

# **MIKSI SOSIAALITURVALUPAUS PETTÄÄ?**

**Työllisyyden asiantuntijoiden näkökulma pitkäaikaistyöttömien  
väliinputoamiseen palvelujärjestelmässä**

Minttu Lämsä  
Pro gradu-tutkielma  
kansalaisyhteiskunnan  
asiantuntijuuden  
maisteriohjelma,  
sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden ja  
filosofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2017

# TIIVISTELMÄ

## MIKSI SOSIAALITURVALUPAUS PETTÄÄ?

### Työllisyyden asiantuntijoiden näkökulma pitkäaikaistyöttömien väliinpuotoamiseen palvelujärjestelmässä

Minttu Lämsä

Sosiaalityö/Kansalaisyhteiskunnan asiantuntijuuden maisteriohjelma

Pro gradu-tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Jyväskylän yliopisto

Ohjaajat: Tapio Litmanen ja Kati Närhi

Kevät 2017

Sivumäärä: 93 sivua + 1 liite

Tutkimuksen tehtävänä on selvittää, miten palvelujärjestelmän työntekijät ymmärtävät pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvän väliinpuotoamisen ja sen ehkäisemisen? Tarkoituksena on tarkastella pitkäaikaistyöttömän asiakkaan väliinpuotoajuutta palvelujärjestelmässä työvoimahallinnon, aikuissosiaalityön ja työllistävien järjestöjen näkökulmista. Kyseessä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa analyysimenetelmänä on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tutkimuksen aineiston muodostavat pitkäaikaistyöttömien parissa työskentelevien työntekijöiden kuusi teemahaastattelua, jotka ovat toteutettu yksilöhaastatteluina.

Tutkimustulokseni esitän jakamalla aineiston yksilö- yhteisö- ja yhteiskunnallisen tason tekijöihin. Väliinpuotoaminen näyttäytyy aineistoni mukaan toistuvan poissulkemisen seurauksena. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että poissulkemisen yksilötason seurauksiin liittyvät asiakkaiden kokemat sitoutumisen, itsetunnon ja syyllistämisen ongelmat. Poissulkemisen yhteiskunnallisella tasolla asiakkaaseen vaikuttavia seurauksia ovat resurssipula, priorisointi ja segmentointi sekä polkuriippuvuus. Väliinpuotoamisen yksilötason syihin liittyvät moniongelmaisuus, taloudellinen köyhyys, terveydelliset ongelmat ja elämänhallinnan puutteet, kouluttamattomuus ja työttömyys. Väliinpuotoamisen yhteisötason syitä ovat muutokset sosiaalisissa suhteissa, verkostot ja elämäntavan periytyminen sukupolvelta toiselle. Väliinpuotoamisen yhteiskunnallisella tasolla tulee esiin palvelujärjestelmän puutteet. Jako mikro- ja makrotasolle ei ole selkeä ja yksiselitteinen, sillä useat syyt voidaan nähdä sekä yksilöstä että yhteiskunnasta johtuvina. Yksilötasolla väliinpuotoamisen ehkäisemiseen ja asiakkaan tukemiseen liittyvät henkilökohtainen asiointi ja yhdessä tekeminen, aito ymmärrys ja kuunteleminen, työskentelyn arvot ja etiikka sekä suunnitelmallinen työskentelyprosessi. Yhteisötasolla asiakkaan tukemiseen liittyvät sosiaalinen ympäristö sekä palveluohjaus ja verkostoyhteistyö.

Tutkielman tuloksista voidaan päätellä, että väliinpuotoaminen on usean eri tekijän summa, jossa ongelmat ovat yhteydessä toisiinsa ja kasautuessaan niistä tulee entistä vaikeampia ratkaista. Väliinpuotoamisen ja poissulkemisen yksilölliset ja yhteiskunnalliset tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Väliinpuotoamisessa on kyse yksilön ja yhteiskunnan välisistä suhteista sekä tilanteesta, jossa tarpeet eivät kohtaa toisiaan. Pohtimalla ilmiöiden syitä ja seurauksia, voidaan paremmin luoda tarkoituksenmukaisia palveluita, jotka vastaisivat yksilön tarpeisiin.

**Avainsanat:** poissulkeminen, väliinpuotoaminen, pitkäaikaistyöttömyys, palvelujärjestelmä

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| TIIVISTELMÄ .....  | 2  |
| 1 JOHDANTO .....   | 4  |
| 2 PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS JA TYÖLLISYYTTÄ TUKEVAT<br>PALVELUJÄRJESTELMÄT ..... | 8  |
| 2.1 Työttömyys suomalaisessa hyvinvointivaltiossa.....                       | 8  |
| 2.2 Työllisyyttä edistävät viranomaispalvelut.....                           | 10 |
| 2.2.1 Työ- ja elinkeinopalvelut.....   | 11 |
| 2.2.2 Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu.....                 | 13 |
| 2.2.3 Aikuissosiaalityön palvelut .....                                      | 14 |
| 2.3 Työllisyyttä edistävät kolmannen sektorin palvelut.....                  | 16 |
| 3 POISSULKEMINEN JA VÄLIINPUTOAJUUS .....                                    | 20 |
| 3.1 Huono-osaisuus, köyhyys ja syrjäytyminen.....                            | 20 |
| 3.2 Poissulkeminen .....   | 24 |
| 3.3 Väliinputoamisen prosessi.....   | 28 |
| 3.4 Väliinputoajuus kategoriana.....   | 30 |
| 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....  | 32 |
| 4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimusmenetelmä.....                                | 32 |
| 4.2 Aineistonkeruu .....   | 34 |
| 4.3 Tutkimuksen kohderyhmä.....  | 35 |
| 4.4 Aineiston analyysi .....   | 36 |
| 4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....                              | 38 |
| 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....   | 41 |
| 5.1 Työntekijöiden näkökulma työttömien poissulkemiseen .....                | 42 |
| 5.1.1 Poissulkemista selittävät tekijät mikrotasolla.....                    | 43 |
| 5.1.2 Poissulkemista selittävät tekijät makrotasolla .....                   | 47 |
| 5.2 Työntekijöiden näkökulma työttömien väliinputoamiseen .....              | 55 |
| 5.2.1 Väliinputoamisen syyt mikrotasolla.....                                | 56 |
| 5.2.2 Väliinputoamisen syyt mesotasolla.....                                 | 60 |
| 5.2.3 Väliinputoamisen syyt makrotasolla .....                               | 64 |
| 5.3 Työntekijöiden näkökulma väliinputoamisen ehkäisemiseen .....            | 66 |
| 5.3.1 Asiakkaan tukeminen mikrotasolla .....                                 | 67 |
| 5.3.2 Asiakkaan tukeminen mesotasolla .....                                  | 75 |
| 6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....   | 79 |
| LÄHTEET  |    |
| LIITE 1  |    |

# 1 JOHDANTO

Länsi-Euroopassa ei ole yhtä ainutta yhteistä käsitettä syrjäytymiselle, mutta selkeästi havaittava yhteinen piirre on, että työmarkkinoilta syrjäytymistä pidetään yhteiskunnallisena pääkysymyksenä (Ruotsalainen 2005, 34). Yhteiskunta on eriarvoistunut ja yhteiskunnalliset ongelmat, kuten pitkäaikaistyöttömyyden kasvu ja syrjäytymiskehitys, ovat lisääntyneet ja muuttaneet muotoaan. Vuonna 2015 on arvioitu, että 230 000 suomalaista elävät pitkäaikaisesti viimesijaisen ja tilapäiseksi tarkoitetun sosiaaliturvan varassa. Tämä väestöryhmä on jäänyt jälkeen valtaväestön elintasosta, elämänlaadusta ja elämäntavasta. Alhaisesta elintasosta seuraa huono-osaisen identiteetti ja elämäntapaa varjostavat elämänhallinnan vaikeudet. (Saari 2015, 15.)

Paikallisella tasolla joudutaan ratkaisemaan yhä useammin hyvin haastavia ongelmia. Nykyisten hyvinvointipalveluiden toimintarakenne ei enää riitä, vaan tarvitaan toimintatapojen uudistamista. Julkiset palvelut ovat edelleen hyvinvointiyhteiskunnan ytimessä, niiden säilyttäminen ja kehittäminen on tärkeää. Palvelujärjestelmän kehittämisen rinnalle tarvitaan uusia näkökulmia ja toimintamuotoja. Erityisesti kolmas sektori ja järjestötoiminta sijoittuvat julkisen ja yksityisen toiminnan välimaastoon. Kolmas sektori edustaa kansalaislähtöisyyttä ja vapaaehtoistoimintaa, jotka kasvattavat kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Möttönen 2002, 117–118.) Nousiaisen (2011, 64) mukaan sellainen osallistuminen, jossa asiakas nähdään aktiivisena kumppanina toiminnan kohteena olemisen sijaan, on keskeistä yhteiskunnallisen muutoksen prosesseissa. Raunion (2006, 83) mukaan syrjäytyminen ja siihen liittyvät ongelmat ovat ratkaistavissa työnteon kautta tapahtuvalla yhteiskuntaan integroitumisella. Pelkkä työnteko yhdistää yksilön yhteiskuntaan kuitenkin lähinnä taloudellisesti. Yhteiskuntaan integroituminen edellyttää myös perheeseen ja yhteisöön kiinnittymistä. Voidaan puhua myös kansalaisintegraatiosta, jolla tarkoitetaan yksilön pyrkimystä vaikuttaa yhteiskuntaan myös poliittisesti. (Mt. 75–76.)

Tämän tutkimuksen aiheena on pitkäaikaistyöttömien väliinpuotoaminen palvelujärjestelmässä. Pitkäaikaistyöttömällä tarkoitetaan henkilöä, joka on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä yli 12 kuukautta. Väliinpuotoamisella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa työttömän heikossa asemassa olevan henkilön haastavaa elämäntilannetta,

jossa ongelmat kasaantuvat, eivätkä ne tule ratkaistuksi tai autetuksi virallisen palvelujärjestelmän piirissä. (Hänninen 2009; Määttä 2012.) Tarkoituksena on tarkastella työttömän asiakkaan väliinpuutoajuutta palvelujärjestelmässä työvoimahallinnon, aikuissosiaalityön ja työllistävien järjestöjen työntekijöiden näkökulmista. Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, jolla pyritään kuvaamaan väliinpuotoamisen ilmiötä. Väliinpuotoamisen yhteydessä on välttämätöntä käsitellä myös yhteiskuntaa ja palvelujärjestelmää, jossa väliinpuotoamista tapahtuu. Tutkimus tarkastelee, miten palvelujärjestelmän työntekijät ymmärtävät pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvän väliinpuotoamisen ja sen ehkäisemisen. Aihe on kiinnostava, koska palvelujärjestelmän työntekijöiden ymmärrys väliinpuotoamisesta vaikuttaa siihen, kuinka he suhtautuvat pitkäaikaistyöttömiin ja millaista palvelua he pystyvät tarjoamaan asiakkailleen. Asiakkaiden tarpeet ja palvelujärjestelmän tarjoama tuki eivät aina kohtaa toisiaan. Erityisesti kolmannen sektorin toimijoiden osuus tutkimuksessa on kiinnostavaa kansalaisyhteiskunnan näkökulmasta. Kivelän (2014, 79) mukaan järjestöjen palveluiden merkitys on kasvanut kaikkien huono-osaisimpien ja vaikeimmista ongelmista kärsivien asiakkaiden auttajana, kolmannelta sektorista on tullut ikään kuin julkisen sektorin jatke. Usein järjestöt kokevat, että heille jää kaikki se työ, jota kunnat ja valtio eivät pysty hoitamaan.

Vähäosaisten osa on huonontunut ja eriarvoisuuden kasvun hillitseminen on välttämätöntä yhteiskunnan sosiaalisen ja taloudellisen kestävyuden kannalta. Kyse ei ole moraalista oikeudenmukaisuudesta vaan laajemmista vaikutuksista. Tutkimusten mukaan hyvinvointierojen hallitsematon kasvu vaikuttaa sosiaaliseen yhtenäisyyteen ja luottamukseen, joilla on huono vaikutus talouteen ja yhteiskuntaan. Säästöt investoinneissa terveyteen ja hyvinvointiin tulevat eteen uudelleen kasvavina sosiaalisina ongelmina ja eriarvoisuutena. Työttömyyden ehkäisy tulee olla yhteiskuntapolitiikan keskiössä ja siihen tarvitaan eri osapuolten vahvaa yhteistyötä. (Vaarama 2011, 21–22, 26.)

Nykypäivänä pitkäaikainen työttömyys ja sen ehkäiseminen sekä siihen liittyvien palveluiden kehittäminen on hyvin ajankohtainen aihe. Pajukosken (2011, 81) mukaan järjestelmä siirtää yksilölle itselleen yhä enemmän velvollisuuksia ja vastuuta oikeuksien toteutumisesta. Aktivoinnin nimissä työttömän edellytetään toimivan laissa määrätyllä tavalla. Jollei hän niin tee, hän ei saa palvelua, menettää etuuden tai sitä alennetaan. (Karjalainen 2013, 101.) Vaatimus sosiaaliturvan vastikkeellisuudesta osaltaan johtuu

erilaisten ihmisryhmien elämismaailmojen eriytymisestä. Eri asuinalueilla elävät keskituloiset työssäkäyvät eivät enää kohtaa juuri missään köyhiä ja pitkäaikaistyöttömiä ihmisiä, eivätkä siten ymmärrä heidän elämismaailmaansa. (Isola & Suominen 2016, 22.) Ruotsalaisen (2005, 34) mukaan aktivoimisen keinot korostuvat, kun työttömiä yritetään saada palaamaan takaisin työelämään ja yhteiskunnalliseen instituutioon. Kuntouttava työtoiminta on tärkein aktivointipolitiikan toimenpide, joka perustuu aktivointisuunnitelmaan. Kuntouttava työtoiminta on kuntouttava työtoiminta -lain (189/2001, 2§) mukaista toimintaa, jonka tarkoituksena on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle. (Luhtasela 2009, 13–14.) Aktivoimalla kuntouttavaan työtoimintaan työttömiä veloitetaan antamaan panoksensa sosiaalietuuksia vastaan. Työttömille tarjotaan toimintakykyä ylläpitäviä ja parantavia palveluja, vaikka joidenkin tutkimusten mukaan työmarkkinat ja talousjärjestelmät vaatisivat uudistamista. (Isola & Suominen 2016, 22.)

Sosiaalityötä ja muita työllistymistä tukevia palveluita tarvitsevat ihmiset eivät aina ole saaneet tarpeen mukaista tukea. (Roivainen, Heinonen & Ylinen 2011.) Asiakkaan pallotteleminen luukkujen välillä pahentaa tilannetta entisestään, eikä asiakas saa ollenkaan apua. Tilanne on asiakkaalle kohtuuton ja resurssien väärinkäyttöä. Metteri (2012) määrittelee kohtuuttomuuden läheisesti väliinpuotoamiseen liittyväksi käsitteeksi. Mikäli asiakkaan tilanne ei muutu, niin huono-osaisuuden seurannaisvaikutukset heijastuvat laajasti lähiyhteisöihin ja tulevat yhteiskunnalle kalliiksi. (Saikkonen, Blomgren, Karjalainen & Kivipelto 2015.) Pahimmillaan voidaan puhua asiakkaan poiskäännäytymisestä tai poissulkemisesta, joka pitkään jatkuessaan johtaa väliinpuotoamiseen (Saari 2015).

Tutkimuksen aihe on minulle entuudestaan tuttu, koska olen työskennellyt viimeiset yli 10 vuotta työllisyyden ja vaikeasti työllistyvien asiakkaiden parissa kunnalla, valtiolla, kolmannen sektorin työllistämishankkeissa sekä yksityisessä työ- ja uravalmennuspalveluja tarjoavassa yrityksessä. Olen perehtynyt aiheeseen myös kandidaatin tutkielmassani ”Mikä tekee aikuissosiaalityön asiakkaasta väliinpuotoajan? Sosiaalityöntekijöiden selitysmalleja asiakkaiden väliinpuotoamiselle”. (Turunen 2013). Kokemukseni mukaan kaikista vaikeimmassa elämäntilanteissa olevat asiakkaat tarvitsevat yksilöllisiä palveluita sekä suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä työllistymisen eteen. Kokemukseni on vastaava Aaltosen, Bergin & Ikäheimon (2015, 130, 132.) tutkimuksen

kanssa, jossa syrjäytyneiden nuorten palveluissa korostetaan henkilökohtaista asiointia, yksilöllisiä palveluita sekä työskentelyn suunnitelmallisuutta.

Köyhyyttä ja syrjäytymistä on tutkittu paljon vuosien varrella Suomessa. Köyhyydestä on tehty vuosittain tilastollisia tutkimuksia. Lisäksi Isola, Larivaara & Mikkonen (2007) ovat keränneet tarinoiden muodossa kokemuksia arkipäivän köyhyydestä, Sankala (2012) on tutkinut miesten köyhyyttä. Nuorten syrjäytymistä on tutkittu myös paljon, muun muassa Lämsä (2009), Karvonen & Kestilä (2014) ja Aaltonen, Berg & ikäheimo (2015). Huono-osaisuutta on tutkinut muun muassa Saari (2015). Väliinpuotoamista, poiskäännyttämistä ja palvelujärjestelmän toimivuutta on tutkinut Hänninen (2009), Määttä (2012) ja Heinonen, Tervonen & Laatu (2011). Metterin (2012) tutkimuksessa tarkastellaan hyvinvointivaltion sosiaaliturvalupausta ja sen pettämistä kohtuuttomiksi koetuissa tilanteissa sekä sosiaalityön ammatillista positiota hyvinvointivaltion murroksessa. Pitkäaikaistyöttömyyteen ja palvelujärjestelmiin liittyvää tutkimusta väliinpuotoamisesta ei ole tehty aiemmin. Etenkin kolmannen sektorin työntekijöiden osuus palvelujärjestelmän näkemyksissä on uutta.

Jokainen ammattilainen haluaa pyrkiä työllään hyvään ja tavoitella lisääntyvää tasa-arvoisuutta sekä asiakasryhmien yhteiskunnallista voimaantumista. Ratkaisuna tähän on sekä ammattilaisen että asiakkaan tietoisuus yhteiskunnallisten rakenteiden eriarvoisuudesta ja omista vaikutusmahdollisuuksista olosuhteiden parantamiseen. (Brunila & Isopahkala-Bouret 2014, 25.) Tämän tutkimuksen yhtenä tarkoituksena on lisätä niin ammattilaisten kuin asiakkaidenkin tietoisuutta väliinpuotoamisesta ja siihen liittyvistä yksilö-, yhteisö- ja yhteiskunnallisen tason ilmiöistä.

Tämän tutkimuksen toisessa luvussa kuvaan lyhyesti pitkäaikaistyöttömyyttä suomalaisessa hyvinvointivaltiossa. Käsittelem työllisyyttä edistäviä viranomaispalveluja, kuten työ- ja elinkeinopalveluja sekä aikuissosiaalityötä. Lisäksi tuon esiin yleistä tietoa myös kolmannen sektorin työllisyyttä edistävästä palveluista. Taustatieto pitkäaikaistyöttömyyden ilmiöstä sekä siihen liittyvistä palvelujärjestelmistä on hyvin tärkeää tutkittavan ilmiön hahmottamiseksi. Kolmannessa luvussa määrittelen poissulkemisen ja väliinpuotoamisen käsitteitä. Neljännessä luvussa käydään läpi tutkimuksen toteuttaminen tutkimusmenetelmineen. Tutkimuksen tulokset on kuvattu viidennessä luvussa teemoittain ja vedetty yhteen johtopäätöksiksi kuudennessa luvussa.

## **2 PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS JA TYÖLLISYYTTÄ TUKEVAT PALVELUJÄRJESTELMÄT**

Tutkimuksen taustassa kuvataan lyhyesti työttömyyden ilmiötä suomalaisessa hyvinvointivaltiossa sekä työllisyyden tukemiseen liittyviä palvelujärjestelmiä kuten työ- ja elinkeinohallintoa, kunnan työllisyyspalveluja ja aikuissosiaalityötä sekä kolmannen sektorin välityömarkkinoita. Tässä tutkimuksessa kolmannen sektorin järjestöt nähdään osana hyvinvointipalvelujärjestelmää, koska kyse on kuntien ja järjestöjen välisestä tiiviistä yhteistyöstä, joka edistää kuntalaisten hyvinvointia ja työllistymistä.

### **2.1 Työttömyys suomalaisessa hyvinvointivaltiossa**

Vuonna 2016 elokuussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 127 900 henkilöä, mikä on yli 15 000 henkilöä enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Pitkäaikaistyöttömistä oli miehiä 73 400 ja naisia 54 500. Yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömistä oli 58 700, mikä on yli 9000 enemmän kuin vuosi aiemmin. (TEM työllisyyskatsaus 8/2016) Perus- ja vähimmäistuloilla elävien työttömien ja lapsiperheiden asema on heikentynyt ja köyhyys lisääntynyt. Osa väestöstä on pysyvästi syrjäytynyt pois työelämästä ja yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Pitkäaikaistyöttömien määrä on jäänyt 1990-luvun laman jäljiltä suureksi, noin 20 % työttömistä on pitkäaikaistyöttömiä. Toimeentulotuen saajista suurin osa on pitkäaikaistyöttömiä. Toimeentulotuen saajien määrä on kasvanut koko ajan laman jälkeen ja perusturvan leikkausten vuoksi siitä on tullut tilapäisen avun sijaan pysyvää. (Vaarama 2011, 17–18.)

Työttömyys on yhteiskuntien suurimpia sosiaalisia ongelmia, koska se aiheuttaa osallisuuden ongelmien lisäksi tulottomuutta ja syrjäytymistä. Erityisen vaikeaa on pitkäaikaistyöttömyys, koska siinä jäädään usein syrjään aikuisuuden vaiheessa, kun työ on elämässä erityisen keskeistä. Työttömyyden ilmiö kuvaa myös sitä, miten tärkeitä toiminnan määrittäjiä ovat tilanne ja olosuhteet. Mikäli yhteiskunnassa ei ole tarjolla koulutusta vastaavaa työtä, niin se on ongelmallista inhimillisen toiminnan kannalta.



