tässä tutkimuksessa mukana olleet nuoret lähtivät eri tavoin mukaan kanssakertojiksi. Oma tilanteeni tutkimusta tehdessä oli se, että olin vuoden verran ollut poissa sosiaalityöstä työntekijänä. Olin tehnyt työharjoittelun SOS-hankkeessa, sillä halusin nimenomaan tutustua hankkeeseen, jossa oli pääasiana osallisuus. Hankkeen aikana kuulumme kokemusasiantuntijoita, he olivat merkittävässä osassa hanketta. Myös sosiaalityön opintojen aikana läpi matkan osallisuus tullut tutuksi, mm. eräällä kurssillamme oli sosiaalityön asiakkaita kokemusasiantuntijoina ja opettajinamme. Opintojen aikana tutustuin myös osallistavaan dokumentointiin. Asiakkaina olevien ihmisten kanssa asioiden tutkiminen ja pohtiminen oli minulle tullut luonnolliseksi asiaksi. Nuoret aikuiset tulivat tutkimukseen mukaan tilanteessa, jossa he olivat edelleen asiakkaita, jotka ovat aina olleet informaation antajia ja avun kohteena. Kanssakertojuuden tai yhdessä tutkimisen idea saattoi tuntua vieraalta osalle nuorista. Joku nuorista osallistui tutkimukseen edelleen informaation antajana, toinen taas pystyi enemmän kanssani tutkimaan tilannearviota yhdessä. Koen kuitenkin, että nuoret ottivat minut vastaan nimenomaan opiskelijana, ei entisenä sosiaalityöntekijänä, joten yhdessä tutkimisen roolimme olivat tasavertaisempia, kuin jos olisin ollut sosiaalityössä toimiva työntekijä. Kanssakertojuus toteutui siten, että en haastatellut nuoria, vaan yhdessä luimme tilannearviota, nostaen kumpikin esiin seikkoja, joista halusimme puhua.



## 10.2 Pohdinta

Tämän tutkimus antaa tietoa nuorten aikuisten osallisuudesta ja/tai osattomuudesta aikuissosiaalityön tilannearvioinnissa. Tämän lisäksi tutkimuksessa mukana olleiden nuorten kokemuksista nousee laajempi käsitys nuorten aikuisten yhteiskunnallisesta osallisuudesta tai osattomuudesta. Tämä näkyy esimerkiksi sen kautta, miten nuoret vertaavat aikuissosiaalityön asiakkaina olevia nuoria aikuisia muihin saman ikäisiin nuoriin. Nuoret tasapainottelevat oman itsensä, nuoruuden odotetun roolin ja asiakkuuden välillä.

Nuorten aikuisten osallisuuden tai osattomuuden kokemukset aikuissosiaalityön tilannearvioinnissa ovat tämän tutkimuksen tulosten perusteella sidoksissa nuoren omiin tunteisiin elämäntilanteensa kertojana, vuorovaikutukseen ja luottamukseen sosiaalityöntekijän kanssa sekä ympärillä olevaan sosiaalityön järjestelmään.

Nuorten aikuisten kohtaamisen aikuissosiaalityössä sanotaan olevan vaativaa. Sosiaalityöntekijän on osattava huomioida, mitä esimerkiksi yhteiskunnan ”putkioletus” nuorelle aikuiselle merkitsee; sitä, että pitäisi heti olla koulutuspaikat, asunnot ja itsenäistyminen (Palola ym. 2012, 63). Tämän tutkimuksen tulosten perusteella ”putkioletus” on hyvin vahvasti nuorten aikuisten tiedossa, ja se vaikuttaa siihen, miten nuoret näkevät itsensä, ja miten he kertoavat elämästään tilannearviota tehdessä.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että tilannearviolomake tuntuu palvelevan vain järjestelmää ja sosiaalityöntekijää, ei nuorta aikuista itseään. Nuorten kokemuksen mukaan tilannearviota ei tehdä heidän itsensä vuoksi, vaan työntekijää varten. Onkin pohdittava, voisiko tilannearviointia toteuttaa tavalla, joka palvelisi ensisijaisesti nuorta itseään. Tutkimuksen tulosten mukaan nuorten tekemät kehittämissuositukset; vapaata keskustelua, nuoren työntekijän kanssa ja elämäntilanteen kokonaisvaltainen läpikäynti, ei vain ongelmien purku, toisivat nuorille aikuisille osallisuutta ja toimijuuden mahdollisuuksia oman elämäntilanteensa selvittämiseen ja eteenpäin viemiseen. Kun tilannearviointi toteutetaan yhtäläistä lomaketta käyttäen, lomaketta, johon on koottu kaikki mahdolliset aikuissosiaalityön asiakkaalla olevat ongelmavaihtoehdot, tilannearviointi tehdään ”joukkokohteluna” yksilöllisen kohtaamisen sijaan.