Toiminnalla on aina tarkoitus, työn ja tekemisen vajeessa on kyse tarkoituksettomuudesta. (Niemelä 2009, 227.)

Suomalaisten aikuisten elämänlaatua tutkittaessa todettiin, että elämänlaatu valikoituu sosiaalisesti eli heikko elämänlaatu kasautuu niille ihmisille, jotka kokivat eniten puutteita hyvinvoinnin resurssien ulottuvuuksilla. Työttömyys kaksinkertaistaa riskin heikkoon elämänlaatuun, myös toimeentulotuen asiakkuus, terveyden ja toimintakyvyn puutteet lisäävät riskiä heikkoihin elinolojen ja elinympäristön puutteisiin. (Vaarama 2011, 19.) Väärälä (2011, 66) tuo esiin, että tutkimuksen mukaan diakonian asiakkaissa on runsaasti väliinputoajia, jotka eivät ole saaneet riittävästi apua julkisessa terveydenhuollossa. Perusturvan taso on niin matala, että sairastuminen johtaa helposti köyhyyteen. Osa työttömistä on syrjäytynyt valtaväestön hyvinvoinnin tasosta. Heidän elämäntilanteensa helpottaminen on julkisten sosiaali- ja terveystalveluiden erityinen tehtävä. Julkiset sosiaali- ja terveystalvelut ovat kohdennettu tarpeen mukaisesti niille henkilöille, joilla on puutteita fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen, sosiaaliseen hyvinvointiin, toimeentuloon ja muihin elinolojen hyvinvointiresursseihin liittyen. (Vaarama 2011, 19.)

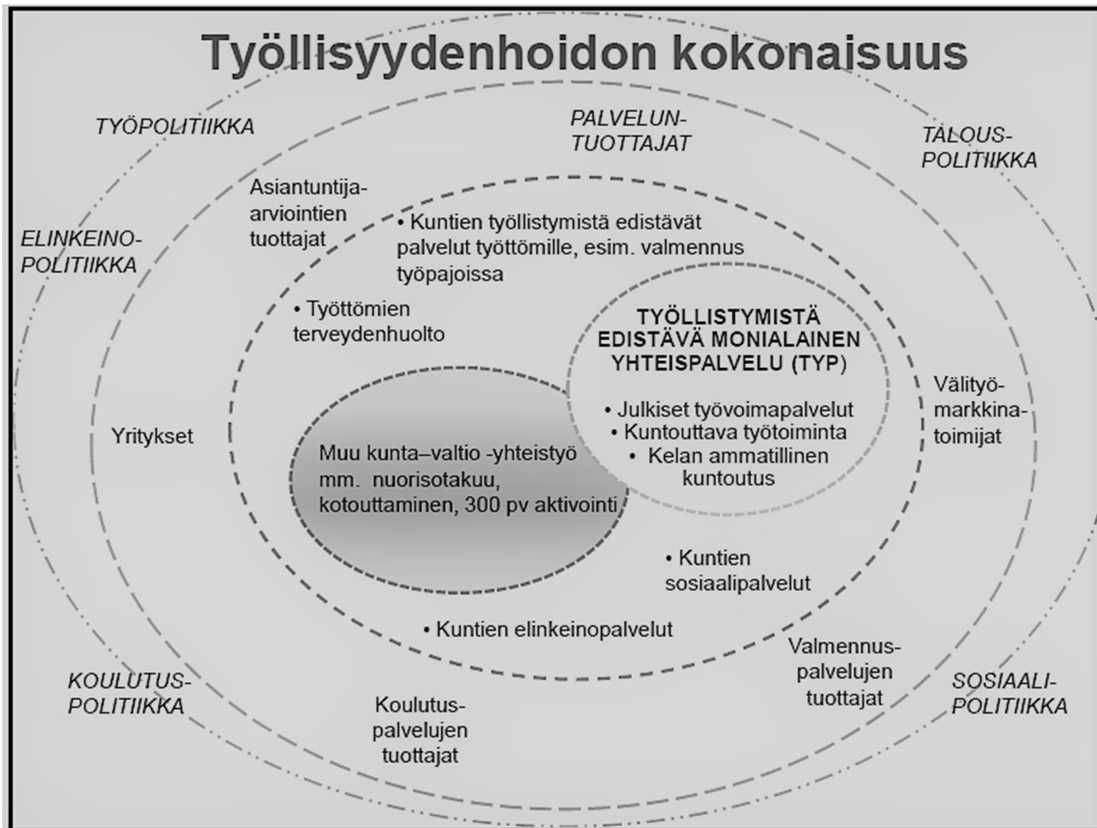
Yhteiskuntapolitiikan ensisijainen tavoite on parantaa ihmisten elämää ja lisätä heidän toimintavapauttaan. Yhteiskunnalliset instituutiot eivät ole itsetarkoitus vaan niiden tulisi olla tätä tavoitetta palveleva väline. Eriarvoisuuden kasvu ja huono-osaisuuden syveneminen kuormittavat paitsi asiakkaita itseään, myös sosiaalihuoltoa. Kunnallinen sosiaalipolitiikka on se väline, joka yhä voimakkaammin joutuu korjaamaan yhteiskunnassa esiintyvää pahoinvointia ja paikkaamaan ensisijaisten toimeentuloturvaetuuksien riittämättömyyttä ja vaikean työttömyyden seurauksia. Eriarvoistumisesta nouseva huono-osaisuuden kasvu heijastuu kasvavana kysyntänä niin sosiaali- kuin terveystalveluissakin. Yhtälö on kunnille hankala, koska niillä on jo nyt vaikeuksia ylläpitää ja rahoittaa olemassa olevaa palvelujärjestelmää. (Väärälä 2011, 67.) Hyvinvointitalvelujen tulisi estää marginalisaatio ja mahdollistaa osallisuus ja kumppanuus taloudellisista paineista huolimatta. Taloudellisessa ristipaineessa asiakkaiden tarpeet jäävät huomiotta, kun keskitytään korjaamaan sosiaalityöhön ennaltaehkäisevän sijaan. Apua tarvitsevat asiakkaat jäävät vaille palveluja. Tämä syrjäyttää ja luokittelee entisestään talveluiden käyttäjiä ja tuottaa uudentyyppistä marginalisaatiota eli väliinputoamista. (Matthies 2014, 4.)

Eriarvoisuutta on voimistanut myös työttömyyden jääminen lamaa edeltänyttä aikaa korkeammaksi ja pitkäaikaistyöttömyyden yleistymisen. Julkisen vallan tuloja uudelleen jakava rooli on samana aikana heikentynyt. Tuloerojen kasvun myötä suhteellinen köyhyys on lisääntynyt, pidettäköön köyhyysrajana mitä tahansa yleisesti käytettyä köyhyysrajaa. Suhteellista köyhyyttä on lisännyt myös perusturvan jälkeenjääneisyys, sillä se ei ole seurannut elintason eikä ansiotason nousua, ja köyhyydestä on tullut pysyvämpää. Hyvin huolestuttavaa on lapsiköyhyyden yleistymisen, koska se voi johtaa köyhyyden sosiaaliseen periytyvyyteen. (Riihinen 2011, 143.)

## **2.2 Työllisyyttä edistävät viranomaispalvelut**

Julkisena sektorina ymmärretään yleensä valtion ja kunnan julkista valtaa käyttävät hallintoelimet. Nämä hallintoelimet tuottavat ja jakavat hyvinvointiyhteiskuntaan kuuluvia julkisia palveluita. (Helander 1998, 24.) Viranomaispalveluilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa julkisen sektorin kuten valtion tuottamia työ- ja elinkeinopalveluita sekä kunnan tuottamia sosiaalityön palveluja, joilla pyritään edistämään yksittäisten asiakkaiden työllistymistä ja elämänhallintaa. Työllisyydenhoidon kokonaisuus hahmottuu usean eri hallinnonalan yhteisenä tehtävänä. (ks. kuvio 1) Työllisyydenhoidon kokonaisuuteen kuuluvat muun muassa valtion TE-palvelut, joita on kuvattu tarkemmin seuraavassa alaluvussa, TYP palvelut (ks. 2.2.2), kuntien sosiaalipalvelut, joita on kuvattu tarkemmin aikuissosiaalityön palveluissa (ks. 2.2.3) sekä kolmannen sektorin välityömarkkinatoimijat ja valmennuspalveluiden tuottajat (ks. 2.3).

**Kuvio 1 Työllisyshoidon kokonaisuus (Kerminen 2015)**



### 2.2.1 Työ- ja elinkeinopalvelut

Työ- ja elinkeinopalvelut eli TE-palvelut tarjoavat palveluja työnhakijoille. Palvelut perustuvat lakiin julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916. Valtion TE-palveluja tuottavat työ- ja elinkeinotoimistot sekä työvoimanpalvelukeskukset (TYP). TE-palvelut tekevät yhteistyötä muun muassa yritysten, seudullisten yrityspalveluiden, oppilaitoksien, kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (TE 2016.)

Vuonna 2013 tuli voimaan organisaatio uudistus, jonka myötä TE-toimistot liitettiin alueellisiin ELY-keskuksiin, samalla toimistojen määrä väheni 80 toimistosta 15 toimistoon. Uudistuksessa TE-toimistoille määriteltiin kolme lakisäateistä tehtävää; tukea työnhakijoiden nopeaa työllistymistä, parantaa työvoiman saatavuutta ja turvata yritysten toimintaedellytyksiä. Toimistojen painopiste muuttui enemmän yrityskeskeiseksi ja vain yksi päätehtävä keskittyy työttömän etuihin. Työnhakijoiden kohtaamiseen käytetty aika

on vähennetty minimiin ja suurin osa palveluista on muuttunut sähköisiksi. Samana vuonna tuli voimaan uusi laki julkisista työvoima- ja yrityspalveluista, työmarkkinatoimenpiteitä vähennettiin ja palveluvalikoimaa selkeytettiin. Viime vuosina TE-palveluja on edelleen supistettu yhteistoimintamenettely (yt) -neuvotteluiden seurauksena ja tavoiteltu suuria säästöjä. Palkkatuen uudistuksella on tavoiteltu tehostettua työllistymistä vuoden 2015 alusta alkaen. (TEM 2017.) Tämän tutkimuksen TE-toimiston aineisto on kerätty syksyllä 2014, jolloin muutokset ovat olleet meneillään. Kolmannen sektorin aineisto kerättiin syksyllä 2015, jolloin palkkatuki uudistus näkyi voimakkaasti työllistävien yhdistysten käytännön toiminnassa.

Nykyisin asiantuntijapalveluita tarjotaan asiakkaan tilanteen mukaan segmentoidusti kolmella eri palvelulinjalla, työnvälitys- ja yrityspalveluissa, osaamisen kehittämispalveluissa ja tuetun työllistämisen palveluissa. *Työnvälitys- ja yrityspalvelut* auttavat asiakkaita, joilla on työkokemusta, riittävä ammatillinen osaaminen ja tavoitteena on hakea työkokemusta vastaavaa työtä. Asiantuntijat tarjoavat neuvoja työnhakuun, apua yritystoiminnan aloittamiseen sekä tukea ammattitaidon ja osaamisen selvittämiseen. *Osaamisen kehittämispalveluissa* asiakkaalle tarjotaan tietoa, kun hänellä on tarve lisäkoulutukselle ja osaamiselle työllistyäkseen tai suunnittelee alan vaihtoa. Tarjolla on ammatinvalinta- ja uraohjausta, ammatillista koulutusta, palkkatuettua työtä, koulutus- tai työkokeilua ja uravalmennusta. *Tuetun työllistämisen palvelut* auttavat, kun asiakas tarvitsee TE-palveluiden lisäksi sosiaali- tai terveystyöpalveluita. Palvelut tarjoavat yksilöllistä tukea työelämän vaatimuksiin, pelisääntöjen hallintaan ja toimintaan työyhteisössä. Tuetun työllistämisen palveluihin kuuluvat työhönvalmentajan palvelut, työkokeilu, palkkatuettu työ ja kuntouttava työtoiminta. (TE 2016.) Tämä tutkimus keskittyy lähinnä tuetun työllistämisen palveluihin, jotka ovat keskittyneet auttamaan vaikeasti työllistyviä asiakkaita haastavissa elämäntilanteissa.

Työnhakijoiden kanssa TE-palveluiden asiantuntijat keskustelevat asiakkaan kanssa työnhakutoiveista ja osaamisesta sekä tekevät työnhakusuunnitelman, jossa sovitaan työnhaun tavoitteista, tehtävistä ja palveluista. Suunnitelmaa arvioidaan, muutetaan tarvittaessa ja seurataan sen toteutumista. (TE 2016.) Viime vuonna TE-palvelut ovat keskittyneet pitkälti sähköiseen asiointiin ja valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Asiakkaita tavataan vain ennalta sovitusti ajanvarauksella, mikäli se on välttämätöntä.

## 2.2.2 Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on TE-toimiston, kunnan ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) yhteinen toimintamalli, joka palvelee pidempään työttömänä olleita työnhakijoita. Monialainen yhteispalvelu tarjoaa työnhakijalle eri viranomaisten palveluja yhden luukun periaatteella, kun tarvitaan viranomaisten palvelujen yhteensovittamista. Toiminnan taustalla on laki 1369/2014 työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Palvelu on tarjolla jokaisen TE-toimiston alueella kaikissa Manner-Suomen kunnissa. Monialaisessa yhteispalvelussa selvitetään mitä palveluja asiakas tarvitsee työllistymisen edistämiseksi ja laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma. Suunnitelma voi sisältää julkisia työvoimapalveluja, sosiaali- ja terveystyöpalveluja sekä kuntoutuspalveluja. (TE 2016.)

Nykyisellä TYP -palvelulla on noin 15 vuoden historia. Kuntouttavasta työtoiminnasta 2001 annetun lain myötä sosiaalityö nousi keskiöön asiakkaan aktivoinnissa, työllistämässä ja viranomaisyhteistyössä. Vuosina 2004–2006 eri puolilla maata oli yhteispalvelukokeiluita ja perustettiin työvoiman palvelukeskuksia. Toiminta vakiintui vuonna 2008 ja laki monialaisesta yhteispalvelusta tuli voimaan vuoden 2015 alusta. (Karjalainen & Aho 2017, 358.) Nykyistä TYP edeltäneet työvoiman palvelukeskukset ja työttömien yhteispalvelupisteet ovat olleet käänne kohti yksilöllisesti rakennettavien aktiivipalveluiden vakiintumista. Ne toimivat eräänlaisina pitkäaikaistyöttömien erityispalveluyksikköinä aikuissosiaalityön kanssa moniammatillisessa verkostoyhteistyössä. (Karjalainen 2017, 256.) Nykyään kuntien rooli työllistämässä on kasvanut uuden lainsäädännön myötä.

Monialaisessa yhteispalvelussa työskentelee kunnan ja työvoimahallinnon ammattilaisia kuten sosiaalityöntekijöitä, palveluohjaajia sekä terveydenhuollon työntekijöitä. TYP ovat kehittyneet eräänlaisiksi aktivoinnin erityispalvelupisteiksi, joihin ohjataan sosiaalitoimistoista ja työhallinnon palvelupisteistä pitkään työttömänä olleita työnhakijoita, joilla on monialaisen palvelun tarvetta. TYP-palvelussa pyritään tukemaan asiakkaiden työllistymistä eri sektoreiden koordinoituilla yksilöllisillä aktiivitoimilla, yhdistämällä esimerkiksi työkyvyn arviointia, kuntoutusta ja työvalmennusta. TYP-toiminnan arvioinnissa on saatu kahdenlaisia tuloksia. Toisaalta asiakkaat ovat selvästi tyytyväisiä monialaiseen palveluun, heille varattuun kunnan aikaan ja samaansa kohteluun (Arnkil

ym. 2004; Karjalainen & Saikku 2008). Toisaalta TYP-toiminnan vaikutusta rakenteellisen työttömyyden vähenemiseen ei ole voitu vakuuttavasti osoittaa, vaikka yhteispalvelu on nostanut aktivointiastetta. Myös TYP-palvelulla on todettu olleen hyvinvointipoliittisia ”sivuvaikutuksia” asiakkaiden hyvinvoinnin lisääntyttä. (Valtakari ym. 2008; Karjalainen 2011, 240–241.)

### **2.2.3 Aikuissosiaalityön palvelut**

Aikuissosiaalityö on laaja käsite, jolla tarkoitetaan yleisimmin sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä, joka keskittyy työikäiseen aikuisväestöön. Aikuissosiaalityö ei sisällä lastensuojelutyötä eikä vanhus- ja vammaistyötä. Samaa tarkoittavana voidaan puhua myös kunnallisesta sosiaalityöstä, perussosiaalityöstä, muutossosiaalityöstä ja kuntouttavasta sosiaalityöstä. (Karjalainen 2017, 248; Juhila 2008, 18–21; Mäntysaari 2006, 117.) Liukon (2006, 13) mukaan aikuissosiaalityö ei ole täsmällisesti määritelty toiminta-alue vaan näkökulmasta riippuen voi sisältää erilaisia tapoja tulkita kohteena olevaa ilmiötä. Juhilan (2008, 19–20) mukaan aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmat liittyvät usein toimeentuloon, työttömyyteen tai elämänhallinnan vaikeuksiin. Toimeentulotuki on ollut keskeinen osa sosiaalityötä, aikuissosiaalityön tehtävärakenteet ovat kehittyneet useissa kunnissa toimeentulotuen siirryttyä etuuskäsittelijöille. Aikuissosiaalityön tehtävärakenteet ovat muuttuneet entisestään, kun vuonna 2015 tuli voimaan uusi sosiaalihuoltolaki sekä vuoden 2017 alusta perustoimeentulotuki siirtyi kaikista kunnista Kelan hoidettavaksi, kuntiin jäi ainoastaan myönnettäväksi ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki. (Karjalainen 2017, 248, 250.)

Sosiaalityöllä ei ole omaa erityislainsäädäntöä, vaan se on sosiaalihuoltolain 2014/1301 mukainen sosiaalipalvelu. Aikuissosiaalityötä ohjeistavat useat sosiaalialaan liittyvät asiakas- ja etuuskohtaiset erityislainsäädännöt kuten lait päihdehuollosta, mielenterveydestä, maahanmuuttajien tuesta, kuntouttavasta työtoiminnasta, kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä ja toimeentulotuesta. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista liittyy myös läheisesti aikuissosiaalityöhön. Niin kutsuttu asiakaslaki painottaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Tossavainen & Kärki 2008, 10–11.) Lakien lisäksi sosiaalihuollon ammattilaisen tekemää aikuissosiaalityötä ohjaavat kuntien itse

laatimat ohjesäännöt ja toimintaperiaatteet. Käsitteellisesti kunnallinen aikuissosiaalityö kuuluu osaksi aikuisten kanssa tehtävää sosiaalialan työtä, joka sisältää sosiaaliasemilla sosiaalityöntekijän ja sosiaali-/palveluohjaajan työn. (Liukonen & Lukman 2007, 66–67) Juhilan (2008, 18–21) mukaan sosiaalityöntekijöiden tehtäviä ovat tukeminen, neuvonta ja ohjaus asiakkaiden elämän ongelmatilanteissa.

Aikuissosiaalityö on köyhien ihmisten parissa tehtävää työtä. Köyhyyden lisäksi aikuissosiaalityön asiakkailla on usein myös työttömyyteen, asunnottomuuteen tai päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia. (Mäntysaari 2006, 115–117.) Tossavaisen ja Kärjen mukaan (2008, 10–11) aikuissosiaalityö on aikuisille suunnattua, suunnitelmallista ja tavoitteellista sosiaalityötä, jossa usein hyödynnetään muita sosiaalihuollon palveluja, kuten päihdehuoltoa ja toimeentulotukea. Juhilan (2008, 15–25) mukaan ammatillinen sosiaalityö perustuu suunnitelmalliseen työotteeseen, huolelliseen tilanearviointiin, asetettuihin muutostavoitteisiin ja niiden saavuttamiseksi valittuihin välineisiin. Aikuissosiaalityö on pitkäjänteistä ja moniammatillista työtä taloudellisen sekä sosiaalisen tuen ja palvelun tarpeessa olevan asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutumisen ja elämäntilanteen edistämiseksi. Tossavaisen ja Kärjen (2008, 10–11) mukaan aikuissosiaalityön palveluita voidaan tarjota esimerkiksi elämäntilanteissa, joissa asiakkaan ensisijaiset etuudet ovat riittämättömät, asiakkaalla on päihdeongelma tai asunnottomuus uhkaa. Sosiaalityön yksi työmuoto on kuntouttava työtoiminta, jossa sosiaalityö yhdessä työvoimaviranomaisten ja muiden eri tahojen kanssa pyrkii tukemaan ja aktivoimaan henkilöitä, joilla ei ole mahdollisuuksia työhön ja tarkoituksensa toteuttamiseen. (Niemelä 2009, 227.) Asiakas voi hyötyä aikuissosiaalityön palveluista, mikäli tarvitsee tukea ja ohjausta arkielämän hallinnassa tai elämänkriiseissä. Sosiaalityöntekijä voi herättää asiakkaassa motivaation sekä auttaa löytämään vaihtoehtoja ja voimavaroja kuntoutumiseen.

Karjalaisen (2017, 247) mukaan kunnallisia sosiaalipalveluja on alettu kehittämään ja tuottamaan 2000-luvulla elämänkaarimallin mukaisesti, jolloin aikuissosiaalityöksi voidaan nimittää lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin jäävää aluetta. Monet kunnat tarjoavat asukkailleen aikuissosiaalityön palvelua, mutta näiden palveluiden sisällöt vaihtelevat suuresti. Aikuissosiaalityöhön katsotaan yleisesti kuuluviksi yli 18-vuotiaille asiakkaille tarjotut palvelut kuten sosiaaliturvatyö, päihdepalvelut, sosiaalinen kuntoutus, kumppanuustyö, asumispalvelut, kotouttamistyö ja työllistämispalvelut. Palveluiden

järjestämiseen vaikuttavat kunnan koko, väestörakenne, palvelutarpeet ja käytettävissä olevat resurssit. Suuremmissa kaupungeissa aikuissosiaalityö on eriytetty lastensuojelusta ja erityispalveluista kuten vammais- tai vanhushpalveluista. Pienten paikkakuntien sosiaalitoimistoissa tehdään yhdenmukaista sosiaalityötä, jossa yksi tai useampi sosiaalityöntekijä hoitaa itsenäisesti kaiken aikuissosiaalityön, lastensuojelutyön ja erityispalveluiden väliltä. Aikuissosiaalityötä toteutetaan kunnissa usein tiimityönä useiden ammattilaisten kesken. (Tossavainen & Kärki 2008, 10–11.)

Tässä tutkimuksessa aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan kunnan sosiaalityöntekijöiden tekemää sosiaalityötä kohdistuen 25 vuotta täyttäneeseen aikuisväestöön ja lapsiperheisiin. Tutkielman kohteena olevassa kunnassa sosiaalityön palvelut on järjestetty elämänkaarimallin mukaisesti, aikuissosiaalityö on eriytetty lastensuojelutyöstä, nuorten sosiaalityöstä sekä vammais- ja vanhushpalveluista. Kyseisessä kunnassa aikuissosiaalityöntekijöiden työnkuva on pitänyt sisällään toimeentulotukityötä haastatteluhetkellä.

### **2.3 Työllisyyttä edistävät kolmannen sektorin palvelut**

Kolmannen sektorin organisaatioilla tarkoitetaan yksityisen sektorin toimijoita kuten yhdistyksiä, säätiöitä, järjestöjä ja vapaaehtoistoimijoita, jotka eivät tavoittele taloudellista voittoa toiminnallaan. Osalla yhdistyksistä on organisoitua palvelutuotantoa, jossa yhdistykset tuottavat ja myyvät palveluita valtiolle ja kunnille. Toisilla yhdistyksillä on organisoitua vapaaehtoistyötä ja yhdistystoimintaa. Osa kolmannen sektorin toiminnasta on yksityisten kansalaisten ja ryhmien organisoimaa vapaaehtoistoimintaa ja vapaata kansalaistoimintaa. Keskustelu kolmannesta sektorista on keskittynyt voimakkaasti työttömyyden teemaan. Suomessa kolmannen sektorin roolia on arvioitu lähinnä talous- ja sosiaalipolitiikan hoitamisen näkökulmasta ja nähty julkisen sektorin toiminnan jatkeena. (Helander 1998, 15, 31–32.)

Suomessa on arviolta noin 10 000 sosiaali- ja terveystalouden yhdistystä, joista suurin osa on paikallisyhdistyksiä. Yhdistykset toteuttavat toimintaansa usein hankkeiden kautta, joita ohjaavat ja rahoittavat Veikkaus (ent. RAY), Euroopan Sosiaalirahasto (ESR) ja



työvoimapolitiittisia hankkeita ELY-keskus. RAY fuusioitui vuonna 2016 Veikkauksen kanssa, joka on muuttanut toimintaa ja avustuksia. Yhdistykset saavat myös kunnilta taloudellista avustusta, tosin kunnat ovat viime vuosina pienentäneet avustuksiaan. Kunnat ovat aktiivisia järjestöjen yhteistyökumppaneita ja ovat pyytäneet järjestöiltä uusia toimintoja. (Peltosalmi, Eronen, Litmanen, Londén, & Ruuskanen 2016.)

Suomessa oli vuonna 2013 toiminnassa 137 työttömien yhdistystä, joista noin 100 kuuluu työttömien valtakunnalliseen yhteistoimintajärjestöön (TVY ry). (Siisiäinen, Kankainen & Luhtakallio 2014, 76.) Järjestöt toimivat jäsenistönsä edunvalvojina ja tuovat julkiseen keskusteluun jäsentensä tarpeita ja intressejä. Näin he pyrkivät vaikuttamaan lainsäädäntöön ja siihen, että heidän jäsenistönsä saavat tarvitsemansa palvelut. (Ruuskanen, Selander & Anttila 2013, 21.) 2000 -luvun alusta alkaen työttömien yhdistykset ovat toimineet myös työnantajina työllistämällä erilaisten tukimuotojen avulla työntekijöitä ja aktiivijäseniään. Työllistäviä palveluita ovat esimerkiksi kierrätys ja ruokalatoiminta. Työttömien etujen ajaminen ja mielekkään toiminnan järjestäminen vaativat verkostoja ja yhteistyötä. Yhdistykset ovat vuorovaikutuksessa työttömyyden kentän institutionaalisten toimijoiden kanssa, kuten TE-toimiston, ELY-keskuksen, yritysten, Kelan, kunnan, seurakunnan ja muiden yhdistysten kanssa. (Siisiäinen ym. 2014, 70, 86.)

Lisäksi monet muut paikalliset yhdistykset työllistävät pitkäaikaistyöttömiä ja tarjoavat työtä niin sanotuilla välityömarkkinoilla. Eran (2011, 16) mukaan välityömarkkinat voidaan ymmärtää työn ja työttömyyden välissä olevina palveluina, jotka edistävät työnhakijan pääsyä avoimille työmarkkinoille. Välityömarkkinoilla voidaan tarkoittaa myös avointen työmarkkinoiden ja työttömyyden välillä olevaa työssäoloa, josta pyritään sijoittumaan avoimille työmarkkinoille. Välityömarkkinoiden työt ja niihin liittyvät palvelut ovat tarkoitettu lähinnä vaikeasti työllistyville työnhakijoille. Välityömarkkinat voivat tarjota työnhakijoille sekä riittävää sosiaalista tukea että pysyvää toimeentuloa. Kolmannen sektorin yhdistykset vastaavat suurimmalta osin välityömarkkinoista. TE-hallinnossa välityömarkkinoiden idea on tarjota työskentelymahdollisuuksia ihmisille, joiden syystä tai toisesta on vaikea päästä avoimille työmarkkinoille. Välityömarkkinoiden toiminnot muodostuvat kahdesta erilaisesta kokonaisuudesta. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön vastuulla olevasta aktiivisesta sosiaalipolitiikasta, jossa esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan avulla ja

sosiaalihuoltolain mukaisella työtoiminnalla pyritään pitämään yllä ihmisen toimintakykyä ja parantamaan elämänhallintaa. Toinen kokonaisuus on TE-hallinnon vastuulla oleva aktiivinen työvoimapolitiikka, jonka avulla työttömälle ihmiselle tarjotaan hänen osaamistaan ja työmarkkina-asemaansa parantavia toimia sekä pyritään edistämään pääsyä avoimille työmarkkinoille. (Filatov 2013, 9.)

Tarjolla oleva välityömarkkinoiden työtoiminta liittyy usein jo aiemmin mainittuun kierrätykseen sekä yhdistyksen toimintaa tukeviin palveluihin kuten esimerkiksi ruokailuun ja kiinteistöhoitoon. Yhdistykset tarjoavat palveluita myös ulkopuolisille asiakkaille toiminnan luonteesta ja laajuudesta riippuen. Osa kolmannen sektorin työllistävästä toimijoista tarjoaa pitkäaikaistyöttömille työ- ja yksilövalmennusta työtoiminnan ohessa. Tässä tutkimuksessa mukana olevilla yhdistyksillä on organisoitua palvelutuotantoa ja vapaaehtoistoimintaa sekä yhdistystoimintaa. Lähteisen & Kaikon (2017, 112) mukaan noin puolella valtakunnallisista järjestöistä on kuntien kanssa ostopalvelusopimuksia. Tutkimuksessa mukana olleet yhdistykset tuottavat kunnalle työllistämiseen sekä työ- ja yksilövalmennukseen liittyviä palveluita joko ostopalvelusopimuksin tai hanketyön kautta. Toiminta täydentää kunnan omaa palveluvalikoimaa ja tarjoaa työllistämistyötä sekä kuntouttavaa työtoimintaa useille pitkäaikaistyöttömille.

Kolmannen sektorin palkkatyön osuudesta ja laajuudesta keskusteltaessa arvioidaan sitä, millaiset mahdollisuudet yhdistyksillä on ratkaista työttömyysongelmia. Erityisesti tämä liittyy pitkäaikaistyöttömien työllistämiseen, jolloin samanaikaisesti vältetään sekä työttömyyden että yhteiskunnallisen syrjäytymisen aiheuttamia ongelmia. (Helander 1998, 90.) Matthiesin (1999, 45) mukaan kolmannen sektorin toivotaan integroivan työttömät kansalaiset yhteiskuntaan joko palauttamalla heidät työelämään tai sitä muistuttavaan elämänpolitiikkaan. Kolmannen sektorin palkkatyön kasvuun on vaikuttanut sen hahmottaminen työvoimapolitiittisena välityömarkkinana. Ajatuksena oli luoda uudenlaista työtä palkkatyön ja vapaaehtoistoiminnan välimaastoon. Järjestöt nähtiin 1990-luvun laman jälkeen ratkaisuna pitkäaikaistyöttömyyteen ja väylänä löytää uudenlaisia työllistymismahdollisuuksia työtä vailla oleville. Samalla työmarkkinoilta syrjäytyneitä voitaisiin integroida takaisin kolmannen sektorin kautta takaisin avoimille työmarkkinoille. (Ruuskanen ym. 2013, 19.) Vuonna 2016 noin kolmannes yhdistysten palkkaamista työntekijöistä on palkattu palkkatuen avulla, kun kahta vuotta aiemmin palkkatuettujen

työntekijöiden osuus oli lähes puolet henkilöstöstä. (Peltosalmi ym. 2016) Muutokseen on vaikuttanut vuonna 2014 tapahtuneet muutokset TE-hallinnossa, jolloin palkkatukisäännökset tiukentuivat.

Järjestöissä palvelutuotanto nähdään ensisijaisesti sosiaali- ja terveystieteellisestä näkökulmasta elinkeino- ja yritystoiminnan sijaan. Järjestöjen palvelutuotanto on sosiaalisen luottamuksen ja vastuun ylläpitämistä sekä vahvistamista yhteisöissä ja koko yhteiskunnassa. Järjestöjen palvelutuotannolla on suora yhteys varsinaiseen kansalaisjärjestötoimintaan. Parhaimmillaan järjestöt saavat yhteyden myös niihin kansalaisiin, joiden ääni ei tule muuten kuulluksi. Sosiaali- ja terveysalan järjestöt ovat reagoineet jäsentensä erilaisiin ja uusiin tarpeisiin ja alkaneet kehittämään palveluita ja tuen muotoja tilanteisiin, joissa julkiset palvelut eivät ole pystyneet vastaamaan tarpeisiin. (Lähteinen & Kaikko 2017, 109.) Tulevaisuudessa SOTE-uudistus tulee vaikuttamaan merkittävästi yhdistysten toimintaan ja palvelutuotantoon. Yhdistysten tulevaisuuteen vaikuttaa myös kansalaisosallistuminen, digitalisaatio ja eriarvoisuuden kasvu. (Peltosalmi ym. 2016.)

## **3 POISSULKEMINEN JA VÄLIINPUTOAJUUS**

Tutkimuksen teoreettiset käsitteet liittyvät syrjäytymiseen, huono-osaisuuteen, poissulkemiseen sekä väliinputoamiseen, joita tarkastellaan työttömyyden kautta. Tässä luvussa perehdytään siihen, kuinka poissulkemisen käsite määritellään. Tässä luvussa määritellään myös väliinputoajuutta, joka on seurausta toistuvasta poissulkemisestä. Tarkastelen sekä väliinputoamisen prosessia että väliinputoajan kategorisoimista. Siinä, missä väliinputoaminen keskittyy asiakkaan ja tuen kriteerien kohtaamattomuuksiin, poissulkeminen muistuttaa päätöksentekijöiden aktiivisesta roolista avun ulkopuolelle joutumisen prosessissa.

### **3.1 Huono-osaisuus, köyhyys ja syrjäytyminen**

Tämän tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat poissulkeminen ja väliinputoajuus. Väliinputoajuus liitetään usein huono-osaisuuteen, köyhyyteen ja syrjäytymiseen. Olen valinnut tutkimukseeni syrjäytymisen käsitteen marginalisoitumisen käsitteen sijaan, koska syrjäytyminen viittaa suuremmin eksklusioon eli ulossulkemiseen, kun taas marginalisoituminen kuvastaa sisällä, mutta reunalla olemista. Marginalisoituminen voi olla yksilölle vapaaehtoinen valinta, kun taas astetta pahempi syrjäytyminen ei ole yksilön oma valinta. (Helne 2002, 24.) Käsitteet perustuvat suomenkieliseen tutkimukseen, koska tämä tutkimus keskittyy pitkäaikaistyöttömien väliinputoamiseen nimenomaan suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Muiden maiden palvelujärjestelmät eroavat hyvin paljon suomalaisesta hyvinvointivaltio mallista, joten en ole lähtenyt soveltamaan ulkomaisia syrjäytymisen ja väliinputoamisen käsitteitä suomalaiseen kontekstiin.

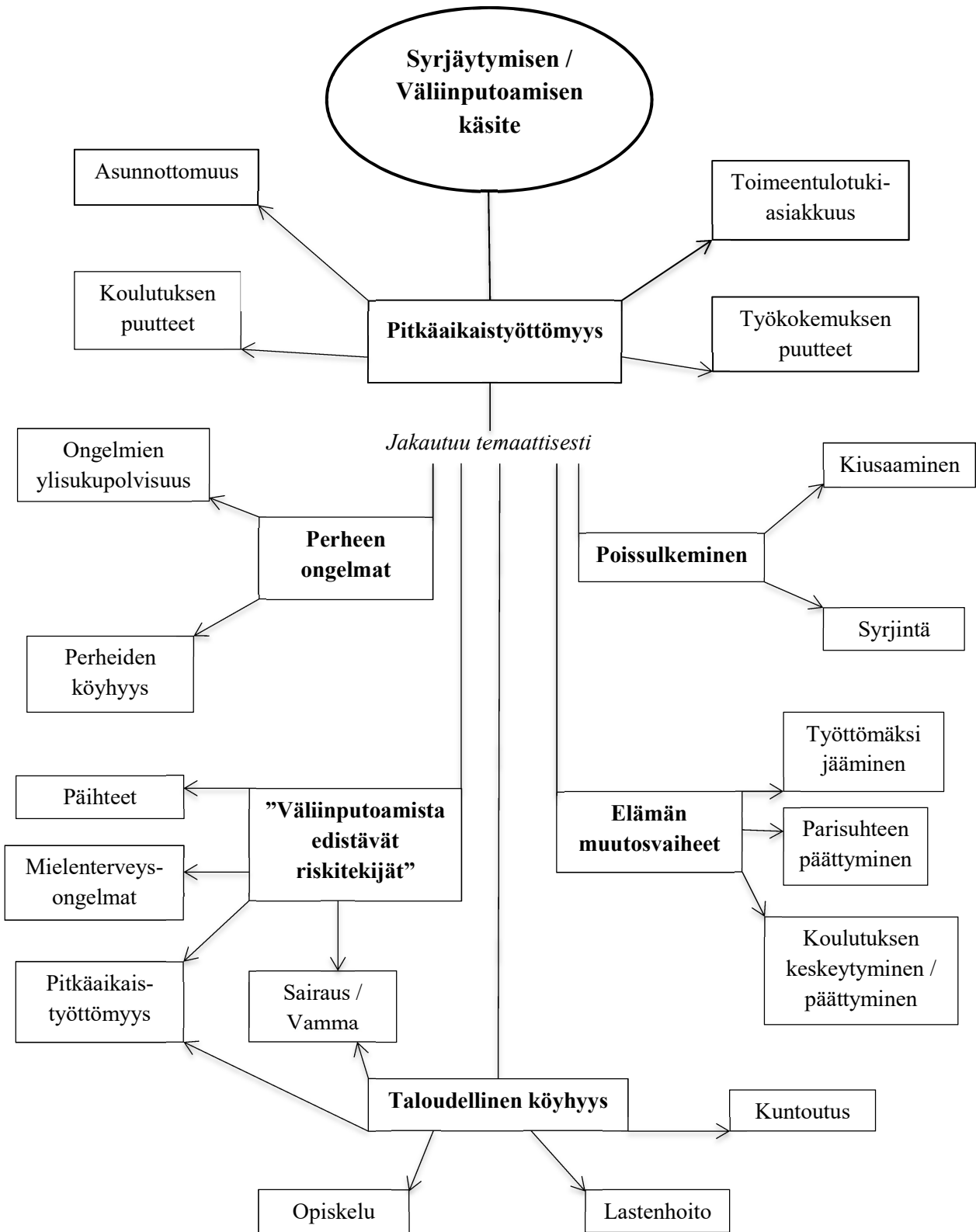
Huono-osaisuudella viitataan yhteiskunnan hyvinvoinnin kannalta ongelmalliseen ihmisjoukkoon ja sen koetaan liittyvän tiettyihin tapahtumiin kuten työllistymiseen, perhesuhteiden muuttumiseen, toimeentuloon tai vakavaan sairastumiseen (Sund 2005, 38, 47). Saaren (2015, 14) mukaan huono-osaisuus merkitsee eriarvoisuutta ja köyhyyttä. Siihen liittyy sekä sosiaalista etäisyyttä että erilaisia kasautuvia prosesseja, joita säädellään hyvinvointivaltion institutionaalisen rakenteen avulla. Huono-osaisuutta voidaan määrittellä

myös sosiaalisten ongelmien mukaan kuten työttömyyden, rikollisuuden ja köyhyyden perusteella (Meeuwisse & Svärd 2002, 32–33). Työttömyystutkimuksissa edellä mainitut luonnehdinnat huono-osaisuudesta ovat epätarkkoja, eivätkä ne kuvaa työttömien suurta enemmistöä. Monissa määritelmässä korostetaan huono-osaisten puutteellista elämänhallinnan kykyä ja osallistumattomuutta yhteiskunnan ”yleiseen” elämäntapaan, jolloin lähtökohtana ovat yksilön ominaisuudet ja persoonallisuus. (Pohjola 1994, 197.)

Syrjäytymisen käsite on hyvin laaja ja moniulotteinen, sitä on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Muun muassa uuden sosiaalihuoltolain valmistelussa on määritelty syrjäytymisen käsitettä, jotta voitaisiin paremmin torjua syrjäytymistä ja edistää osallisuutta. (Saari 2015, 242.) (ks. kuvio 2) Tuon esiin tämän syrjäytymiseen liittyvän kuvion, jotta se selkiyttäisi paremmin moniulotteista ilmiötä. Syrjäytymiseen ja väliinputoamiseen liittyy kuusi laajaa kokonaisuutta; *pitkäaikaistyöttömyys, perheen ongelmat, poissulkeminen, yleiset riskitekijät, elämän muutosvaiheet ja taloudellinen köyhyys*. Syrjäytymisen ja väliinputoamisen käsitteet ovat osittain päällekkäisiä ja on vaikeaa määritellä, mikä on syy tai seuraus mistäkin. Olen soveltanut kuviota siten, että olen ottanut esiin ainoastaan tässä tutkimuksessa esiin tulleet työttömyyteen liittyvät ilmiöt ja jättänyt pois esimerkiksi nuoriin ja maahanmuuttoon liittyvät asiat.

Erityisesti työttömyyteen liittyy koulutuksen ja työkokemuksen puutteet, toimeentulotukiasiakkuus ja joidenkin työttömien kohdalla myös asunnottomuus. Työttömyyden alle liittyvät temaattisesti kaikki syrjäytymiseen ja väliinputoamiseen liittyvät tekijät kuten perheen ongelmat, poissulkeminen, väliinputoamisen riskitekijät, elämän muutosvaiheet ja taloudellinen köyhyys. Perheiden ongelmissa korostuu köyhyys ja ongelmien ylisukupolvisuus. Poissulkemisen nähdään liittyvän kiusaamiseen ja syrjintään, jota voi tapahtua myös palvelujärjestelmän taholta. Elämän muutosvaiheissa korostuvat työttömäksi jääminen, koulutuksen keskeytyminen tai päättyminen ja parisuhteen päättyminen. Väliinputoamista edistäviä riskitekijöitä ovat työttömyyden pitkittyminen, päihteet, mielenterveysongelmat sekä muut sairaudet tai vammat. Taloudellinen köyhyys liittyy usein sairauteen, pitkäaikaistyöttömyyteen, opiskeluun ja lastenhoitamiseen kotona. (ks. kuvio 2)

**Kuvio 2, Syrjäytymisen / Väliinpuotoamisen käsite (mukailtu Saari 2015, 243.)**



Syrjäytymisessä ja syrjäyttämässä on kyse prosessista, jossa tietyiltä yksilöiltä ja ryhmiltä estetään järjestelmällisesti pääsy aseisiin, jotka mahdollistaisivat itsenäisen toimeentulon. Syrjäytymiskeskustelu viittaa pyrkimykseen, jossa työttömät syrjäytetään pysyvästi avoimilta työmarkkinoilta. Syrjäyttäminen on aktiivinen prosessi, joka voi kohdistua yksilöön tai ryhmään ja siinä voidaan erotella subjekti ja objekti, kun taas syrjäytyneisyys on passiivinen ja paikoillaan oleva tila. (Ruotsalainen 2005, 42.) Syrjäytymiskeskusteluissa huomio on syrjäytyneissä yksilöissä ja heihin liitettyssä passiivisuudessa, poikkeavuudessa ja avuttomuudessa. Yhteiskunta, joka tuottaa puhetta syrjäytymisestä, jää vähemmälle huomiolle. Syrjäytyminen syntyy suhteessa toisiin ihmisiin, yhteiskuntaan ja sen instituutioihin. (Helne 2002, ix.) Helneen (2002, 113) mukaan syrjäytyneet halutaan pitää ”toisina”, mutta palauttaa samalla yhteisyyteen.