Sosiaalityöntekijöiden kiire ja työpaineet saattavat vaikuttaa siihen, että valmiin ”rasti ruutuun” –lomakkeen avulla työntekijä saa nopeammin kirjattua ylös nuoren tilanteen, mutta valmis ongelmien lokerointi ja mekaaninen lomakkeen läpikäyminen asiakkaan kanssa ei palvele tilannearvion tarkoitusta nuoren aikuisen kannalta. Jos valmiin lomakkeen käyttämisen ajatellaan säästävän sosiaalityöntekijöiden aikaa, olisi tuo säästynyt aika käytettävä avoimena, hyvänä kohtaamisena nuoren aikuisen suuntaan. Nuorten elämänpolun yksilöllisyys, vaikeus tehdä valintoja, sekä nuorten tapa nähdä tilanteensa vaihtelevasti toiveikkaana tai epäilevänä (Palola ym. 2012a) vaatii aikaa myös tilannearvioinnin toteuttamiselle. Tutkimuksessa mukana olleiden nuorten kokemusten mukaan yksi asiakaskäynti ei riitä kokonaisvaltaiseen tilanteen arviointiin. Erityisesti nuorille aikuisille tulisi antaa aikaa elämäntilanteensa pohtiiseen ja jäsentämiseen. Myös tapa, jolla tilannearvio toteutetaan, voisi vaihdella nuoresta riippuen. Toisille puhuminen ja kertominen on luontevaa, toisille sopii paremmin kirjoittaminen. Ilahduttavaa olikin, että kaksi tähän tutkimukseen osallistuneista nuorista olivat itse saaneet kirjoittaa tilannearvionsa.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan kysyä, mikä on tavoite aikuissosiaalityön tilannearviossa nuoren aikuisen näkökulmasta. Nuoren ei tulisi olla vain tiedonantaja, sosiaalityöntekijän ollessa tiedon kerääjä. Tavoite tulisi olla elämäntilanteen selvittäminen kertomalla ja keskustelemalla yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Aikuissosiaalityön ongelmakeskeinen elämäntilanteen selvitys näkyy tämän tutkimuksen nuorten kokemuksissa. Nuorten kokemusten mukaan jatkuva pelkkien ongelmien läpikäyminen ei edistä nuoren elämäntilannetta ja käsitystä itsestään. Tuntuu ironiselta, että nuorella saattaa olla tilannearvio tehtynä, mutta silti nuoren itsensä mielestä hän ei voi tietää, mitä tulevaisuudeltaan voi toivoa tai odottaa. Tilannearvioinnin ongelmiin keskittyvän työskentelyn jälkeen nuori voi tuntea oman tilanteensa olevan täysin auki ja elämän olevan tukossa. Näkemykseni mukaan tilannearvioinnin tulisi olla elämäntilanteen selvittämistä menneisyydestä nykyisyyteen, mutta kuitenkin siten, että nuori voisi suunnata katseensa tulevaisuuteen.