Raunion (2006, 25, 85, 219) mukaan syrjäytymisen käsite korostaa myös toimeentuloon ja hyvinvointiin liittyviä ongelmia sekä siihen liittyvät yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan välisiä suhteita. Syrjäytymisen käsite arvioi ihmisen yhteiskunnallista normaaliutta. Saaren (2015, 103) mukaan pitkäaikaiseen köyhyyteen ja huono-osaisuuteen liittyvää prosessia kutsutaan syrjäytymiseksi ja sitä voidaan analysoida osana yksilön elämäntulkua tai yhteiskunnan toimintaperiaatetta. Yksilötasolla arvioidaan, miten yksilön elämässä toisiaan seuraavat ihmistä koetelleet tapahtumat vaikuttavat hänen resursseihin ja toimintakykyyn sekä johtavatko ne huono-osaisuuteen. Yhteiskunnallisella tasolla voidaan tutkia sitä, kuinka toistuvat ja kasaantuvat tapahtumat vaikuttavat kokonaisuudessaan väestöryhmiin.

Monet yhteiskunnalliset ja sosiaaliset ongelmat, kuten syrjäytyminen, huono-osaisuus ja moniongelmaisuus sekä väliinpuotoajuus, ovat niin sanottuja ”ilkeitä” ongelmia. Kivelän (2014, 78) mukaan ”ilkeät” ongelmat ovat sotkuisia kasaantuneita ongelmia, joille ei ole olemassa yksinkertaista selitystä eikä selkeää ratkaisua. Ongelmia voidaan määritellä monella tavalla, riippuen mistä näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Ongelma on syiden ja seurausten kokonaisuus, jota ei voi lopullisesti ratkaista eikä määritellä kenen vastuulla on ongelmien ratkaiseminen. Ongelmaa on lähestyttävä useista eri suunnista useiden ammattikuntien ja sektoreiden voimin. (Mt. 78.) Möttösen (2002, 117) mukaan yhteiskunnan kehitys on ollut epävakaa ja ”ilkeiden” ongelmien osuus on kasvanut. Sektorikohtaiset organisaatiot ja entiset palvelujärjestelmät eivät pysty vastaamaan ajan haasteisiin.

Työikäiset kansalaiset jäävät syrjään työelämästä eri tavoin. Toiset jäävät vapaaehtoisesti esimerkiksi opiskelemaan tai tekemään kotityötä, mutta tätä ei pidetä sosiaalisena ongelmana eikä väliinputoamisena vaan valinnanmahdollisuuden käyttämisenä. Sen sijaan syrjäyttämistä tai työelämästä poissulkemisesta voidaan puhua, kun kyse on pitkäaikaistyöttömyydestä tai syrjäytymisestä työkyvyttömyyseläkkeelle. (Vuorela 2008, 41.) Moniongelmaisia asiakkaita yhdistää se, että heidän palvelutarpeensa koskettavat useaa eri palveluyksikköä ja asiantuntijaa samanaikaisesti, kuulumatta yksin kenenkään vastuulle (Arnkil E., Eriksson & Arnkil R. 2000). Hallinnon organisoimien ongelmien ei ole asiakkaiden henkilökohtaisen elämän ongelmia, vaan palvelut eivät kykene vastaamaan asiakkaiden muutuviin palvelutarpeisiin. (Vuorela 2008, 52.)

### **3.2 Poissulkeminen**

Hännisen & Karjalaisen ym. (2005) mukaan poiskäännyttäminen eli poissulkeminen on sosiaalisen syrjäytymisen aktiivinen muoto, koska sen tuloksena avuntarvitsija suljetaan syystä tai toisesta hänen tarvitsemansa avun ulkopuolelle. Kun syrjäytymistä määritellään vuorovaikutustilanteiden kautta, niin tarkasteluun nousee syrjäytyneen yksilön lisäksi hänen ja viranomaisen välinen vuorovaikutus ja palvelujärjestelmän toimintaan liittyvät tekijät. Helne (2002, 44, 75) toteaa, että syrjäytyminen tulee nähdä osana laajempaa ilmiötä, joka koostuu monesta yhtäaikaisesta eri osatekijästä. Syrjäytyneiden valitseminen keskustelun kohteeksi jättää samalla yhteiskunnallisen näkökulman vähemmälle huomiolle. Yhteiskunta on läsnä, mutta sen ongelmien ei nähdä vaikuttavan syrjäytymisen syntymiseen.

Giddensin (2000) mukaan termi sosiaalinen poissulkeminen liittyy sosiaalisiin mekanismeihin, jotka tuottavat tai ylläpitävät puutetta ja köyhyyttä. Sosiaalinen poissulkeminen ei ole sama asia kuin köyhyys, koska suurin osa köyhiksi luokitelluista eivät ole ulkopuolisia. Kyse on siitä, ettei kaikilla ole samoja mahdollisuuksia kuin enemmistöllä. Sosiaalinen poissulkeminen voi tarkoittaa sitä, että kaikilla ei ole mahdollisuutta osallistua työmarkkinoille samalla tavalla. Poissulkeminen vaikuttaa enemmän tai vähemmän koko yksilön elämään, muttei kuitenkaan voida sanoa, että kaikki poissuljetut olisivat voimattomia vaikuttamaan omaan elämäänsä. Köyhyys voi aiheuttaa



sosiaalista poissulkemista tai sosiaalinen poissulkeminen pysyvää köyhyyttä, ja näiden tilanteiden esiintymistä tulee ehkäistä. (Giddens 2000, 104–106, 112.) Poissulkemiseen liittyy eriarvoisuutta, joka tarkoittaa aina joidenkin yksilöiden sulkemista tiettyjen asioiden ulkopuolelle, esimerkiksi pitkäaikaistyötön on työelämän ulkopuolella ja elää taloudellisten tukien varassa. Huono-osaisuus merkitsee ihmisten jättämistä kehityksen tarjoamien mahdollisuuksien ulkopuolelle. Työelämästä poissulkeminen aiheuttaa köyhyyttä, joka tarkoittaa sitä, ettei ihmisellä ole riittäviä resursseja osallistua jokapäiväiseen elämiseen, jota valtaosa ympärillä olevista ihmisistä elää. Työttömyys aiheuttaa myös sosiaalisten verkostojen hajoamista, joka vähentää uskoa ja luottamusta yhteiskuntaan. (Therborn 2014, 29, 35.)

Poissulkemisessa tai poiskäännyttämisessä viranomainen siirtää vastuun asiakkaan tilanteesta toisaalle tai kokonaan tulevaisuuteen (Männistö 2012, 129). Poiskäännyttämisessä apua ja palveluita hakevat ihmiset ohjataan muualle tai torjutaan kokonaan. Poiskäännyttäminen voi tarkoittaa työmarkkinoilta putoamista tai tietyn etuuden hylkäävää päätöstä. Poiskäännyttämistä perustellaan usein sillä, että ihmiset huolehtivat itse itsestään tai etsivät apua muualta, vaikka todellisuudessa mahdollisuuksia selviytymiseen ei olisi. (Hänninen, Karjalainen & Lehtelä 2007, 9.)

Diversio eli poiskäännyttäminen tai poissulkeminen viittaa vähimmäisturvaan liittyviin muutoksiin, joiden avulla pyritään vähentämään toimeentulotuki riippuvuutta, lisäämään työllistymistä ja perheen sisäistä tukea. Poissulkeminen liitetään usein työmarkkinakontekstiin liittyviin tilanteisiin, joissa yksi tapahtuma ei ole diversio vaan on lukemattomia poissulkemisen tilanteita ja tapahtumia, joiden seurauksena asiakas jää ilman apua. Poissulkemisessa puhutaan suorasta ja epäsuorasta diversiosta, joissa molemmissa on tavoitteena lisätä asiakkaan omaa henkilökohtaista vastuuta elämästään. Suorat diversio toimenpiteet sisältävät ohjaamisen työhön, työllistämistoimenpiteisiin, toisen tukimuodon, perheen tai epävirallisen avun piiriin organisaation tarjoaman palvelun tai etuuden sijaan. Epäsuorat diversio toimenpiteet tarkoittavat tuen hakemista hankaloittavia tekijöitä, joiden seurauksena asiakkaalta jää tuet hakematta. Näitä ovat esimerkiksi tuen hakemiseen liittyvä byrokratia, asiakkaalle määritellyt velvollisuudet kuten yhteydet muihin viranomaisiin ja sekä tuen hakemiseen liittyvä leimaantuminen. Nämä tekijät pelkällä olemassaolollaan käännäyttävät tuen hakijoita pois, ilman että he edes hakeutuvat asioimaan viranomaisten luokse. (Määttä 2012, 34–35.)

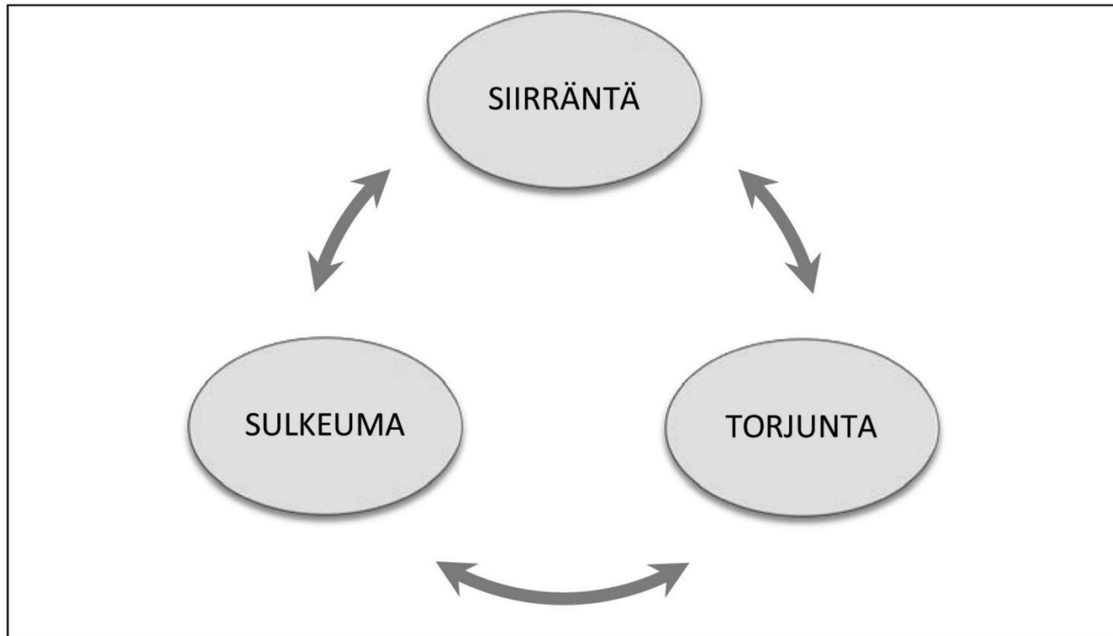
Määttä (2012, 35) mukaan epäsuoraa diversiota voidaan pitää katutason byrokratian kanssa rinnakkaisina käsitteinä. Katutason byrokratiaksi kutsutaan henkilöityneitä vallankäytön tilanteita, joissa työntekijät toimeenpanevat poliittisia päätöksiä ja käyttävät harkintavaltaansa sanktioita annettaessa. (Lipsky 1980, 4, 27–28.) Rajavaaran (2014, 139) mukaan harkinta ei ole sattumanvaraista toimintaa, vaan perustuu jonkin asian perusteelliseen ajatteluun, pohdintaan ja arviointiin, jossa on mahdollisuus valita eri vaihtoehtojen välillä. Evansin (2010, 33) mukaan harkintavallan käsite viittaa vapauteen toimia oman ammattikunnan sisällä työroolissa ja oikeuteen tehdä asiakkaita koskevia päätöksiä. Määttä (2012, 35) toteaa, että poliittiset päätökset ja lait ohjaavat sosiaaliturvan ja palveluiden myöntämistä, mutta toimeenpanovaltaa käytetään ruohonjuuritasolla ja työntekijä määrittelee, kuinka hän käyttää asiantuntijuuttaan asiakaskohtaisissa. Moniongelmaiset asiakkaat joutuvat usein asioimaan useissa eri paikoissa ja toimimaan toisistaan poikkeavien sääntöjen mukaisesti sekä turvautumaan viimesijaisiin etuuksiin. Mitä viimesijaisimmasta etuudesta on kyse, sitä enemmän harkintavaltaa on yksittäisellä työntekijällä ja sitä enemmän tilanne voi altistaa katutason byrokratialle ja poissulkemiselle. (Mt. 35.)

Perusturvaa hakeva asiakas joutuu tekemisiin erilaisten haasteiden kanssa saadakseen tarvitsemaansa palvelua tai etuutta. Kielteisen etuuspäätöksen saaneet joutuvat usein pakkotilanteisiin, koska perusturvaetuuksien taso on heikko. Heidän on haettava mitä tahansa elämisen mahdollistavaa tukea, turvauduttava puolisoonsa tai epäviralliseen apuun. Etuuteen, asiakkaaseen, työntekijään ja sektorikohtaiseen toimintaan liittyvät poiskäännätyvät tekijät määrittelevät sen, joutuuko perusturvaa hakeva asiakas kokemaan poiskäännätyttämistä ja päätyykö hän perättäisten poiskäännätyttämisen vaiheiden tuloksena *poiskäännätyttämisen kehään* (ks. kuvio 3). Tuen hakeminen voi muodostua siirtojen, sulkeumien ja torjuntajen loputtomaksi kierteksi. (Määttä 2012, 124.)

Perusturvaetuuksiin liittyvä poiskäännätyttäminen rakentuu sulkeumasta, siirrännästä ja torjunnasta. Lievin poiskäännätyttämisen muoto on *sulkeuma*, jossa esimerkiksi henkilö on työtön työnhakija, mutta sopivaa työtä ei ole tarjolla. Käännätyttämisessä on kyse siitä, että henkilöä tai hänen käyttäytymistään muokataan paremmin järjestelmään sopivaksi, esimerkiksi tekemällä työttömästä palkkatuettu työntekijä välityömarkkinoille. *Siirrännä* tarkoittaa ongelmiin joutuneen ihmisen käännätyttämistä jonkun toisen tahon vastuulle. Poiskäännätyttämisen vaikein muoto on *torjunta*, joka tarkoittaa haastavassa tilanteessa

olevan henkilön jättämistä oman onnensa tai epävirallisen avun varaan, kyse on pahimmillaan heitteillejätöstä. (Määttä 2012, 34.)

**Kuvio 3 Poiskäännynnän kehä** (Määttä 2012, 127.)



Nämä poiskäännynnän muodot liittyvät asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen, mutta ne ovat sidoksissa myös laajempaan palvelujärjestelmään liittyviin tekijöihin. Määttä (2012) kuvaa tätä kokonaisuutta viidellä poiskäännynnävällä kynnöksellä, joita ovat 1) esikännynnävät tekijät, 2) etuuskohtaiset tekijät, 3) työntekijän ja asiakkaan toimintaan liittyvät tekijät, 4) toimisto- ja sektorikohtaiset tekijät sekä 5) järjestelmätason tekijät. (Määttä 2012, 124.)

*Esikännynnävät tekijät* voivat aiheuttaa poiskäännynnän jo ennen kuin asiakas on hakenut tilanteensa mukaista perusturvaetuutta. Esikännynnävät tekijät ovat asioita, jotka tekevät palvelun saamisesta haastavaa, näitä ovat muun muassa haettavan tuen leimaavuus ja hakemisen monimutkaisuus. Yksi käytännön esimerkki on yhä harvinaisempi kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu, palvelut ovat kaukana asiakkaista ja on siirretty sähköiseen asiointiin. Asiakkaan on myös täytettävä *etuuskohtaiset kriteerit*, saadakseen hakemaansa etuutta tai palvelua. Perusturvaetuuksien saamista rajoittavat syyperusteisuus,

tulosidonnaisuus, tarveharkinta ja sanktiot. *Asiakkaaseen ja työntekijään liittyvät tekijät* muodostavat kolmannen poiskäännynnän kynnyksen. Mikäli asiakkaat eivät osaa tai kykene toiminaan vaadituilla tavoilla, he jäävät tarvitsemansa avun ulkopuolelle. Etuuden saamiseen vaikuttavat etuudesta päättävään tahoon liittyvät tekijät sekä asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Työntekijän osalta poiskäännynnän määrittelee hänen käytettävissä olevat mahdollisuudet tehdä asiakkaan tilanteen vaatima päätös tai toimenpide. Mahdollisuutta voivat rajata annettu päätösvalta, ammatillinen osaaminen ja pätevyys sekä henkilökohtaiset motiivit päätöksenteon prosessissa. Esimerkkinä täydentävä toimeentulotuki, jonka myöntäminen voi vaihdella toimistokohtaisesti tai virkailijakohtaisesti. *Toimisto- ja sektorikohtaiset säännöt ja toimintamallit* ohjaavat etuus- ja palvelupäätöksiä, merkittävässä roolissa on organisaation toimintakulttuuri. Mikäli poiskäännynnän kokemukset toistuvat, niin asiakas voi joutua jatkuvaan poiskäännynnän kehään. *Järjestelmätasoiset tekijät*, kuten palveluiden pirstaloituminen ja siihen liittyvä polkuriippuvuus, vaikuttavat asiakkaan joutumiseen jatkuvaan poiskäännynnän kehään. (Määttä 2012, 125–127.)

### **3.3 Väliinpuotoamisen prosessi**

Väliinpuotoaminen eroaa poissulkemisesta siten, että väliinpuotoaminen tapahtuu itsestään, kun taas poissulkeminen liittyy aktiiviseen toimintaan. (Määttä 2012, 33.) Väliinpuotoamisen prosessi muotoutuu haastaviin elämäntilanteisiin liittyvissä palvelujärjestelmäkohtaamisissa (Määttä 2010, 20–34). Väliinpuotoajiksi määrittyvät henkilöt, joiden ongelmat eivät syystä tai toisesta tule ratkaistuksi tai autetuiksi virallisen sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä (Hänninen 2009, 231, 259). Väliinpuotoaminen tapahtuu haastavissa elämäntilanteissa, joissa on haettu tukea ja apua tilanteen korjaamiseksi, mutta tukijärjestelmä eivätkä viranomaiset ole vastanneet tähän tarpeeseen. (Määttä 2012) Voidaan siis katsoa, että väliinpuotoaminen on toistuvan poissulkemisen seurausta.

Sosiaaliturvaan liittyvä väliinpuotoaminen on tilanne, jossa omasta toimeentulosta ei palkan turvin pystytä huolehtimaan sekä tasapainotellaan työtulojen ja sosiaalietuuksien välillä tai joudutaan kokonaan sosiaaliturvaetuksien varaan. (Määttä 2010, 20–34.) Piiraisen (1988,

138) mukaan väliinputoaminen on palvelujärjestelmän toiminnassa tai rakenteessa olevien puutteiden tai epäjohtonmukaisuuksien aiheuttama prosessi, jossa yksilö tulee torjutuksi ja jää ilman tilanteensa vaatimaa tukea. Arnkil (2004, 99) tunnistaa palvelujärjestelmän sisällä tapahtuvan väliinputoamisen, jossa henkilö jää tuloksettomaan kehään tai pahenevaan kierteseen palvelujärjestelmien piirissä. Kullakin palveluluukulla toimitaan normien ja ohjeiden mukaan oikein, mutta se voi viedä asiakkaan entistä syvempiin ongelmiin.

Heikoimmassa tilanteessa ovat sellaiset asiakkaat, joiden elämäntilanne muuttuu usein, koska he joutuvat toistuvasti taistelemaan joustamattoman ja byrokraattisen sosiaaliturvajärjestelmän kanssa. Väliinputoaminen kohdentuu erityisesti kaikkein heikoimmassa asemassa oleville tuenhakijoille. Erityisen hankala tilanne on asiakkailta, jotka tarvitsevat usean eri tahon palveluja. (Määttä 2012, 31.) Avuntarvitsijasta tulee väliinputoaja, kun hänet toistuvasti poiskäännytetään eri instituutioiden tai palvelujärjestelmän edustajien tahoilta (Hänninen ym. 2007, 169–171). Väliinputoaminen on Metterin (2004) mukaan seurausta poiskäännyttämisestä eli torjunnasta, jolloin vaikeassa tilanteessa oleva ihminen jätetään ilman apua selviämään itsenäisesti. Kohtuuttomat tilanteet ja niiden määrä kertoo hyvinvointipolitiikan toteuttamisongelmista ja niiden tarkoittamattomista seurauksista. (Mt. 143.)

Määttä (2012) määrittelee väliinputoajuuden käsitettä muun muassa toimeentulon näkökulmasta. Määttä tarkastelee, miten eri tekijät ovat olleet vaikuttamassa avun saamiseen tai poiskäännyttämiseen. Määttä on tutkinut, mitkä palvelujärjestelmän toimintaan ja sen asiakkaisiin liittyvät tekijät synnyttävät väliinputoamista ja poiskäännyttämistä. Mikäli palvelujärjestelmäkohtaamisissa ei kyetä tarjoamaan tarvittavaa tukea ja apua, poiskäännyttämisen ja torjunnan aiheuttama väliinputoamisen prosessi voi johtaa pysyvämpään väliinputoamisen tilaan. Tällöin seurauksena saattaa olla syvenevä köyhyys tai huono-osaisuus. Niin tilapäisen kuin pysyvän väliinputoamisen seurauksena turvaudutaan enenevässä määrin epäviralliseen apuun. Järjestösektorin tarjoama epävirallinen apu näyttää tulleen pysyvästi paikkaamaan toimeentulotuen puutteita. (Määttä 2010, 20–34.)

### 3.4 Väliinpuotoajuus kategoriana

Helneen (2004, 24) mukaan syrjäytymiskeskustelussa luokiteltuja ryhmiä niputetaan usein yhteen, vaikka niillä ei olisi mitään yhteistä. Kuten kaikissa kategorioissa syrjäytyminen ei tuo esiin sisältämiään eroja, vaan tuo esiin ainoastaan eron ei-syrjäytyneisiin. Ensin tulisi määrittellä keitä syrjäytyneet ovat, jotta päästään tavoitteeseen tuoda syrjäytyneet yhteisyyteen, reunoilta keskelle tai ulkoa sisään. (Helne 2004, 24). Sama pätee väliinpuotoamisen prosessiin, sitä täytyy ensin ymmärtää, jotta voi auttaa sen kokeneita ihmisiä palveluiden piiriin.

Asiakas on yhteistyökumppani, jonka kanssa pyritään ratkaisemaan ongelmatilanne, kun hänen suhteessaan ympäristöönsä on ilmennyt häiriöitä tai uhkia. Itse ihminen ei ole työn kohde ja ongelma. Työn kohteena on ihmisen tilanne, jolloin on olennaista tiedostaa siihen liittyvät sekä yhteiskunnalliset että yksilöllisetkin vaikutussuhteet. (Eskola & Viheriäranta 1982, 3-4.) Luokittelu tuo sosiaalista järjestystä kaaosmaiseen ympäristöön. Määrittelyt ovat aina tulkintoja ja ne sisältävät tarkoittamattomia sivumerkityksiä, joiden seurauksia ei aina mietitä. On hyvä miettiä, selkeyttävätkö kategoriat ilmiömaailmaa vai syntyykö niistä moraalisia tai asenteellisia leimoja tai ongelmatulkintoja. Kategorioita toisaalta myös tarvitaan, kunhan ne eivät ole liian kapeita, ahtaita ja yksipuoleisia vaan tuovat esiin asiakkaan persoonallisuuden ja muut elämänalueet. Asiakkaiden luokittelu palvelujärjestelmästä käsin perustuu yleistettyyn kuvaan asiakasryhmistä ja niihin liitetyistä ilmiöistä. Asiakkaista tulee näiden kategorioiden edustajia ja yksilön todellisuus elämäntilanteessaan jää näkymättömiin, eikä se edistä ihmisten autetuksi tuleamista. (Pohjola 2010, 32.)

Puhutaan myös marginaalisuudesta, joka ei ole vain umpikuja vaan saattaa avata uusia mahdollisuuksia nähdä, että on monenlaisia tapoja elää ja yhteiskunta voisi olla toisenlainen. Marginaalisuuden aste-erojen sijaan on keskeistä havaita niin sanottu ”näkymätön marginaalisuus” eli henkilö voi olla samanaikaisesti sekä marginaalinen että integroitunut. (Helne 2004, 44–45.) Pitkäaikaistyöttömän kohdalla tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että henkilö on työttömyydestä huolimatta kiinnittynyt kolmannen sektorin järjestöjen organisoimiin palveluihin ja vaikkapa palkkatukitoihin, vaikka ei muun viranomaisverkoston palvelujen piirissä olisikaan. Pohjolan (2010, 35, 37) mukaan negatiivisuusloukusta puhuttaessa tarkoitetaan asiakkaiden tarkastelua

ongelmamäärittelyjen kautta niin, että elämäntulkua kannattelevat resurssit ja elämänvalintojen mahdollisuudet jäävät huomaamatta. Vaihtoehtoisesti asiakas voidaan nähdä toimivana subjektina, jolloin asiakas nähdään ajattelevana, tuntevana ja toimivana ihmisenä, jota aidosti läsnä ollen kuunnellaan. Yksilön oman kokemuksen kautta ammattilaisen onnistuu lähestyä ihmisen todellisuutta ja siirtyä rinnalle kulkijaksi. Ihmistä tuetaan hänen omista voimavaroistaan käsin. (Mt. 35, 37.)

Integroivassa politiikassa on kaksijakoisia maailmankuvia, he jotka ovat sisällä ja toiset, jotka on integroitava heihin. Suomalainen politiikka on muita kovempaa huono-osaisia kohtaan ja päästää syntymään laajemman työstä ja siihen nojaavasta sosiaalivakuutuksesta poissuljetun toimeentulovaikeuksissa elävän ryhmän. Luokittelun ja integroinnin sijaan voitaisiin ajatella, että kaikki ja ketkä tahansa elävät samanaikaisesti monenlaisissa tilanteissa ja erilaisille riskeille alttiina. (Julkunen 2004, 257, 261.) Myös Kivelä (2014, 52) mainitsee, että kaikenlaisissa yhteiskunnallisissa asemissa olevilla on samankaltaisia ongelmia kuten velkaantumista, uupumista, riippuvuuksia ja sairauksia. Näiden sosiaalisten ongelmien merkitykset ja tarjottavat palvelut riippuvat siitä, onko ihminen työssä vai työttömänä ja onko hänen taloudellinen asemansa vakaa vai elääkö sosiaaliturvan varassa. (Mt. 52.) Kuka tahansa voi joutua työttömäksi, uupua työssä, sairastua vakavasti, tulla vanhaksi tai kohdata haastavia perheongelmia. Kun työllisyyspalvelut suunniteltaisiin tästä lähtökohdasta, niin ehkä ne olisivat inhimillisempiä yksilöä kohtaan ja ymmärtäisivät paremmin muuttuvia tilanteita haasteineen.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa käsittelen tutkimuksen toteuttamista, kuvaan tutkimuksen aineiston keruun ja analyysin menetelmät. Tarkoituksena on, että tutkimuksen kulkua seuraamalla syntyy selkeä käsitys siitä, kuinka tutkielma on tehty ja miten tulokset ovat muodostuneet. Luvun loppuksi pohdin tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä asioita.

### 4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tehtävänä on tarkastella pitkäaikaistyöttömän asiakkaan väliinpuutoajuutta palvelujärjestelmässä työvoimahallinnon, aikuissosiaalityön ja työllistävien järjestöjen näkökulmista. Tutkimuskysymykseni on, *miten palvelujärjestelmän työntekijät ymmärtävät pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvän väliinpuotoamisen ja sen ehkäisemisen?*

Ihmistieteiden perinteeseen kuuluu olemuksellisesti erityinen ymmärtävä ja tulkitseva menetelmä, jonka tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta. Toisin kuin luonnontieteissä, joissa korostuu selittäminen ja ennustaminen. Ihmistieteissä inhimillistä toimijaa tai yhteisöä on tutkittava tämän omasta näkökulmasta. Tällä pyritään holistiseen eli kokonaisvaltaiseen tulkintaan, jossa todellisuus on merkityksellistä. Ymmärtämiseen perustuvassa tieteessä voidaan tutkia esimerkiksi elämää, tekoja tai ilmaisuja. Kausaalisuhteiden tutkiminen ei ole niin yksiselitteistä kuin luonnontieteissä, joissa tutkimus lähtee tavoitteesta tai päämäärästä. Ei ole helppoa määritellä, millä tavalla sosiaalinen tai kulttuurinen todellisuus on olemassa. Niin luonnontieteet kuin ihmistieteetkin tarvitsevat omat tutkimusmenetelmänsä, eikä niitä voi tutkia samalla tavalla. (Raatikainen, 2004.)

Tämä tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jolla pyritään kuvaamaan väliinpuotoamisen ilmiötä. Ihmisen ymmärtäminen on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen perusajatus, joka pohjautuu tieteenfilosofialtaan hermeneutiikkaan ja fenomenologiaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen päämääränä on ymmärtää yksilön kokemuksia sekä lisätä



tietoa tutkittavasta ilmiöstä kuvaamalla sitä. (Eskola & Suoranta 2001, 25.) Tässä tutkimuksessa yksilöiden näkemykset muodostuvat heidän työssään kohtaamistaan asiakkaista sekä väliinpuotoamisen ja poissulkemisen ilmiöistä. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen moninaisessa todellisuudessa. Tutkimuskohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman loogisesti ja kokonaisvaltaisesti todellisissa tilanteissa käyttämällä ihmistä tiedon keruun välineenä. Tutkijan arvot muovaavat sitä, miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä. Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuutta ei ole mahdollista saavuttaa täysin, koska tutkija itse ja hänellä jo olemassa oleva tieto liittyvät tiiviisti toisiinsa. Pyrkimyksenä on löytää ja paljastaa tosiasioita ennemmin kuin todentaa jo olemassa olevia totuushypoteeseja ja teorioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 165.)

Tässä tutkimuksessa käytetään tiedonkeruun välineinä työntekijöitä, koska he pystyvät paremmin ulkopuolisesta näkökulmasta kuvaamaan asiakkaidensa elämään liittyviä ilmiötä ja yhden kokemuksen sijaan heillä on paljon näkemyksiä useiden vuosien ajalta. Työntekijöillä on ammatillinen ja laaja-alainen näkemys asiakkaiden poissulkemisesta ja väliinpuotoamisesta. Asiakkaiden omat näkemykset ovat myös hyvin tärkeitä ja niistäkin on tehty tutkimusta. Metterin (2012) tutkimuksessa on analysoitu sosiaaliturvapolitiikan toteutumista yksittäisten ihmisten tilanteissa. Tutkimuksessa on haastateltu asiakkaiden lisäksi terveydenhuollon sosiaalityöntekijöitä. Määttä (2012) on tutkinut suomalaisen palvelujärjestelmän toimivuutta perusturvan asiakkaiden näkökulmasta.

Kvalitatiivinen tutkimus on joukko moninaisia tutkimuksia, joka pitää sisällään useita eri tutkimuksen lajeja ja analyysimenetelmiä. Yhteistä niille on se, että ne korostavat sosiaalisten ilmiöiden merkityksellistä luonnetta ja tarvetta huomioida tämä kuvatessa, tulkittaessa tai selittäessä kommunikaatiota, kulttuuria tai sosiaalista toimintaa. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan metodeja kuten haastatteluja tai havainnointia, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina aineistoa tulkittaessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 162–163, 165.) Tässä tutkimuksessa on käytetty yksilöhaastatteluita, kohdejoukkoon on valittu tarkoituksella sekä julkisen että kolmannen sektorin työntekijöitä. Laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella tilastollisia yleistyskäsitteitä vaan pyritään kuvaamaan ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään toimintaa ja antamaan teoreettinen tulkinta jollekin ilmiölle. On

tärkeää, että haastatellut tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon ja omaavat kokemusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.)

## 4.2 Aineistonkeruu

Tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla työvoimahallinnon, aikuissosiaalityön ja työllistävien järjestöjen työntekijöitä. Olen tarkoituksella valinnut työntekijän näkökulman haastatteluihin, koska työntekijöillä on laaja näkemys useiden työttömien henkilöiden väliinpuotoamisista useiden vuosien ajalta.

Yksilöhaastattelulla tarkoitetaan henkilökohtaista haastattelua, jossa haastattelija esittää suulliset kysymykset ja merkitsee ylös tiedonantajan vastaukset. Haastattelun etu on joustavuus, sillä haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä ja selventää ilmaisuja keskustelua käymällä. Haastattelussa on tärkeää saada tietoa mahdollisimman paljon halutusta asiasta. Haastattelukysymysten antaminen etukäteen tutustuttavaksi haastateltavalle on perusteltua. Teemahaastattelulla saadaan syvällistä tietoa pienestä määrästä haastateltavia. Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten pohjalta. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen eli siihen mikä on jo tiedetty tutkittavasta ilmiöstä. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73, 75.) Hirsjärven & Hurmeen (2000, 48) mukaan teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista ja heidän niille antamia merkityksiä sekä merkitysten syntymistä vuorovaikutuksessa.

Tutkimuksen haastattelut ovat yksilöhaastatteluina toteutettuja teemahaastatteluita, joiden pohjana oli etukäteen haastateltaville toimitettu haastattelurunko (ks. liite 1.). Viranomaisverkoston työntekijöiden haastattelut toteutettiin syksyllä 2014, haastatteluita oli yhteensä kolme. Kolmannen sektorin työntekijöiden haastattelut toteutettiin syksyllä 2015, haastatteluita oli yhteensä kolme. Positiivista oli se, että jokainen haastateltava oli erittäin motivoitunut ja etukäteen valmistautunut haastatteluun tutustumalla kysymyksiin ja muutama oli kirjoittanut itselleen muistiinpanojakin. Haastattelut toteutettiin

työntekijöiden työpaikalla heidän työhuoneissaan. Ainoastaan yksi haastattelu toteutettiin kahviossa, koska työntekijä oli vuorotteluvapaalla työstään haastattelun aikaan. Haastattelut olivat kestoiltaan reilusta 30 minuutista noin 1 tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin älypuhelimien äänityssovelluksen avulla, josta ne siirrettiin tietokoneelle äänitiedostoiksi. Haastattelutilanteet olivat luontevia ja sujuivat hyvin.

### **4.3 Tutkimuksen kohderyhmä**

Tähän tutkimukseen valittiin ja haastateltiin 6 työntekijää, jotka edustavat palvelujärjestelmän asiakastyötä tekeviä eri tahoja niin julkisella kuin kolmannella sektorilla. Haastateltavia oli 6 henkilöä, koska se on riittävä määrä saada näkemyksiä väliinpuotoamisesta ja aineistoa kertyi kattavasti. Isommalla aineistolla pro gradu tutkimus olisi voinut mennä liian laajaksi. Työntekijät työskentelevät keskisuudessa teollisuuskaupungissa, jossa on korkea työttömyysaste, yli 20 % vuonna 2015 ja yli 16 % vuonna 2016. Haastatellut toimivat työllisyyteen liittyvissä palveluissa pitkäaikaistyöttömien parissa joko aikuissosiaalityössä, työ- ja elinkeinohallinnon - palveluissa, työllistämistä edistävässä monialaisessa palvelussa (TYP) tai kolmannella sektorilla työllistävissä yhdistyksissä. Haastateltavana oli kunnan aikuissosiaalityöstä sosiaalityöntekijä, TE-palveluista asiantuntija tuetun työllistämisen palvelulinjalta, TYP:sta palveluohjaaja sekä yhdistysten työntekijöitä, joiden työkuvaan kuuluu työ- ja yksilövalmennusta, ohjausta sekä osalla myös toiminnanjohtajan tehtävät. (ks. Taulukko 1)

Tutkimuksen kohteena olevilla työntekijöillä on paljon käytännön kokemusta pitkäaikaistyöttömien parissa työskentelystä sekä arvokkaita näkemyksiä väliinpuotoamisen ilmiöstä. Haastatellut työntekijät ovat päivittäin tekemisissä pitkäaikaistyöttömien kanssa ja monet asiakkaat ovat tulleet vuosien saatossa hyvin tutuiksi palveluverkoston työntekijöille. Haastatellut työskentelevät kaikki asiakastyössä ja ohjaustehtävissä pitkäaikaistyöttömien parissa. Kolmannen sektorin tahojen työtehtäviin kuuluu lisäksi myös lähiesiintyminen ja yhdistyksen toiminnasta vastaaminen. Kaikilla haastatelluilla on vankka ja pitkä alan työkokemus, työkokemuksen kesto vaihteli 9-36 vuoteen. Tutkittavat olivat haastattelu hetkellä iältään 37–60 -vuotiaita. Haastatelluista yksi on mies ja loput viisi ovat naisia, jakauma vastaa hyvin sitä, että mies työntekijät ovat sosiaalialalla

vähemmistö. (ks. Taulukko 1.) Tutkimuksen rajaamiseksi on keskitytty yhteen kaupunkiin. Tutkimuksesta on rajattu pois nuorten tai lyhytaikaisen työttömyyden parissa työskentelevät työntekijät, koska tutkimus keskittyy pitkäaikaistyöttömien väliinputoamiseen.

**Taulukko 1 Taustatietoja haastatelluista työntekijöistä**

| Sukupuoli | hlö | Ikä     | hlö | Työnantaja  | hlö | Työkokemus | hlö |
|-----------|-----|---------|-----|-------------|-----|------------|-----|
| Naisia    | 5   | 30–39 v | 2   | Kunta       | 1   | 1–9 v      | 1   |
| Miehiä    | 1   | 40–49 v | 2   | TE-palvelut | 1   | 10–19 v    | 3   |
|           |     | 50–59 v | 1   | TYP         | 1   | 20–29 v    | 1   |
|           |     | 60 v-   | 1   | 3. sektori  | 3   | 30–39 v    | 1   |
| Yhteensä  | 6   |         | 6   |             | 6   |            | 6   |

#### 4.4 Aineiston analyysi

Aineiston luokittelu, analysointi ja tulkinta ovat toisiinsa liittyviä, mutta erilaisia tehtäviä, jotka käytännössä limittyvät tiiviisti toisiinsa ja tapahtuvat päällekkäin. Analyyttisiä kysymyksiä arvioidaan ja tarkennetaan useaan kertaan, eikä aineisto anna suoria vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12–13.) Käsittelin haastatteluaineiston purkamalla eli litteroimalla aineiston tekstiksi. Litterointi tapahtui sanatarkasti tekstinkäsittelyohjelman ja nauhoitettujen äänitiedostojen avulla. Ruusuvuoren ym. (2010, 13) mukaan litteroinnin avulla aineisto saadaan helpommin hallittavaan muotoon ja on olennainen osa aineistoon tutustumista, siihen liittyy läheisesti myös aineiston rajaaminen. Vaikka aineistot on kerätty eri aikoina, puolet vuonna 2014 ja puolet vuotta myöhemmin vuonna 2015, niin ne on kaikki litteroitu ja analysoitu samaan aikaan syksyllä 2016. Tällä pyrin siihen, että koko aineisto tulee yhtä tutuksi, eikä osaa siitä ole käsitelty enemmän tai vähemmän. Kävin tekstin läpi useaan kertaan selkeän kokonaiskäsityksen saamiseksi. Litteroitua tekstiä haastatteluaineistosta kertyi yhteensä 91

sivua, joista hyödynnettävää aineistoa oli vähän alle puolet. Kaikkea aineistoa ei voitu hyödyntää, koska se ei olisi vastannut tutkimuskysymykseen ja tutkimuksesta olisi tullut aika laaja. Haastatteluaineistossa olisi ollut vielä materiaalia valtaan liittyen ja siihen, kuinka valta näyttäytyy asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. Päätin rajata sen teeman pois tutkimuksesta, koska tutkimuksesta olisi tullut liian laaja pro gradu tutkielmaksi.

Teemahaastattelusta syntyvä aineisto on laadullista aineistoa, jota voidaan analysoida monin eri tavoin. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys ohjaavat analyysitavan valintaa. (Eskola & Suoranta 2001, 160–162.) Valitsin aineiston analyysitavaksi laadullisen aineistolähtöisen sisällönanalyysin, koska väliinpuutoamisesta ja poissulkemisesta ei ole olemassa yhtä selkeää teoriaa, vaan ne koostuvat useiden eri teorioiden ja erilaisten näkemysten yhdistelmästä. Tärkein oli saada haastateltujen näkemykset vahvasti esiin ja tulkita niitä teoretietoon yhdistäen. Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla voidaan analysoida suullista kommunikaatiota ja tarkastella asioiden yhteyksiä. Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto järjestetään tiiviiseen ja selkeään muotoon siten, että sen sisältämä informaatio ei katoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen, jolla tarkoitetaan, että aineistosta etsitään tutkimuskysymykseen vastaavaa sisältöä ja karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. Pelkistämisen jälkeen aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään, siten että aineistosta etsitään erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä kuvaavia käsitteitä. Samaa tarkoittavat ilmaukset yhdistyvät samaksi luokaksi ja annetaan sille sisältöä kuvaava nimi. Ryhmittelyn jälkeen aineisto abstrahoidaan eli yhdistetään samansisältöisiä väliluokkia yläluokiksi tulkintaa syventäen ja luoden teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108,110.)

Tutkimuksen tulosten pääluokkia on kolme; *poissulkeminen, väliinpuutoaminen ja väliinpuutoamisen ehkäisy*. Pääluokat ovat syntyneet siltä pohjalta, että mikä osa aineistosta vastaa tutkimuskysymykseen. Kunkin pääluokan tulokset on jaettu aineiston analyysin tuloksena yksilö-, yhteisö- ja yhteiskunnalliseen (mikro-meso-makro) tasoon. Tämä jaottelu on syntynyt siitä ajatuksesta, että jokaista ilmiötä tulisi tarkastella useasta eri

näkökulmasta ja haastateltavat onnistuivatkin tuomaan esiin monipuolisesti ilmiön eri puolia.

**Poissulkemisen** mikrotasolta löytyi kolme alaluokkaa; *sitoutumisen ongelmat, itsetunnon ongelmat ja syyllistäminen*. Poissulkemisen makrotasolta löytyi neljä alaluokkaa; *resurssipula, priorisointi, segmentointi ja polkuriippuvuus*.

**Väliinpuotoamisen** mikrotasolta löytyi kolme alaluokkaa *köyhyys, terveys, työttömyys ja kouluttamattomuus*. Mesotason väliinpuotoamisessa löytyi alaluokat *elämäntavan periytyminen* ja *verkotot*. Makrotason väliinpuotoamiseen liittyi alaluokka *palvelujärjestelmän puutteet*.

**Väliinpuotoamisen ehkäisyn** mikrotasolta löytyi neljä alaluokkaa *henkilökohtainen asiointi ja yhdessä tekeminen, aito ymmärrys ja kuunteleminen, työskentelyn arvot ja etiikka sekä suunnitelmallinen työskentelyprosessi*. Väliinpuotoamisen ehkäisyn mesotasolta löytyi alaluokat *sosiaalinen ympäristö* sekä *palveluohjaus ja verkostotyö*.

## 4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan suhteessa koko tutkimusprosessiin, jossa tutkija itse on tärkein luotettavuuden kriteeri. Tutkimusprosessin on edettävä aineiston ehdoilla ja tutkittavan ilmiön perusrakenteen on vastattava valittua tutkimusmenetelmää. Tutkimusprosessin tulee olla johdonmukainen ja avoimesti kuvattu. (Eskola & Suoranta 2001, 165–170, 178.)