Miten tilannearviointi sitten voisi mahdollistaa nuorten katsomisen tulevaisuuteen. Tutkimustulosten perusteella osallisuuden kokemuksia ja mahdollisuutta suunnata katse tulevaisuuteen edistää tilannearvioinnin onnistunut yhteenveto-osa. Tutkimuksessa mukana olleiden nuorten kanssakertojien kokemuksista nousi vahvana esiin tilannearvion

yhteenvedon osan merkitys. Myös tilannearviota käsittelevässä kirjallisuudessa (mm. Kuvaja 2007, Särkelä 2001, Rostila 2001) yhteenvedon osan merkitystä korostetaan tilannearvion tärkeänä kokonaisarviona ja johtopäätöksinä. Tässä tutkimuksessa tuli ilmi, että joistakin tilannearvioista yhteenvedon puuttua kokonaan, tai siinä saattaa ilmetä näkemys nuoren ja työntekijän välillä. Tärkeä löytö nuorten kokemuksista oli se, että nuoret eivät ennen tutkimukseen osallistumista olleet tietoisia yhteenvedon olemassaolosta tai sen puuttumisesta. Kun nuorille selvisi yhteenvedon puute tai se, että työntekijä on eri mieltä tilanteesta, se aiheutti suurta hämmennystä. Tällöin nuoret kokivat ulkopuolisuutta omaan asiaansa. Jotta tilannearvio voisi olla nuoren osallisuutta ja toimijuutta tukeva, yhteenvedon osa on keskusteltava läpi yhdessä työntekijän kanssa ja mahdolliset näkemyserot avattava. Yhteenvedon osassa tulisi olla mahdollisuus korostaa nuoren yksilöllisiä vahvuuksia ja tulevaisuuden näkymiä. Avainsana erityisesti nuorten aikuisten kohdalla on Palolankin ym. (2012, 69) mukaan toimijuus, se millaisiin saavutuksiin nuori aikuinen kokee toimijana, yhtenä yhteiskunnan jäsenenä pystyvänsä.

Osallisuudesta aikuissosiaalityössä puhutaan paljon ja se myönnetään tärkeäksi tavoitteeksi ja arvoksi. Kuitenkin sen käytännön toteutuksessa on todettu olevan puutteita. (esim. Närhi ym. 2003.) Asiakkaita ”osallistetaan” aikuissosiaalityön prosessiin usein näennäisesti. Tämän tutkimuksen mukaan tilannearvion tekeminen nuorten kokemusten perusteella tulee nuorille usein yllätyksenä ja sen tekeminen koetaan pakolliseksi. Nuoret kokevat, että tilannearvio on tehtävä, koska se kuuluu asiakkuuteen. Se, että nuoret suostuvat osallistumaan tilannearvion tekoon ilman kritisointia tai kieltäytymistä, ei kuitenkaan kerro nuoren osallisuudesta työskentelyyn. Joutuessaan sopeutumaan asiakkuuteen ja ottamaan vastaan järjestelmän vaatimukset, nuorten toimijuus on valitettavasti passiivista (Norlamo-Saramäki 2009).

Tämä tutkimus on antanut järjestelmäkeskeisen tiedon rinnalle asiakaslähtöistä tietoa tilannearvioista ja nuorten aikuisten osallisuuden kokemuksista. Tutkimus on tärkeä, koska on todettu, että aikuissosiaalityön tilannearviot kaipaavat parannuksia tai puuttuvat kokonaan, sekä se, että osalla sosiaalityöntekijöistä on vaikeuksia hahmottaa tilannearvion merkitys ja käyttö. (Kankainen 2012.) Tutkimus myös osoittaa, että sosiaalityön järjestelmä tilannearvioineen tuntuu olevan kaukana nuorten aikuisten omasta elämämaailmasta. Jotta tilannearviointia ja asiakkaan osallisuutta siinä voidaan kehittää,

tarvitaan lisää tietoa sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Tämän tutkimuksen myötä nousi esiin ongelmiin keskittyvän tilannearvioinnin raskaus ja sen jopa nuoren aikuisen elämäntilannetta taannuttava vaikutus. Tärkeä jatkotutkimusaihe voisi olla tilannearvion tekemisen psyykinen vaikutus nuoriin aikuisiin.