Tutkimuksen luotettavuuteen kuuluu uskottavuus ja vahvistuvuus. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, vastaavatko tutkijan tulkinnat tutkittavien käsityksiä. (Eskola & Suoranta 2001, 211–212.) Tutkimuksen aineistonkeruussa ja analysoinnissa olen pyrkinyt vastaamaan tutkimustehtävään. Uskottavuutta on lisännyt teemahaastattelurunko, haastattelujen nauhoittaminen ja litterointi sekä suorat lainaukset haastatteluaineistosta. Olen valinnut aineistosta sellaisia lainauksia, jotka kuvaavat mahdollisimman kattavasti aihetta, mutta eivät toista samaa asiaa. Eskolan & Suorannan (2001, 211–212) mukaan

vahvistuvuudella tarkoitetaan muista tutkimuksista tuen ottamista omille tulkinnoille. Olen pyrkinyt tutkielmassani huolelliseen lähdekritiikkiin ja yhdistelemään aineistosta saatua tietoa teoriatietoon ja aiempiin tutkimuksiin.

Tutkimuslupa on avoimuutta ja luotettavuutta tuova tekijä. Saamiani tutkimuslupia en ole liittänyt työhön, koska se paljastaisi tutkimuksen kohteena olevan kaupungin ja haastateltavien identiteetit. Tutkimusluvan liitteenä oli hyväksytty tutkimussuunnitelma. Haastateltavia informoin lähettämällä teemahaastattelurungon etukäteen tutustuttavaksi. Tutkielmaa tehdessä olen huomionut sen, että tutkittavalla on oikeus luottamuksellisuuteen ja pysyä tuntemattomana sekä odottaa tutkijalta vastuuntuntoa. (Soininen 1995, 129–131.) Tutkimuksessa en ole paljastanut yksityiskohtaista tunnistettavaa tietoa haastatelluista esimerkiksi erottelemalla viranomaisten ja kolmannen sektorin työntekijöiden haastatteluvastauksia aineistosta tai tuomalla esiin tutkittavaa kaupunkia, koska perusjoukko on pieni ja yksilöt voisivat olla tunnistettavissa. Olen käsitellyt haastatteluaineistoa kokonaisuutena, jotta ulkopuolinen ei voi tunnistaa tai seurata tekstistä yksittäistä työntekijää. Samasta syystä en ole käyttänyt tunnisteita haastatteluaineiston sitaateissa. Tiedostan, että haastatteluissa esiintyneet näkemykset ovat yksittäisten henkilöiden omia, eivätkä ne välttämättä edusta koko organisaation näkemystä tai ole yleistettävissä. Keräämäni tieto on luottamuksellista, enkä tule luovuttamaan haastattelumateriaalia tunnistettavassa muodossa kenellekään. Valmiin pro gradu tutkielman toimitan sovitusti tutkimuksen kohteena oleville haastatelluille työntekijöille ja heidän työyksikköihinsä tutustuttavaksi. Tulosten esittämisessä olen noudattanut rehellisyyttä ja esittänyt ne sellaisena kuin ne ilmenevät.

Eettisistä pohdinnoista haluan nostaa esille asiakkaan luokittelun väliinputoajaksi. Tutkimuksessa puhun mieluummin väliinputoamisen prosessista tapahtumana kuin yksittäisten asiakkaiden luokittelemisesta väliinputoajiksi ja antamalla sen heille ikään kuin leimaavana identiteettinä. Karjalaisen & Lahden (2005, 277) mukaan luokittelu ja kategorisointi on tapa hallita ja järjestää asioita sekä yhteiskunnallista erilaisuutta. Kun luokittelu kohdistuu ihmisiin, niin sillä on sosiaalisia seurauksia sekä kielteisiä ja myönteisiä merkityksiä. Kategoriaan kuuluminen tuottaa ja muovaa yksilön sosiaalista identiteettiä, mitä kauemmin kuuluu esimerkiksi tuetun työllistämisen palvelulinjan pitkäaikaistyöttömiin, niin sitä vaikeampi on päästä eroon siitä leimasta ja roolista. Passiivisuuden sijaan yhteiskunta odottaa aktiivista työelämähakuista toimijaroolia.

(Karjalainen & Lahti 2005, 277.) Väliinputoamisen prosessin määrittelyyn vaikuttaa aika jossa elämme ja sitä määrittelevien työntekijöiden asema, josta käsin he näkevät asiakkaansa. Pohjolan (2010, 41) mukaan jokainen palvelujärjestelmän edustaja näkee yhteisen asiakkaan oman organisaationsa tehtävien kautta eli erilaisista todellisuuksista käsin.

Oman taustan merkitys on hyvä tiedostaa. Olen työhistoriani aikana toiminut erilaisissa työtehtävissä työllistämiseen liittyen kunnan, yksityisen ja kolmannen sektorin palveluksessa. Vahva aihepiirin tuntemus ja käytännön kokemus ovat olleet minulle iso etu, mutta vie varmasti osaksi pois avoimuutta tarkastella ilmiötä kauempaa ikään kuin ulkopuolisena. Haastatellut työntekijät eivät ole olleet minulle läheisiä ihmisiä tai työkavereita haastatteluiden ajankohtana, vaikka olenkin tiennyt heidät entuudestaan yhteistyöverkostoista. Tuttuus ei ole vaikuttanut tutkimuksen tuloksiin, koska tutkittavassa aiheessa ei ole kyse työntekijöiden henkilökohtaisista arvoista tai asioista.



## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käsittelen pro gradu tutkielman keskeiset tulokset, jotka pyrkivät vastaamaan tutkimustehtävään; *Miten palvelujärjestelmän työntekijät ymmärtävät pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvän väliinpuotoamisen ja sen ehkäisemisen?* Tutkimustulokset ovat rakentuneet aineiston laadullisen sisällönanalyysin pohjalta. Tutkimuksen tuloksena on syntynyt systeemiteoreettinen lähestymistapa, jonka avulla tarkastelen työttömien poissulkemista ja väliinpuotoajuutta sekä niiden ehkäisemistä mikro-, meso- ja makrotasoilla.

Sosiaalista vuorovaikutusta eri tasoilla on hahmotettu Bronfenbrennerin systeemiteoreettisen lähestymistavan avulla. Vuorovaikutuksen tasot on jaettu mikro-, meso-, ja makrotasoihin, mikrotasolla tarkoitetaan yksilötasoa, mesotasolla yhteisötasoa ja makrotasolla yhteiskunnallista tasoa. Sovellan Bronfenbrennerin systeemiteoriaa tulosten jaottelussa, koska se antaa selkeämmän kuvan poissulkemiseen ja väliinpuotoamiseen liittyvistä tekijöistä. Saaren (2015, 101) mukaan huono-osaisuutta ja köyhyyttä selitetään yksilöllisillä ja rakenteellisilla tekijöillä. Rakenteelliset tekijät korostavat yksilöstä riippumattomia ja hänen valintojensa ulkopuolella olevia tekijöitä väliinpuotoamisen syynä. Yksilölliset selitykset liittyvät puolestaan elämänhallintaan, josta yksilön ajatellaan olevan vastuussa. (Mt. 101.) Tutkiessani palvelujärjestelmän työntekijöiden ymmärrystä pitkäaikaistyöttömien väliinpuotoamisesta, olen analysoinut tutkimuksen tuloksia yksilö-, yhteisö- ja yhteiskunnallisella tasolla. Tämä auttaa hahmottamaan hyvin monitahoisia väliinpuotoamisen ja poissulkemisen syitä ja seurauksia sekä ongelmien ehkäisemistä. Aineiston analysointia ja luokittelua on kuvattu tarkemmin tulosluvuissa luku kerrallaan (ks. kuviot 4, 5 ja 6).

*Mikrotaso* käsittää yksilön lähimmän sosiaalisen järjestelmän, joka voi tarkoittaa esimerkiksi häneen itseensä ja perheeseen liittyviä asioita. Bronfenbrenner (2002, 264) määrittelee mikrojärjestelmän toimintojen, roolien ja henkilöiden välisten suhteiden muodoksi, jonka ihminen kokee tietyssä konkreettisessa ympäristössä ja joka sisältää muut henkilöt. *Mesotaso* on sosiaalisena ympäristönä laajempi kuin mikrotaso, koska mesotasoon lukeutuu mikrotason lisäksi laajempi vuorovaikutus, kuten esimerkiksi yksilön, perheen ja palveluverkoston työntekijöiden välillä tapahtuva vuorovaikutus.

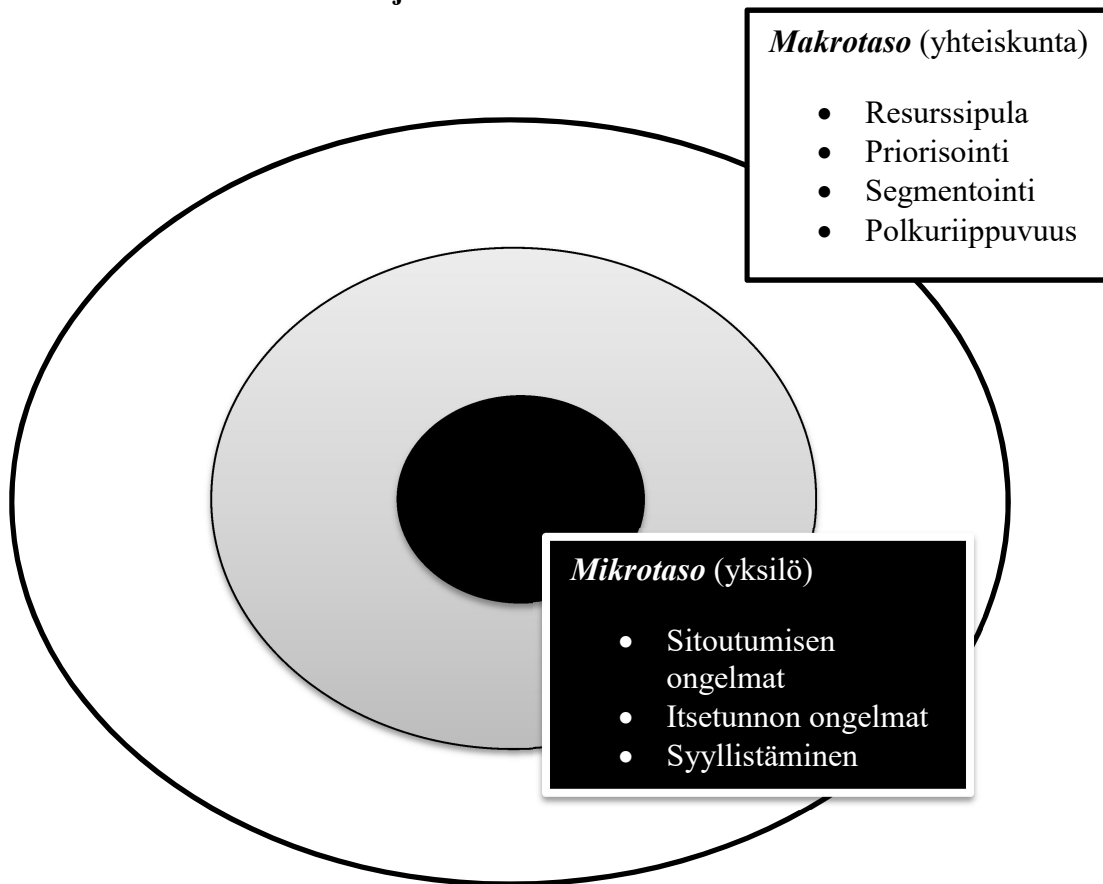
Bronfenbrenner (2002, 264) käsittää mesojärjestelmään sisältyvän kahden tai useamman ympäristön väliset yhteydet ja prosessit. Mesojärjestelmä koostuu ikään kuin useista mikrojärjestelmistä. Laajin taso on *makrotaso*, joka tarkoittaa ympäröivää kulttuuria, jossa yksilö elää. Sosiaaliset tasot eli systeemit ovat kokonaisuus, jotka käsittävät kodin vuorovaikutuksen lisäksi laajemmin paikallisella ja globaalilla tasolla tapahtuvaa vastavuoroisuuteen perustuvaa kanssakäymistä. Bronfenbrennerin (2002, 266) mukaan makrojärjestelmä on mikro- ja mesojärjestelmien kaikenkattava muodostelma, joka ottaa huomioon kaikki käsitysjärjestelmät, voimavarat, riskit, elämäntavat, mahdollisuudet, elämäntavan ja sosiaalisen vuorovaikutuksen muodot.

Sovellan Bronfenbrennerin systeemiteoreettista lähestymistapaa tutkimuksessani siten, että liitän mikrotasolle eli yksilötasolle työttömään yksilöön liittyvät väliinpuutoamisen syyt, poissulkemisen seuraukset ja väliinpuutoamisen ehkäisemisen. Mesotaso eli yhteisötaso sisältää työttömän asiakkaan palveluverkoston työntekijöihin ja omaan verkostoon liittyvät väliinpuutoamiseen, poissulkemiseen ja niiden ehkäisemiseen liittyvät asiat. Makrotasolla eli yhteiskunnallisella tasolla on palvelujärjestelmän rakenteisiin ja lainsäädäntöön liittyviä asioita.

## **5.1 Työntekijöiden näkökulma työttömien poissulkemiseen**

Poissulkemisessa on kyse joko tiedostamatta tapahtuvasta tai tarkoituksellisesta asiakkaan poiskäännyttämisestä, joka näyttäytyy yksilöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla. Tässä luvussa kuvataan poissulkemisen seurauksia työntekijöiden näkökulmasta, tutkimustulokset on jaoteltu mikro- ja makrotasolle. (ks. kuvio 4.) Mesotason eli yhteisöllisen tason poissulkemisesta ei tullut esiin tutkimustuloksissa. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että työntekijöiden on vaikea analysoida omaa toimintaansa poissulkemiseen liittyen, kukaan ei halua tarkoituksellisesti sulkea pois asiakkaita palveluista ja avun piiristä.

**Kuvio 4 Poissulkemista tuottavat yksilötason, yhteisötason ja yhteiskunnallisarakenteelliset tekijät**



### 5.1.1 Poissulkemista selittävät tekijät mikrotasolla

Poissulkemisen mikrotason seurauksiin liittyvät asiakkaiden kokemat, mutta työntekijöiden tulkitsemat *sitoutumisen*, *itsetunnon* ja *syyllistämisen* ongelmat. Nämä ovat yksilöön liittyviä seurauksia pitkään jatkuneesta poissulkemisesta, joihin yhteisöt ja yhteiskunta vaikuttavat.

#### *Sitoutumisen ongelmat*

Työntekijöiden näkökulmasta asiakkaan oma toiminta ja sitoutuminen vaikuttavat siihen, voidaanko palvelua tarjota. Kieltäytyminen voi olla asiakkaan ainut mahdollisuus vaikuttaa ja pitää valta oman elämänsä päätöksistä itsellään.

Työntekijä kuvaa asiakkaan sitoutumisen ongelmien johtuvan asiakkaan omasta toiminnasta, jonka vuoksi palvelua ei ole voitu tarjota.

*Monesti se voi olla, niinku omallaki toiminnalla aiheutettua, sitte siellä on taustalla monta kertaa esimerkiksi sellainen kuntouttava keskeytyny se takia, että asiakas on ratkennu juomaan. Et siinä voi olla jotain tämmöstä, että on tehty esimerkiksi täällä palvelusuunnitelmia moneen kertaan ja koskaan se suunnitelma ei sitte toteudu, siihen tulee aina joku. Se ehkä liittyy sitte mejän työssä tässä siihen sellaiseen, että asiakas on omalla toiminnallaan sen aiheuttanu sitte, että ei oo voitu sitä palvelua sitte tarjota.*

Työntekijä tuo esille, että väärään palveluun ohjaaminen huonona ajankohtana vaikuttaa myös asiakkaan sitoutumiseen.

*Asiakkaat on ehkä ohjattu väärään aikaan, ne ei oo pystyny sitoutumaan niihin palveluihin. Se on myös varmaan, että he ite kokee, että he ei oo saanut palvelua, mut tosiasiallisesti eivät oo pystyny sitoutumaan ja sillon varmaan ei oo ollu oikee palvelu.*

Työntekijän mukaan, asiakkaan halu sitoutua ja ottaa vastaan palveluita tekee rajaamisesta vaikeaa.

*Helpompaa niin, että jos se asiakas ei sitoudu, koska sillon hän ei välttämättä haluaakaan ite niihin palveluihin. Jos on halukas ja joutuu rajaamaan, niin ne on kyllä tosi hankalia.*

Pyrkimys muuttaa elämäntilannetta ilmenee ainoastaan, kun yksilö kokee tämän mahdollisuuden olevan toteutettavissa. Mikäli palvelusuunnitelmia joudutaan tekemään moneen kertaan asiakkaan sitoutumisen puutteen vuoksi, niin suunnitelmasta mahdollisesti puuttuu aito asiakaslähtöisyys ja sopivat palvelut, jotka motivoisivat asiakasta osallistumaan. Ammattilainen voi tarjota asiakkaalleen erilaisia vaihtoehtoja ja näkemyksiä mikä voisi auttaa, mutta viime kädessä asiakas päättää ja toimii, miten parhaaksi katsoo. Kotirannan ja Virkin (2011, 120–122) mukaan kyseessä on mahdollisuussuhde, jolloin ihminen voi periaatteessa tehdä myös toisin. Olennaista on toiminnan idea, unelma,

suunnitelma ja motiivi. Motiivit ovat sidoksissa ihmisten elämäntilanteisiin, tarpeet ovat yksilöllisiä eli motiiveilla on erilainen tärkeysjärjestys. Valtaistumiseen ja voimaantumiseen pohjautuvassa auttamistyössä on keskeistä, että asiakas tulisi kuulluksi omista lähtökohdistaan ja tulkinnoistaan käsin, eikä palvelujärjestelmän valikoimasta käsin. Tämä on tärkeää sen takia, että työstettävä muutos tarvitsee toteutuakseen lähtökohdan, johon asiakas voi sitoutua. Jos asiakas ei tunne tilanteen tulkintaa omakseen, hänelle on haasteellista alkaa sitä myöskään muuttamaan. (Hokkanen 2010, 47)

### ***Itsetunnon ongelmat***

Tunne siitä, ettei kelpaa mihinkään johtaa huonoon itsetuntoon, joka voi viedä pohjan elämänhallinnalta. Itsetunnon ollessa todella alhainen, ei ole enää ponnahduslautaa ylöspäin eikä todellisia selviytymisen mahdollisuuksia.

Haastateltu työntekijä tuo esiin asiakkaiden itsetunnon ongelmia, jotka ovat seurausta palveluista poissulkemisesta, jolloin ihminen ei tunne olevansa enää osallinen työelämään tai sitä tukeviin palveluihin.

*Varmaan mä aattelen, että jos oikeesti kokee, tää poissulkeminen aika raaka sana, mutta siis jos oikeesti kokee, ettei kelpaa niinku mihinkään, niin kyllä siitä siis tietysti itsetunnolle on merkitystä ja sitte se, että eihän asiakkaat hakeudu palveluihin, jos ei ne kuitenki halua, että ne saa sieltä jotakin. Niin onhan se totta kai pettymys ja ilman palveluitakaan ei varmasti pärjää. Et kyllähän se aina vaan heikentää niitä mahdollisuuksia.*

Haastatellun työntekijän mukaan työstä poissulkeminen voi viedä asiakkaalta pohjan koko elämänhallinnalta.

*Parhaimmillaankin se ei edistä työllistymistä ja elämänhallintaa ja pahimmillaan se vie pohjan koko pakalta elikkä tuota, jos on odotusarvo on että tarjotaan jotain, että pääsee esimerkiksi töihin, joka on oman arvon kannalta ja tuota elämänhallinnan kannalta yks semmonen kynnyksen,* on

*tavallaan osa jotain, niin.. Niinku se viedään pois ja asiakkaan näkökulmasta ilman syytä, niin se vie pohjan kaikelta.*

Työntekijä kuvaa, että asiakkaan itsetunnon ollessa heikko, poissulkeminen heikentää sitä entisestään ja pahimmassa tapauksessa asiakas syyttää huonosta elämäntilanteesta itseään.

*Itsetuntohan on niinku muutenki heikko, se heikentyy entisestään. Sitten tulee semmosia sairauksia, esimerkiksi paniikkihäiriö on semmonen, mikä on lisääntynyt ihan hirveesti. Ja se, että tulee se huonouden tunne, että ei musta oo mihinkään, enhän mä kelpaa mihinkään. Ku ei oo ymmärrystä, että vika ei oo heissä vaan tässä byrokratiassa, byrokratian rattaissa. Et nyt et kuulu tämän piiriin, etkä tämän piiriin ja ehkä puolen vuoden päästä kuulut nyt tuohon. Niin ei se ihminen, ku se on muutenki lyöty lyttyyn ja ei oo suurimmaksi osaksi nää ihmiset on, että ei heillä niinku oo kun oikeastaan mitään, mistä he sais niinku sitä ponnahdusta ylös.*

Sosiaalinen identiteetti liittyy vahvasti yksilö- ja ryhmäkäyttäytymisen välisiin eroihin ja kategorioihin. Olennaista on se, onko persoonallinen identiteetti ristiriidassa sosiaalisen identiteetin kanssa. Persoonallinen identiteetti erottaa yksilön muista ja rakentuu pitkäkestoisesti henkilökohtaisten suhteiden pohjalta. Ryhmätilanteissa korostuu sosiaalinen identiteetti eli se puoli itsestä, jonka yksilö jakaa muiden kanssa. Sosiaalinen identiteetti pohjautuu kategorisoimiseen ja positiivisen minäkuvan tarpeeseen. Yksilö asetetaan esimerkiksi työttömän tai väliinputoajan kategorioihin, vaikka harva haluaa identiteettiinsä liitettävän leimaavia stereotypioita. Mikäli oma tai ryhmän asema on alisteinen, niin se heijastuu suoraan heikkoon itsetuntoon. Ihmisen perustarve on myönteinen identiteetti ja hyvä itsetunto. (Tajfel 1981)

### ***Syyllistäminen***

Yksilöä syyllistetään usein hänen ongelmistaan, jotka ovat pohjimmiltaan peräisin yhteiskunnan ongelmista. Yksilön on mahdoton yksin ratkaista ongelmia ja vaikuttaa tilanteeseensa, ellei yhteiskunnassa tapahdu muutoksia ja tarjota todellisia valinnan mahdollisuuksia. Syyllistäminen tuli esille poissulkemisen seurauksena mikrotasolla.