Kaiken kaikkiaan tähän tutkimukseen osallistuneiden nuorten aikuisten viesti on selkeä: elämäntilanne tulee selvittää tulevaisuuteen katsoen, hyvässä vuorovaikutuksessa ja luottamuksellisessa suhteessa sosiaalityöntekijän kanssa. Tilannearvio ei saa olla pelkkä ”ongelmalista” vaan sen on sisällettävä myös se, ”mitä hyvää sussa tilanteessas on”.

## LÄHTEET

<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1823427#fi>

<http://www.tem.fi/index.phtml?s=4659> haettu 5.2.2014. (nuorisotakuu)

Arnett, Jeffrey Jensen (2007): Suffering, Selfish, Slackers? Myths and Reality About Emerging Adults. *Journal of Youth and Adolescence*. Vol. 36 (1). 23-29.

Berg, Bruce L. (2001). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, 4th edition. A Pearson Education Company: USA. Saatavissa 1.9.2014: [http://mthoyibi.files.wordpress.com/2011/05/qualitative-research-methods-for-the-social-sciences\\_\\_bruce-l-berg-2001.pdf](http://mthoyibi.files.wordpress.com/2011/05/qualitative-research-methods-for-the-social-sciences__bruce-l-berg-2001.pdf)

Coulshed, Veronica & Orme, Joan (1998): *Social Work Practice. An Introduction*. Third Edition. Palgrave. Houdmills, Basingstoke, Hampshire and London. Macmillan Press Ltd.

Dilthey, W (1977): *Deskriptive psychology and historical understanding*. Translated by R. M. Zaner & K.L.Heiges. Netherlands. Martinus Nijhoff The Hague.

Eronen, Tuija (2008): Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. *Janus*, Vol. 6 (1). 19-34.

Eskola (2001): Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen tutkimuksen analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 133-157.

Fook, Jan & Johannessen, Asbjorn & Psoinos, Maria (2011): Partnership in Practice Research. *Social Work & Society*, Vol. 9 (1). 29-44.

Granfelt, Riitta (2004): Hetkeksi jaetut maailmat? Kokemuksia vankilasta ja tuetun asumisen yhteisöstä. *Janus*. Vol. 2 (2). 34-54.

Helne, Tuula (2002): *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Tutkimuksia 123. Helsinki: Stakes.

Huovila, Eija (2013): *Identiteettiä rakentamassa. Alle 25-vuotiaiden helsinkiläisten nuorten kokemuksia perussosiaalityöstä. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaatintutkimus. Sosiaalitieteiden laitos. Helsingin yliopisto. Saatavana: <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e3d31d6e-ec9b-402a-920d-26ed7ccc95fb>. Haettu: 4.3.2014.*

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2008. Johdanto. Teoksessa: Jokinen, Arja ja Juhila, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino. 7-13.

Jokinen, Arja (2008): *Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa*. Teoksessa: Jokinen, Arja ja Juhila, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino. 110-144.

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

Juhila, Kirsi (2008a): Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino. 14-47.

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

Juhila, Kirsi (2008c): Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino. 82-108.

Juvonen, Tarja (2013): Nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden jännitteinen rakentuminen ammatillisen etsivän työn kontekstissa. Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat sosiaalityön toimijoina. Tampere. Vastapaino. 327-359.

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (2011): Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Kankainen, Leila (2012): Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkimuksenlaitos.

Kempainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu (2010): Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Lapin sosiaalityön kehittämissyksikkö. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 32. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Kinnunen, Pirjo (2011): Nuoruudesta kohti aikuisuutta. Varhaisaikuisen mielenterveys ja siihen yhteydessä olevat ennakoivat tekijät. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.

Kuvaja, Anne & Luhtasela, Leena & Mustonen, Tiina & Borg, Pekka & Liukonen, Ritva (2007): Aikuissosiaalityön tilanearvio-opas. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Työkirjoja ja oppaita 2007:6.

Kääriäinen, Aino (2005): Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa: Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnove & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki. 159-171.

Kääriäinen, Aino (2006): Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa: Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.): Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. PS- kustannus. Juva. 45-67.

Laine, Timo (2007): Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. PS-kustannus. Juva. 28-45.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010): Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus. 138-175.

Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2013): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere. Vastapaino.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000. Sosiaalihuollon asiakkaan asema oikeudet, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön oppaita 2001:11. Helsinki: Edita.

Lastensuojelulaki 2007/417, 6 §. Saatavana:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Haettu 13.2.2014.

Marin, Marjatta (2007): Tarkastelukulmia ikään ja ikääntymiseen. Teoksessa: Sankari, Anne & Jyrkämä, Jyrki (toim.) Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. Tampere. Vastapaino.

McLaughlin, Hugh (2006): Involving Young Service Users as Co-Researchers: Possibilities, Benefits and Costs. *British Journal of Social Work*. 36 (8). 1395-1410.

McLaughlin, Hugh (2009): What's in a Name: Client, Patient, Customer, Consumer, Expert by Experience, Service User – What's Next? *British Journal of Social Work*. 39. 1101-1117.

Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael (1984): *Qualitative Data Analysis. A sourcebook of New Methods*. Beverly Hills, London, New Delhi: Sage Publications.

Morén, Stefan (1999): Dokumentationens roll i socialt arbete – Perspektiv och utvecklingsmöjligheter. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 4. 329-342.

Myrskylä, Pekka (2012): Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? *Eva Analyysi* No19. Helsinki. Eva 2012.

Mäntysaari, Mikko (1991): Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia no 51. Tampere. Vastapaino.

Niemelä, Pauli (2011): Sosiaalityön hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 13-46.

Niemelä Pauli (2012): Tapauskohtaisuus sosiaalityössä ”Case Study - Case Work - Case Evaluation” –prosessimalli sosiaalityön ja sen käytännön opetuksen jäsentäjänä. Teoksessa Noora Tuohino, Anneli Pohjola & Mari Suonio (toim.) Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä. Sosnet julkaisuja 5. Rovaniemi.

Niiranen, Vuokko (2002): Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä. SoPhi. 63-80.

Niskala, Asta (2008): Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 41.

Norlamo-Saramäki, Tuija (2009): Asiakslähtöisyyden ristiaallokossa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Saatavana: <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=3d33d245-6a68-498f-8e17-db3d3a2b589b>. Haettu 18.2.2014.

Notkola, Veijo & Pitkänen, Sari & Tuusa, Matti & Ala-Kauhaluoma, Mika & Harkko, Jaakko & Korkeamäki, Johanna & Lehikoinen, Tuula & Lehtoranta, Pirjo & Puumalainen, Jouni & Ehrling, Leena & Hämäläinen, Juha & Kankaanpää, Eila & Rimpelä, Matti & Vornanen, Riitta (2013): Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013. Eduskunta 2013.

Nummela, Tuija (2011): Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio 2011.

Nuorisolaki 2006/72, 2 §. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>. Haettu 5.2.2014.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013): Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 113-145.

O'Hare, Thomas (2007): Essential Skills of Social Work Practice. Assessment, Intervention and Evaluation. Lyceum Books, Chicago.

Ojaniemi & Rantajärvi (2010): Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus. 219-244.

Palola, Elina & Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu (2012a): Nuoret koulutuspudokkaat sosiaalityön asiakkaina. Tapaustutkimus Helsingistä. Raportti 29/2012. THL. Tampere.

Palola, Elina & Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu (2012b): Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin. Yhteiskuntapolitiikka vol. 77 (3). 310-315.

Palsanen, Kati (2012): Yhteistutkiminen – Opas sosiaalityöhön. Soccan työpapereita 2013:3.

Payne, Malcolm (2009): Critical reflection and social work theories. In book Adams, Robert; Dominelli, Lena & Payne, Malcom (ed.): Critical practice in social work. Hampshire: Palgrave Macmillan, 91-104.