Haastateltu työntekijä kuvaa yksilön syyllistämisen pahimmillaan johtavan elämän päättymisiin. Yksilö kokee painetta ja syyllisyyttä omista valinnoistaan, jolloin ei pysty katsomaan tilannettaan ja avun mahdollisuuksia laajemmin.

*No kyllä voi sanoa, että traagisimmat seuraukset on ihan oikeasti elämän päättymisiä... Ne on todella traagisia jotkut tapaukset ja justiinsa sitte vielä täällä on ollu tää asenne ilmapiiri valitettavan pitkään juuri tämmönen, että syyllistetään ihmistä itteensä, hänen omia valintojaan. Niin tota, se vielä niinkö lisää asettaa painetta..*

Yksilön syyllistäminen tuo paineita ja pahimmillaan johtaa elämän päättymiseen. Blombergin, Kallion & Krollin (2010, 590) mukaan yksilöllinen syytös tarkoittaa laajasti erilaisia köyhyyden syitä, jotka voidaan viime kädessä paikantaa köyhään itseensä. Kyse on kärjistetyimmillään henkilön laiskuudesta ja löyhästä moraalista. Suomessa sosiaalityöntekijät uskovat yksilölliseen syytökseen useammin kuin muissa pohjoismaissa tutkittaessa köyhyyden syitä. (Mt. 2010, 590.) Välimaan (2011, 5) tutkimuksessa on havaittu, että työttömien parissa toimivat työntekijät synnyttävät ja vahvistavat leimallista pitkäaikaistyöttömän kategoriaa, joka osaltaan syyllistää työttömiä. Huomaamatta rakentuu ”kaikkein vaikeimmin työllistyvien ryhmä” heistä, jotka eivät työllistyneet aktivoinnista huolimatta tai olivat väliinpudonneita aktivointitoimista.

### **5.1.2 Poissulkemista selittävät tekijät makrotasolla**

Poissulkemisen makrotasolla ovat asiakkaaseen vaikuttavat seuraukset, jotka johtuvat laajemmin yhteiskuntaan, organisaatioihin ja lainsäädäntöön liittyvistä tekijöistä. Makrotason seurauksia ovat *resurssipula*, *priorisointi* ja *segmentointi* sekä *polkuriippuvuus*.

#### ***Resurssipula***

Haastatellut työntekijät tunnistavat resurssihin liittyviä ongelmia, kuten ajanpuutteen ja liian suuret asiakasmäärät työntekijää kohden. Resurssipula vaikuttaa siihen, että varatut ajat menevät pitkälle ja asiakas jää ilman palvelua tai ohjataan väärään palveluun.

Haastateltu työntekijä kuvaa resurssipulaa siten, että varatut ajat menevät pitkälle, asiakkaan tilanne ehtii muuttua eikä apu ole enää oikea aikaista.

*Ois tietysti kauheen hyvä, jos asiakas ois motivoitunut lähtemään kuntouttavaan, hyvinki pian on se paikka siellä. Niin me ei saaha sitte varattua sitä yhteistä aktivointisuunnitelma aikaa, et ne menee sitte usean kuukauden päähän. Siinä vaiheessa sitte ku saadaan lopulta se aika varattua sinne, niin tilanne voi olla jo ihan eri.*

Työntekijä tuo esiin liian suuren asiakasmäärän työntekijää kohden, joka johtaa siihen että asiakas ei saa palvelua silloin kuin sitä tarvitsee tai ohjataan väärälle taholle.

*Siitä lähettiin ja sitte ne jotkut, sitte ihmiset jäi ilman niitä palveluja. Se on vähän tää poissulkeminen, joka kanssa, mut se ei oo semmosta tahallista sulkemista ollu, vaan se on resurssipulan takia. Se resurssipula on ollu aina ongelmana. Niin joka ainut tekee sydämellään sen työn mikä on määrätty ja jos sää oot sun pitäis laittaa niinku jengiä tehtaille töihin ja sitte tonne hoitopuolelle, niin sää varmasti yrität täyttää ne työnantajan toiveet. Sillain sitte se loppujengi, joka saattaa olla vähän sairasta, saa jäähä vähän toisella käellä tehtäväksi. Sitte ne ei kohtaa sitä, ei ohjata oikeille tahoille.*

Haastatellun työntekijän mukaan julkisen sektorin resurssipula näkyy myös kolmannella sektorilla. Paikalliset yhdistykset joutuvat paikkaamaan palveluiden aukkoja, vaikka se ei kuuluisi heidän toimenkuvaansa.

*Toki tuohon täytyy sanoa tuohon resurssipula asiaan tälläkin puolella on se, että kyllä täälläkin vaatii priorisointia se mihin niitä resursseja käytetään. Et meillä on tuota, voidaan tehdä myös ulkopuolelle suuntautuvaa ohjausta ja asiointiapua, mutta se on kaikki pois tästä meidän perustoiminnasta. Ja tämä tämmönen talon ulkopuolella ohjaaminen ja asiointi sen tukeminen, niin se on tavallaan, me mennään toisten tekijöiden tontille. Et kyllähän nykypäivänä kolmas sektori joutuu tekemään sosiaalitoimen, te-toimiston,*



*terveydenhuollon, mtt palveluohjaamista, motivointia, joka periaatteessa olisi heidän itse tehtävissä, mutta kun ei ole aikaa ja resursseja.*

Määttä (2012, 126) tuo esille, että viranomaisella on henkilökohtaista valtaa, mutta sen lisäksi etuuspäätöksiä ohjaavat toimistokohtaiset viralliset ja epäviralliset säännöt ja toimintamallit, jotka voivat olla hyvinkin pysyviä. Organisaation toimintakulttuuri on merkittävässä roolissa. Toimisto- ja sektorikohtaisen poissulkemisen syihin liittyy usein toimistokohtainen katutason byrokratia ja portinvartiointi. (Metteri 2004). Kun tuen hakemisen käytännöt määritellään toimistokohtaisesti, ne eivät takaa yhdenmukaista kohtelua kaikille avun tarvitsijoille. Esimerkiksi täydentävän toimeentulotuen menoista saatetaan nipistää kunnan toiveiden mukaan, vaikka laissa ei niin säädettäisi.

Sosiaalityön selontekovelvollisuus kuntaorganisaation suuntaan on voimakasta ja asiakkaiden etu saa usein väistyä. Sosiaalityölle annetut taloudelliset resurssit ja toimenpidevalikoima ovat rajattuja, jolloin asiakkaan oikeuden toteutumiseen sijaan joudutaan tyytymään kompromisseihin. Kyse on resurssien säännöstelystä, joka on Lipskyn (1980) mukaan kaiken ihmistyön perusristiriita. Ammatillaisen on tasapainoteltava asiakkaiden edun, ammattietiikan ja organisaation odotusten välissä. (Juhila 2009, 298–299.) Julkinen sektori on ulkoistanut palveluita ja järjestöjen merkitys huono-osaisimpien ja hankalimmista ongelmista kärsivien palveluidentarjoajana on kasvanut. Kolmannen sektorin on sopeuduttava palveluiden tilaajan eli julkisen sektorin linjauksiin ja tuotettava vaikuttavia palveluita, joita toteuttaa koulutetut ammatilliset. (Kivelä 2014, 79.)

Ristiriitaa syntyy erityisesti silloin, kun sosiaalityössä tavoitellaan yksilöllisiä palveluita asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Byrokraattinen harkintavalta mahdollistaa usein kaikille asiakkaille samanlaisia yhdenvertaisia palveluita, kun taas ammatillinen harkintavalta painottaa toimintaa ja palveluita yksilöllisesti ja tapauskohtaisesti. Byrokratia ei tue asiakkaan osallisuutta, eikä johda hyviin tuloksiin asiakkaan auttamiseksi. Aito kiinnostus asiakasta ja hänen elämäntilannettaan kohtaan sekä kokonaisvaltainen näkemys tukevat paremmin osallisuutta. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 231, 234.)

## ***Priorisointi***

Asioita joudutaan priorisoimaan eli asettamaan tärkeysjärjestykseen. Rajattu aika ja organisaatio vaikuttavat siihen, ettei asiakas pääse palveluihin tai saa apua. Priorisoinnista seuraa poissulkemista ja epäinhimillistä kohtelua.

Haastateltu työntekijä kuvaa priorisoinnin ongelmia siten, että asiakkaiden avuntarve ei asetu välttämättä palvelujärjestelmän asettamiin aikarajoihin.

*Niin eihän asiakkaat välttämättä mee sen asetetun aikarajan mukaan, että semmoset on aina kurjia tai jossain työkokeilussa se maksimiaika on mitä on ja siinä ajassa jos ei tapahu, niin se oli sitte siinä.*

Haastateltu työntekijä tuo esille, että heidän organisaationsa on todella rajattu. Mikäli asiakkaan elämäntilanne ei sovellu organisaation lakeihin ja sääntöihin, niin asiakas tulee poissuljetuksi palveluista.

*Meidän organisaatio on kyllä hyvin rajattua, että kun teet näin, niin sinulle kuuluu tämä ja kun teet näin, niin sinulle kuuluu tämä. Et jos et niissä raameissa pysty olemaan, niin se on tosi haastavaa. No jos mää aattelen sitä poissulkemista, niin priorisointi. Niinku mää aikasemmin sanoin niin sitä on joutunu tekemään.*

Erään haastatellun työntekijän mukaan rajatut organisaatiot eivät enää kohtaa asiakkaita eivätkä kohtele heitä inhimillisesti.

*Nyt on ovet menny lopullisesti kiinni ja puhelimeen ei oo vastattu enää moneen vuoteen. Siis oikeesti se järjestelmä, ku mä mietin mikä on ollut ja mikä on luotu, niin se tuskin palvelee enää edes itseänsä. Inhimillisiä järjestelmiä kuten valtiota ja kuntia on alettu johtamaan finanssimaailman pelisäännöillä, niin eihän siitä voi syntyä semmosta jälkee, missä inhimillisesti asiakkaita ja ihmisiä kohdattaisiin ja kohdeltais.*

Työntekijän mukaan asiakkaille itselle siirretään entistä enemmän vastuuta, mutta kaikista huonoimmassa asemassa olevat eivät pysty sitä itsenäisesti kantamaan.

*Ne jotka kykenevät olemaan aktiivisia, aktiivisesti hakemaan sähköisesti netistä palvelua, niin saavat sitä ja pystyvät kirjaamaan itsensä sitä kautta, mut ihmiset, jotka ei sitten tuota, ei ole saatavilla internetiä tai eivät osaa sitä käyttää, niin kärsivät ihan selkeesti, epätasa-arvoisessa asemassa näihin muihin nähden, koska virkailijat eivät vain ole saatavilla. Siellä on hyvin tiukat soittoajat, tietyt vierailut on vaan ajanvarauksella ja niin edelleen. Niin, niin rajoittaa ihan äärettömän paljon näitten ihmisten asiointia virastossa, mikä päättää heidän asioistaan.*

Sosiaalialalla voidaan asettaa tärkeysjärjestykseen asiakkaita, asiakkaiden tarpeita, sosiaalityön rakenteita, toimintamuotoja, asiakasryhmiä tai palveluja. Merkittävää priorisointia tapahtuu myös kuntien ja valtion eri hallinnonaloilla niiden keskinäisen aseman osalta. Priorisointia tehtäessä tulisi huomioida ihmisen perustarpeet ja ympäristö sekä kaikessa tulisi näkyä välittäminen, kunnioitus ja arvostus. (Niemi 2008, 100, 138.) Yhtenä esimerkkinä priorisoinnista on palveluiden ja toimintamuotojen karsiminen ja erityisesti henkilökohtainen kasvokkain tapahtuva palvelu. Määtän (2012, 125) mukaan poissulkemisen esikäännyttävät tekijät kuvaavat asioita, jotka tekevät palvelun saamisesta haastavaa. Kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu on yhä harvinaisempaa, eikä kuulu enää normaaliin työllistymistä tukevien palveluiden kohdalla. Palveluita keskitetään ja siirretään pois asiakkaiden läheltä ja siirrytään enenevässä määrin sähköiseen asiointiin.

### ***Segmentointi***

Segmentoinnilla tarkoitetaan asiakkaiden jaottelua tiettyjen kriteerien mukaisesti. Segmenttien rajat ovat toisinaan niin tiukat, ettei asiakas kuulu mihinkään tai ohjataan väärään paikkaan.

Haastateltu työntekijä kuvaa segmentointiin liittyviä ongelmia siten, että asiakkuus kriteerit ovat palveluissa niin tiukat, ettei asiakas kuulu mihinkään.

*Aika monessa palvelussa on, niin tiukat rajat ehkä, että ne asiakkuus kriteerit on isketty niin tiukalle ja sit voi olla asiakkaita, jotka ei oikeesti kuulu mihinkään.*

Eräs haastateltava työntekijä tuo esiin, että heille ohjatut asiakkaat on ohjattu väärään paikkaan, jolloin he joutuvat käännättämään asiakkaan pois palveluidensa piiristä.

*Yleensä ne ihmiset ketä me ollaan jouduttu käännättämään takaisin tai ollaan kyllä kokeiltu jotaki kuntouttavaa, tämmösiä, niin ne ihan oikeesti ei kuulu enää työelämään. Se on sairausloma tai eläkkeelle haku tai tällanen.*

Määtän (2012, 125) mukaan toisen kynnyksen poissulkemisen muodostavat palvelu- tai etuuskohtaiset kriteerit, jotka asiakkaan on täytettävä saadakseen hakemaansa palvelua tai etuutta. Perusturvapalvelujen saamista rajoittavat syyperusteisuus, tulosidonnaisuus, tarveharkinta ja etuuksiin liittyvät sanktiot. Mikäli määriteltävät palvelun tai tuen kriteerit täyttyvät, asiakkaan on seuraavaksi selvittävä omien subjektiivisten rajoitustensa sekä palvelu- ja etuuspäätöksiä tekevien virkailijoiden määrittelemien ehtojen kanssa.

Haastateltavien mukaan kaikki toimijat, kuten sosiaalitoimi, eivät voi kuitenkaan sulkea asiakasta pois.

*Meillä ei voida käännättää eli täytyy ottaa vastaan, jos asiakas haluaa, että aika varataan, niin tokihan se aina pyritään varaamaan.*

Haastateltava työntekijä tuo esiin, että palvelun päättyessä asiakkaan oltua ensin pitkään jossakin palvelussa, asiakas palaa takaisin viimesijaiseen sosiaalitoimen apuun.

*Valitettavasti joskus käy niin, ku asiakas on ollu jossain palvelussa pitkään ja työntekijät kattoo, että he eivät enää pysty auttamaan enää asiakasta, niin sitte se palvelu katsotaan päättyneeksi. Se sitte joku, varmaan sosiaalitoimisto on ainut joka ei koskaan voi sulkea pois.*

Metterin (2012) mukaan kohtuuttomia tilanteita syntyy järjestelmästä ja organisaatiosta johtuen silloin kun säädökset eivät sovi asiakkaan tilanteeseen tai niitä ei noudateta. Kohtuuton tilanne voi syntyä myös, kun tukeen oikeutettu asiakas ei osaa tai halua hakea tukea. Kohtuuttomuus voi johtua myös työntekijästä, mikäli hän ei toimi vaikka voisi tai viranomaisesta, joka päätöksentekijänä tulkitsee kohtuuttomasti asiakkaan tilannetta.

Viranomaiset tulkitsevat etuuden kriteereitä omista lähtökohdistaan. Työntekijän osalta poiskäännöttämistä määrittelee hänen käytettävissään olevat mahdollisuudet tehdä asiakkaan tilanteen vaatima päätös tai toimenpide. Mahdollisuutta rajaavat viranomaiselle määritelty päätösvalta tai sen puute, hänen yksilöllinen ammatillinen osaamisensa ja pätevyys sekä subjektiiviset motiivit päätöksenteon prosessissa. Toimintamallit saattavat vaihdella etuuskohtaisesti tai toimistokohtaisesti, jopa virkailijakohtaisesti. Katutason byrokratia (Lipsky 1980) rakentuu poliittisten päätösten toimeenpanovallan käyttämisen ja viranomaiselle annetun sanktio- ja harkintavallan kautta. (Määttä 2012, 125–126)

### ***Polkuriippuvuus***

Toisinaan lakimuutokset aiheuttavat sen, että asiakas joutuu poissuljetuksi tietystä palvelusta tai tuen piiristä, kun kriteerit ovat muuttuneet. Joskus muutokset tulevat hyvin nopeassa tahdissa ja niistä tiedotetaan vasta jälkikäteen. Esimerkiksi TE-toimiston kielteinen palkkatuki päätös vaikuttaa työllistävän järjestön päätökseen palkata työtön ja jatkossa myös Kelan päätöksiin asiakkaan etuuksiin liittyen, jolloin kyse on polkuriippuvuudesta.

Haastateltu työntekijä kuvaa palkkatuki lainsäädäntöön liittyvää muutosta ja sen seurauksia asiakkaan motivaatioon. Toistuvat poissulkemiset vaikuttavat myöhempään asiakkaan sitoutumiseen ja motivaatioon työllistäviä toimenpiteitä kohtaan.

*Herää se kysymys ja ihmiselle itselleen ihme, jolle oli täysi oikeus palkkatukeen päivää ennen, niin muuttuu tilanne radikaalisti päivää jälkeen jolloin tai päivää myöhemmin, jolloin tuota ei olekaan enää tukikelpoinen. Ja tämä ei varmasti motivoi ketään enää jatkossa sitte millään lailla. Et tuota, on hyvin iso karhunpalvelus ihmiselle tehdä tämmönen, että saadaan*

*pois tuolta syrjäytymisen piiristä toimenpiteeseen ja sitte lyödään ovi kiinni, kun on siihen motivoitunut ja innostunut.*

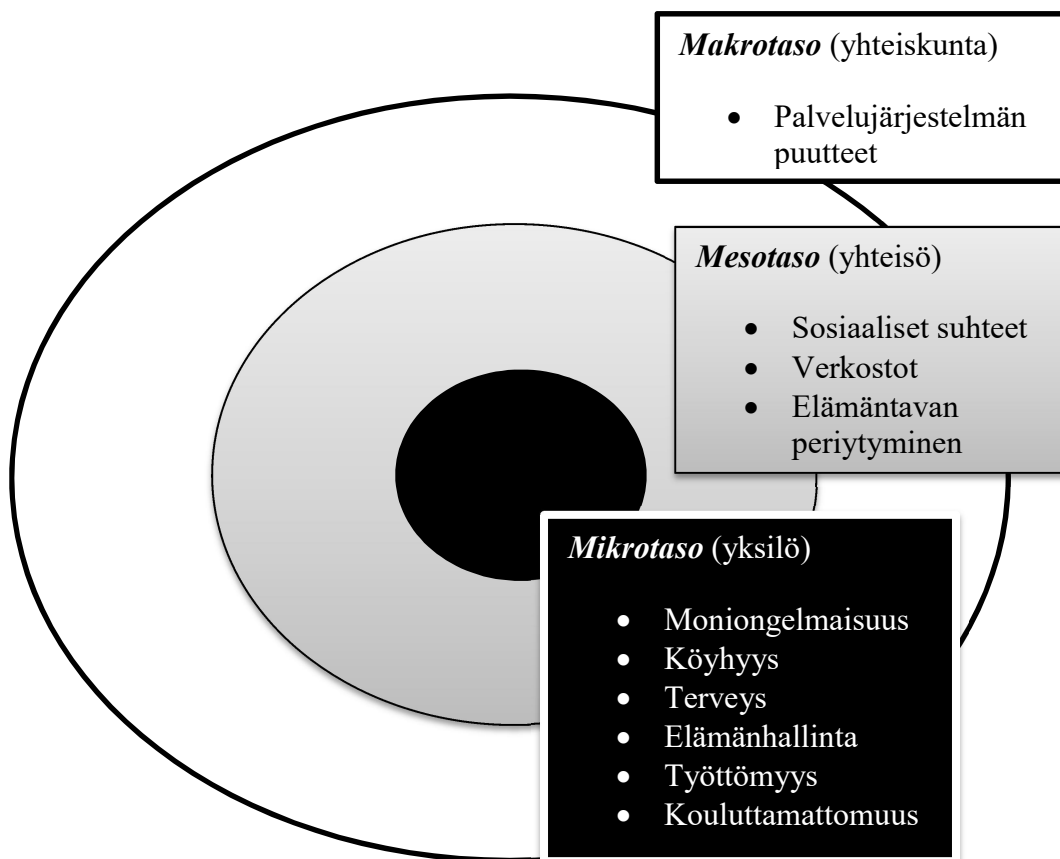
Määttä (2012) mukaan tuen myöntäminen tai sen kieltäminen rakentuu tukea hakevan henkilön tilanteesta, etuuden kriteereistä, työntekijän ammatillisesta osaamisesta ja taustaorganisaation säännöistä. Palvelujärjestelmän pirstaloitumisen ja polkuriippuvuuden vaikutuksesta syntyy järjestelmätasoisia poiskäännyttämiä, jonka lopputuloksena osa avun tarvitsijoista jää tuen ulkopuolelle. Polkuriippuvuudella kuvataan pirstaloituneiden etuuspäätösten välisiä sidoksia, joiden seurauksena viranomaisen antama lausunto tai etuuspäätös vaikuttaa muiden viranomaisten myöhempisiin lausuntoihin tai päätöksiin. Myös Hiilamo & Saari (2010, 20–21) näkevät polkuriippuvuuden ohjaavan sosiaaliturvaa. Heidän mukaansa polkuriippuvuutta voi kuvata ”instituutioiden eri aikana kutomaksi tilkkutäkiksi, jossa on myös huonosti yhteensopivia paloja ja selviä aukkopaiikkoja” (Mt. 2010, 21).