Pohjola Anneli (1993a): Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnove Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki. 53-95.



Puuronen, Anne (2004): Rasvan tyttäret. Etnografinen tutkimus anorektisen kokemustiedon kulttuurisesta jäsentymisestä. Akateeminen väitöskirja. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 42.

Rostila, Ilmari (2001): Tavoitelähtöinen sosiaalityö, Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Helsinki: Minerva kustannus oy.

Rostila, Ilmari & Vinnurva, Jukka (2013): Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere. Vastapaino. 196-218.

Seitamaa-Hakkarainen, Pirita (1999): Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. [www.metodix.com](http://www.metodix.com). Haettu 12.10.2014.

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

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

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön oppaita 2001:11.

Sosnet 2003. <http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Sosiaalityon-maarittely>. Haettu 9.12.2013.

Suurpää, Leena (toim. 2009) Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Avauksia tietämisen politiikkaan. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 27. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/syrjaytymistieto.pdf>

Suutari, Minna 2001 (toim.): Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 20.

Suutari, Minna & Leena Suurpää (2001): Erottautumista, kiinnikkeitä ja irrallisuutta. Teoksessa: Suutari, Minna (toim.) Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 20. 5-12.

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

Tardy, Charles H. (1988): Social Support: Conceptual Clarification and Measurement Options. Teoksessa: Charles H. Tardy (ed.) A handbook for the study of human communication: Methods and instruments for observing, measuring, and assessing communication processes. Norwood: Ablex Publishing Corporation.

Thompson, Neil (2002): Social Work with Adults. Teoksessa: Robert Adams, Lena Dominelli & Malcolm Payne (edit.) Social Work. Themes, Issues and Critical Debates. Houndmills, Basing-stoke, Hampshire: Palgrave. 287-299.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2013): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turunen, Kari (2005): Ikävaiheiden kriisit. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Valkama, Katja (2012): Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Akateeminen väitöskirja. Vaasan yliopisto 2012.

Valkama, Katja & Raisio, Harri (2013): Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona. Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere. Vastapaino. 87-112.

Vierula, Tarja (2012): Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus. Vol. 20 (2). 149-167.

Vähätalo, Kari (1998): Työttömyys ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki. Gaudeamus

**LIITE 1.**  
**Infokirje sosiaalityöntekijöille/sosiaalihojajille**  
**Nuorten kokemuksia tilannearviotyöskentelystä**

Hyvä sosiaalityöntekijä/sosiaalihojaaja!

Etsin tutkimukseeni aikuissosiaalityön asiakkaita tarkastelemaan kanssani tilannearviotyöskentelyä. Kyseessä on tutkimus, joka liittyy pro gradu-tutkielmaani osana sosiaalityön opintoja Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää miten nuoret asiakkaat kokevat tilannearvion laatimisen sekä kehittää tilannearviotyöskentelyä. Haen tutkimukseeni 18–29 – vuotiaita SOS-hankkeen pilottikokeilussa mukana olevia asiakkaita, joille on tehty tilannearvio.

Pyydän ystävällisesti sinua kysymään SOS-hankkeessa mukana olevalta asiakkaaltasi, olisiko hän halukas osallistumaan tutkimukseen ja kertomaan kokemuksistaan ja ajatuksistaan, sekä mahdollisista kehittämisehdotuksistaan koskien tilannearviotyötä.

Asiakkaalle tarjotaan tässä tilaisuus osallistua tutkimukseen ja tuoda esille arvokasta omaa kokemustietoa. Tapaan tutkimukseen osallistuvat yksitellen. Keskustelut nauhoitetaan ja litteroidaan. Aineisto käsitellään siten, ettei tutkimukseen osallistuneita voi tunnistaa.

Mikäli asiakkaasi haluaa osallistua tutkimukseen, anna hänelle ”Tietoa tutkimukseen osallistujalle” -kirje ja pyydä häntä täyttämään yhteystietolomake, jotta voin ottaa häneen yhteyttä sopiaksemme ajankohdan ja paikan tapaamiselle. Aika ja paikka voidaan mahdollisuuksien mukaan sopia tavanomaisen toimistokäynnin yhteyteen tai muuhun hänelle sopivaan aikaan ja paikkaan.

Tutkimuslupa kyseiseen tutkimukseen on myönnetty ....

Valmistuttuaan tutkimus on luettavana Jyväskylän yliopiston kirjaston tietokannassa ja painettuna Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen kirjastossa.

Terveisin Jenni Vartiainen  
(sähköpostiosoite)

## **LIITE 2.**

### **Tietoa tutkimukseen osallistujalle**

Hei! Opiskelen Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa sosiaalityötä ja teen opintoihin kuuluvaa pro gradu-tutkimusta. Tutkimuksen aiheena ovat aikuissosiaalityön tilannearviot, joihin kirjataan asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne. Tutkimuksen tarkoituksena on saada nuorten aikuisten ääni kuuluville aikuissosiaalityössä.

Etsin tutkimukseen 18-29 –vuotiaita nuoria, jotka ovat mukana SOS-hankkeessa ja joille on tehty sosiaalityöntekijän kanssa tilannearvio. Tutkimukseen osallistumalla sinulla on mahdollisuus kertoa kokemuksesi ja mielipiteesi tilannearviotyöstä sekä mahdollisia kehittämisehdotuksia. Kaikki ajatuksesi ja mielipiteesi ovat tärkeitä!

Tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa sitä, että:

- Tapaamme ja yhdessä keskustelemme sinulle tehdystä tilannearviosta. Voisimme keskustella esimerkiksi siitä, mitä mieltä olet tilannearviosta, millainen hetki arvion laatiminen on mielestäsi ollut tai onko tilannearviossa mielestäsi kaikki ne asiat, jotka olet halunnut arvion laatimisen aikana kertoa.
- Nauhoitan keskustelumme ja jälkepäin kirjoitan sen tietokoneelle siten että en mainitse nimeäsi tai muita tunnistetietoja.
- Keskustelumme ovat luottamuksellisia ja käsittelen ne tutkimuksessa siten, ettei sinua voida tunnistaa valmiista tutkimuksesta.
- Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, se ei vaikuta asiakkaana olemiseen sosiaalitoimistossa.
- Saat tutkimukseen osallistumisesta kiitokseksi yhden lahjalipun elokuvateatteri Gloriaan.

Mikäli tutkimukseen osallistuminen sopii sinulle, ole hyvä ja täytä liitteenä oleva yhteystietolomake. Otan sinuun yhteyttä sopiaksemme ajan ja paikan tapaamiselle. Tapaaminen voidaan sopia sinulle sopivaan aikaan tai paikkaan. Jos sinulla on tässä vaiheessa kysyttävää tutkimukseen liittyen, voit kirjoittaa sähköpostia alla olevaan osoitteeseen.

Ystävällisin terveisin, Jenni Vartiainen (sähköpostiosoite)

**LIITE 3.****Yhteystiedot tutkimukseen osallistumista varten:**

Nimi\_\_\_\_\_

Puhelinnumero\_\_\_\_\_

tai sähköpostiosoite\_\_\_\_\_

**LIITE 4.****Suostumus tutkimukseen osallistumisesta:**

Suostun osallistumaan pro gradu -tutkimukseen. Tutkimus käsittelee aikuissosiaalityön tilannearviotyötä. Tutkimuksessa aineistona käytetään tutkijan ja osallistujan välistä nauhoitettua keskustelua sekä asiakkaalle tehtyä tilannearviodokumenttia. Aineistoa käytetään vain tässä tutkimuksessa ja se käsitellään siten, että yksittäinen osallistuja ei ole tunnistettavissa. Aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Tutkimuksen tekee sosiaalityön opiskelija Jenni Vartiainen. Pro gradu tutkimus on osa Jyväskylän yliopiston alaisia sosiaalityön opintoja.

Paikka ja aika \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_