Polkuriippuvuutta ilmenee myös ruohonjuuritasolla lähellä asiakasta. Perusturvaetuuksiin liittyvä päätöksentekoprosessi alkaa yhden asiantuntijan tekemästä tukipäätöksestä tai lausunnosta. Lähtökohtaisesti asiakkaan tilanteita tarkastellaan viranomaiskohtaisesti, eli oman sektorin toimintamahdollisuuksien ja päätösvallan kautta, koska perusturvan pirstaloitunut etuusjärjestelmä rakentuu itsenäisiä päätöksiä tekevistä erillisistä toimijoista. Perusturvan heikon tason vuoksi ensisijaista tukimuotoa joudutaan usein täydentämään jollakin toisella tukimuodolla. Perusturvaetuuksia käsitellään monissa eri toimipaikoissa ja useiden eri ammattikuntien toimesta. Sektoreiden välisestä etäisyydestä huolimatta, aikaisemmat etuuspäätökset vaikuttivat tuleviin päätöksiin. Asiakkaan kannalta jokainen erillinen päätös on merkittävä seuraavien päätösten osalta. Toimintamallien vakiintuessa yksittäiset päätökset saattavat alkaa ohjaamaan toimintaa myös instituutioiden tasolla. Avun hakija voi erillisten, mutta vakiintuneiden käytäntöjen muokkaamien kohtaamisten lopputuloksena joutua tiedostamattaan järjestäytyneen poissulkemisen kohteeksi. (Määttä 2012, 127–128.)

## 5.2 Työntekijöiden näkökulma työttömien väliinputoamiseen

Väliinputoamisessa on kyse hyvinvoinnin vajeista, jotka näyttäytyvät yksilöllisellä, yhteisöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla. Tässä luvussa kuvataan väliinputoamisen syitä työntekijöiden näkökulmasta, tutkimustulokset on jaoteltu mikro-, meso-, ja makrotasolle. (ks. kuvio 5.) Väliinputoamisen syyt eivät ole yksiselitteisesti jaettavissa systeemitoreettisen lähestymistavan mukaan, vaan tasot menevät osittain päällekkäin.

**Kuvio 5** Väliinputoajuutta tuottavat yksilötason, yhteisötason ja yhteiskunnallisarakeelliset tekijät



### 5.2.1 Väliinpuutoamisen syyt mikrotasolla

Väliinpuutoamisen mikrotason syihin liittyvät *moniongelmaisuus, taloudellinen köyhyys, terveydelliset ongelmat ja elämäntapojen puutteet, kouluttamattomuus ja työttömyys*. Yksilön ongelmat, elämäntapa ja lähiympäristön vaikutus nähdään usein yksilöllisinä tekijöinä, joista yksilö on vastuussa. Näihin ongelmiin voidaan vaikuttaa myös yhteiskunnan tuella ja ehkäistä yksilön väliinpuutoamista.

#### *Moniongelmaisuus*

Moniongelmaisuudella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa usean eri hyvinvoinnin ongelman kasaantumista sekä niiden pitkäaikaista ja yhtäaikaista esiintymistä. Väliinpuutoaminen on yksilöllistä ja pitää sisällään hyvin erilaisia ihmisiä ja monenlaisia elämäntilanteita. Väliinpuutoaminen on hankalien asioiden jumiutumista ja siitä seuraavia epäonnistumisia.

Haastateltu työntekijä kuvaa väliinpuutoamista pitkään kestäneenä ja hankalana tilanteena, jossa esiintyy yhtäaikaaisesti monta ongelmaa.

*Sit semmonen mikä pitää vielä sanoa, niin usein näillä väliinpuutoajilla, tarkoittaa minun mielestä kuitenkin, kellä on jo kuitenkin aika hankala se tilanne, siis sillä tavalla, että ovat jo pitkään kärsineet siitä ja se ei oo mikään ihan hetkellinen. Niin kyllähän niillä, siellä on aina monta asiaa. Ei voi niinku osoittaa yhtä asiaa, mistä tämä kaikki johtuu vaan et jos on sitä terveydellistä, niin sitte siinä lisäksi on paljo muutaki.*

Työntekijän mukaan väliinpuutoaminen näyttäytyy tyhjän päällä olemisena, ei mihinkään kiinnittymisenä ja kuulumisena.

*Jotenkin näkyy siinä ihan selkeesti, et ei oo kiinnittynyt mihinkään vaan lilluu tavallaan jossain tyhjän päällä.*

Hyvinvointiongelmat kasautuvat ja ne liittyvät usein erilaisiin elämän muutos- ja kriisitilanteisiin. On vaikeaa määritellä mistä ongelmat johtuvat ja mikä oli ensin. Yhden sosiaalisen riskin voi vielä hallita, mutta niiden kasaantuessa tilanne on vaikeampi. Saaren



(2015, 103) mukaan köyhyys ja huono-osaisuus kytkeytyvät pitkällä aikavälillä ilmeneviin toistuviin ja kasautuviin tapahtumiin ja muutoksiin niin yksilön kuin yhteiskunnan tasolla. Myös Määtän (2012, 124) tutkimuksessa on havaittu, että kumuloituneista ongelmista kärsivät asiakkaat joutuvat vaikeimpiin tilanteisiin. Tilanteet ovat haastavia ja useimmat sisältävät monia yhtäaikaista tai peräkkäisiä sosiaalisia riskejä.

### ***Taloudellinen köyhyys***

Taloudellinen köyhyys ja ensisijaisen etuuden puuttuminen liittyvät väliinpuotoamiseen.

Haastatellut työntekijät toivat esiin, että yksilötasolla väliinpuotoajuus on tulottomuutta ja viimesijaisilla etuuksilla elämistä.

*Suurin osa näistä työttömistä, jotka asioivat tässä aikuissosiaalityössä, niin on niin sanotusti tulottomia eli ei oo sitä työttömyyskorvausta ollenkaan elikkä tarkoittaa sitä, että käy sitte kuukausittain tässä sosiaalityöntekijän luona.*

Työntekijän mukaan asiakkaalla ei ole välttämättä oikeutta mihinkään ensisijaiseen etuuteen, joka johtaa taloudelliseen köyhyyteen ja väliinpuotoamiseen palvelujärjestelmässä.

*Nää ihmiset jotka niin kun ei oo, ei vielä kuulu tähän palkkatuen saantiin ja tuota niin eikä oo vielä kertyny liiton korvauksia ja sitte on Kelan korvauksella, mutta kaikki ei välttämättä täyty ne, että sais Kelan korvaustakaan.*

Forssénin, Roivaisen, Ylisen & Heinosen (2012) näkemyksen mukaan pitkäaikaistyöttömät ovat ryhmä, jonka taloudellinen tilanne on huono kaikilla käytetyillä köyhyysmittareilla. Toimeentulokiasiakkuus liitetään usein taloudelliseen köyhyyteen. Tutkimuksen aineistosta ilmenee, että toimeentulotukea haetaan viimesijaisena etuutena, kun ei ole oikeutettu esimerkiksi työttömän tai työkyvyttömän etuuksiin. Myös viimesijaisten etuuksien kohdalla toimeentulotuessa ja asumistuessa syntyy väliinpuotoamistilanteita.

Metterin (2004, 42) mukaan väliinputoaminen on haetun tukimuodon ulkopuolelle jäämistä tilanteissa, joissa tukeen oikeuttavat kriteerit eivät täyty.

Määtän (2012, 27) mukaan väliinputoamistilanteet liittyvät usein vähimmäisetuuksien kuten työttömyysetuuksien, työkyvyttömyyseläkkeen tai sairauspäivärahan hakemiseen. Tutkimustulos on samankaltainen kuin Määtän (2010) tutkimuksessa, josta ilmeni että väliinputoamisen kokemuksia synnyttivät tilanteet, joissa asiakkaat hakivat toimeentulotukea akuuttiin ja yllättävään tarpeeseen. Näissä tapauksissa asiakkaiden elämäntilanne oli pääosin vakaa ja väliinputoamisen kokemus näyttäytyi lyhytaikaisena notkahduksena. Väliinputoajia ovat myös ne asiakkaat, jotka eivät edes hae toimeentulotukea viimesijaisena etuutena. Vakavin väliinputoamisen muoto on ajautuminen kokonaan sosiaaliturvan ulkopuolelle. Näissä tilanteissa avun ja tuen, mukaan lukien toimeentulotuen, saaminen oli kaikkein mahdottominta. (Määttä 2010)

### ***Terveydelliset ongelmat ja elämäntilanteen puutteet***

Taloudellinen köyhyys ja terveydelliset ongelmat voivat vaikuttaa myös kokonaisvaltaiseen elämäntilanteeseen.

Haastatellut työntekijät yhdistivät terveydelliset ongelmat ja elämäntilanteen puutteet väliinputoamiseen liittyviksi asioiksi.

*Varmaan mielenterveydenongelmat on yks iso asia, päihteidenkäyttö on toinen, mikä tietysti heikentää ihmisen asemaa. Sitte semmonen, mikä liittyy kaikkeen, on varmaan elämäntilanteen, että onko sitä vai eikö sitä ole. Kuinka paljo sitä on. Sitte kaikki muut sairaudet, mitä voi ihmisellä olla, taloudelliset asiat.*

Yksilölliset tekijät liittyvät ihmisten elämäntilanteeseen, jolloin yksilön ajattelun olevan vastuussa omasta tilanteestaan. Yksilöllisissä tekijöissä korostuvat riippuvuudet ja hyvinvointivaltioon yhteydessä olevat seikat, kuten heikko terveys. Ei voida kuitenkaan välttämättä ajatella, että ihmiset itse olisivat kokonaan vastuussa terveysongelmistaan. (Saari 2015, 101.)

Tutkimustulokset ovat samansuuntaisia Määtän (2010) tutkimuksen kanssa, jossa suurimpia riskiryhmiä olivat velkaantuneet perheet ja yrittäjät sekä mielenterveysongelmista kärsivät henkilöt. Heikoimmassa asemassa ovat päihde- tai mielenterveysongelman vuoksi työkyvyttömät ihmiset, jotka joutuvat pitkään odottamaan kuntoutusta tai työkyvyttömyyseläkettä. Tilanteet ovat kohtuuttomia, koska heikoimmassa tilanteessa olevien asiakkaiden elämäntilanteet muuttuvat usein ja he tarvitsevat usean eri tahon palveluja. (Määttä 2012, 30, 32.)

### ***Kouluttamattomuus ja työttömyys***

Kouluttamattomuus ja työttömyys yhdistyvät selkeästi väliinputoamiseen. Suomalaisessa yhteiskunnassa on totuttu, että työ on kaikki kaikessa ja sen avulla pystyy elättämään itsensä sekä turvaamaan hyvinvointinsa.

Haastateltu työntekijä toi esiin, että työttömyyden pitkittyessä työelämään paluu voi olla hankalaa, osittain työnantajien asenteiden vuoksi.

*Meillä asiakasryhmän parissa, jos palataan tähän väliinputoamiseen, niin se on kaikilla, voi sanoa ihan no 99 % ihmisistä niin pitkittynyt työttömyys edistää väliinputoamista. Kukaan työnantaja ei käytännössä ota ihmistä, joka on ollu yli kaks vuotta työttömänä ilman pitkää kuntoutusjaksoa tai kokeilujaksoa.*

Työntekijän mukaan myös koulutuksen ja kokemuksen puute tekevät työelämään takaisin pääsemisestä vaikeaa.

*Oleennaista työttömässä väliinputoajassa on oikeastaan se syy, minkä takia hän on työttömänä. Onko se nimenomaan kokemuksen tai koulutuksen puutteen vuoksi, onko koulutus vanhentunutta, pystyykö tukijärjestelmät tarjoamaan mitään tälle asiakkaalle...*

Haastateltu kuvaa asiakkaan työkokemuksen, elämäntilanteen, perhesuhteiden sekä paikallisen työmarkkinatilanteen vaikuttavan väliinputoamiseen.

*Siihen liittyy koulutus, kokemus, lähinnä työkokemus ja sitte sen ihmisen sen hetkiset resurssit elämäntilanteessa, perhesuhteet ja niin edelleen. Ja tietysti tässä meidän henkilö tai asiakaskunnassa siihen liittyy selkeästi myös tuota paikallisen työmarkkinatilanteen väliinpuotoajat ja sitten tuota ihmiset, joille ei ole löytynyt koulutus- tai opiskelupaikkaa.*

Metterin (2012) ja Määtän (2012) tutkimuksissa työttömyys ja työkyvyttömyys ovat keskeisiä asioita väliinpuotoamiseen ja toimeentulo-ongelmiin liittyen samoin kuin tämän tutkimuksen tuloksissa. Määtän (2012) mukaan työelämä vaatii paljon, erityisesti työkyvyttömät nuoret ja mielenterveysongelmista kärsivät henkilöt ovat riskiryhmässä. Työkyvyttömyyden toteaminen vaatii useiden sektoreiden yhteistyötä, joka tekee siitä haastavaa. Työttömiä asiakkaita ei palkita taloudellisesti, vaan pidetään toimeentulotuki ja työmarkkinatuki riittävän alhaisena, etteivät ne kannustaisi tuilla elämiseen. Tällä pyritään yksityisen vastuun vahvistumiseen ja työllistymiseen. (Juhila 2008, 53.)

Saaren (2015, 101) mukaan rakenteelliset tekijät korostavat yksilöstä riippumattomien ja hänen valintojensa ulkopuolella olevien asioiden merkitystä köyhyyden syynä. Tällaisia asioita ovat yhteiskunnallisesta eriarvoisuudesta aiheutuvat epätasaisesti jakautuneet mahdollisuudet osallistua työelämään, koulutukseen tai kuntoutukseen. Koulutuksen puute voi olla samalla myös yksilötason ongelma, koska asiakas ei välttämättä ole motivoitunut kouluttautumiseen, vaikka hänellä olisi siihen mahdollisuus.

### **5.2.2 Väliinpuotoamisen syyt mesotasolla**

Väliinpuotoamisen mesotason syiksi on tutkimustuloksista löydettävissä *muutokset sosiaalisissa suhteissa, verkostot ja elämäntavan periytyminen sukupolvelta toiselle.*

### ***Muutokset sosiaalisissa suhteissa***

Sosiaaliset suhteet voivat muuttua erilaisissa elämäntilanteissa esimerkiksi parisuhteen päättyessä tai lapsen syntyessä. Sosiaalisten suhteiden muutokset ovat yhteydessä väliinpuotoamiseen.

Haastateltu työntekijä tuo esiin, että perhekriisit ja muutokset sosiaalisissa suhteissa voivat vaikuttaa väliinpuotoamiseen.

*...sitte tuota joku kriisi tulee niin perheeseen tai avioero tai joku tämmönen.  
Se saattaa yhtäkkiä tiputtaa sen ihmisen hetkeks pois näistä kuvioista.*

Haastatellun työntekijän mukaan osa työttömistä kärsii yksinäisyydestä, jolloin viranomaiset saattavat olla ainut sosiaalinen kontakti.

*Voi olla sitte tosiaan se sosiaalityöntekijä ja ehkä joku apteekin tati, kaupan kassa, sitte ehkä terveystalvelut siellä mitä on, mutta muuta ei oo sitte, et aika pitkälle ollaan siinä neljän seinän sisällä et ei juurikaan päiviinkään.. voi mennä päiviäkin ettei liikuta ihmisten ilmoilla, sen mitä on pakko.*

Sosiaalisten suhteiden muuttuessa ihminen voi kärsiä yksinäisyydestä. Yksinäisyys on tunnetila, jonka aikana ihminen kokee samanaikaisesti olevansa erillään muista, mutta kaipaavansa muiden ihmisten seuraan. Kielteinen yksinäisyys on samanaikaisesti sekä terveyteen että sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvä hyvinvointivaje. (Saari 2009, 9.) Yksinäisyys näyttäytyy ihmisen ajatuksissa, tunteissa ja käyttäytymisessä. Yksinäisyys voi usein olla ahdistavaa ja epämiellyttävää. Yksinäisyyden tunne voi olla esimerkiksi tyhjyyden tunnetta, jolloin se ei liity sosiaalisiin suhteisiin. Ihmissuhteisiin liittyvä yksinäisyys voi kertoa merkittävän ihmissuhteen puuttumisesta, johon kuuluu asioiden jakamisen, yhteenkuuluvuus sekä toisesta välittäminen. (Kangasniemi 2005, 241.) Yksinäisyys on enemmän kuin epäonnistumista sosiaalisissa suhteissa tai persoonallisuuden piirre. Pitkään jatkuessaan yksinäisyys vaikuttaa koko olemukseen, ihminen tuntuu itsensä arvottomaksi, poikkeavaksi ja erilaiseksi. Yksinäisyys liittyy niin moneen asiaan, että sen ytimeen pääseminen on haasteellista. (Heiskanen 2011, 80.)

## *Verkostot*

Asiakkaan henkilökohtaiset ihmissuhdeverkostot voivat olla joko asiakasta tukevia tai niin sanottuja negatiivisia verkostoja. Negatiiviset verkostot voivat edistää väliinpuotoamista.

Haastateltu työntekijä kuvaa verkostojen merkitystä asiakkaan elämässä väliinpuotoajuuteen liittyen.

*Sitte kaikki verkostot on hirveen iso asia. Onko sitä tukiverkostoo ja jos on, niin minkälaista se on. Tänään viimeksi yks asiakas sanoi, että kyllä hällä verkostoa on, mutta se on hänen mielestä negatiivista verkostoa. Se kannustaa häntä sellaiseen, että älä mene töihin ja...*

Sosiaalinen pääoma tarkoittaa sosiaalista ympäristöä ja sosiaalisten suhteiden tiettyjä ulottuvuuksia, kuten sosiaalisia verkostoja, normeja ja luottamusta, jotka edistävät yhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta ja toimintojen yhteensovittamista. Sosiaalinen pääoma edistää hyvinvointia ja yksilöiden tavoitteiden toteutumista. Sosiaaliset verkostot voivat toimia myös mahdollisuuksia rajoittavana. Yksilön tavoitteet ja yhteisön normit voivat olla keskenään ristiriitaisia ja toimia siten yksilön tavoitteiden tukahduttajana. Sosiaalinen pääoma voi jakaantua yhteiskunnallisten ryhmien tai alakulttuurien välillä siten, ettei eri ryhmiin sitoutunutta pääomaa ole mahdollista vaihtaa ryhmien kesken. Pienryhmien sosiaalinen pääoma voi toimia poissulkevasti, jolloin voi syntyä toisiaan hylkiviä ryhmiä ristiriitoinen. (Ruuskanen 2002, 5, 12.)

Mitä vahvempi sosiaalinen tuki ihmisellä on, sitä paremmin hän kestää erilaisia toistuvia vastoinkäymisiä, lapsuuden traumoja, riippuvuuksia, rikkoutuneita parisuhteita ja työttömyyttä. Tuen ja selviytymiskyvyn välinen yhteys ei ole kuitenkaan yksinkertainen, koska kaikki eivät halua sosiaalista tukea vaan arvostavat itsenäistä selviytymistä. Pitkäaikainen tuki saattaa vähentää oma-aloitteisuutta tai pidentää kuntoutumisprosessia. (Saari 2015, 202.)

### ***Elämäntavan periytyminen sukupolvelta toiselle***

Köyhyys, työttömyys ja syrjäytyminen voivat periytyä sukupolvelta toiselle. Yksilöön vaikuttavat vahvasti perhetausta ja lapsuudessa opitut asiat. Näköalattomuuteen on kasvettu ja totuttu malli voi olla esteenä tulevaisuuden suunnittelulle.

Haastatellut työntekijät näkevät huono-osaisuuden ja elämäntavan periytyvän sukupolvelta toiselle, joka on yhteydessä väliinpuotoamiseen.

*...seki tässä näkyy, semmonen sukupolvelta toiselle, tuntuu täällä mejän paikkakunnalla olevan. Elikkä kun vanhemmat on ollu niitä työttömiä, ne on ollu niitä väliinpuotoajia, niin se kulkee sitte sukupolvelta toiselle semmonen.. se työttömyys ja syrjäytyminen.*

Eräs työntekijä kuvaa myös toimeentulotuki riippuvuuden periytyvän sukupolvelta toiselle.

*Sitte näillä asiakkailta on syntyny just laman ja semmosen myötä, mä hirveesti näitä kuule pohdin, oikein niinku mietin sitä työuraani. Eli niille on syntyny sellanen toimeentulotuki riippuvuus, joka on sukupolvien, se on jo kolmatta sukupolvea. Ikävä kyllä ja se malli on tullu sieltä kotoa. Sossu maksaa ja niihän se maksaaki. Ei kai ihmistä voi heitteille jättää.*

Lama-aika on tehnyt pysyvät vaikutukset sinä aikana lapsuutta ja nuoruutta eläneiden myöhempään elämään, arvoihin, terveyteen ja ongelmanratkaisukykyyn. Tämä edesauttaa köyhyyden ylisukupolvistumista, mistä poispääseminen on yksi suomalaisen hyvinvointivaltion ja tasa-arvoisen koulutusjärjestelmän tärkeä tavoite. (Vaarama 2011, 21–22.) Toimeentulotukea ja muita sosiaalipalveluja saaneiden perheiden lapsilla on nuorina aikuisina noin kaksinkertainen todennäköisyys tulla sosiaalityön asiakkaiksi verrattuna muihin samanikäisiin. Elämäntavan periytyminen heikkenee iän myötä. Voimakkainta se on noin kahdenkymmenen vuoden iässä, jolloin nuoret muuttavat lapsuudenkodista omaan talouteen, ja elämään kuuluvat opiskelu sekä pätkätyöt. Kolmenkymmenen vuoden iässä kiinnittyminen työmarkkinoille on tapahtunut, oma talous vakiintunut ja toimeentulotuen saamisen periytyminen heikompaa. (Myllyniemi 2015.)

Saaren (2015, 104) mukaan kansalliseen syntymäkohorttitutkimukseen pohjautuvissa tutkimuksissa on havaittu, että sukupolvelta toiselle periytyvä huono-osaisuus on laaja ja monitahoinen yhteiskunnallinen ilmiö. Kouluttamattomuus, mielenterveysongelmat ja puutteet toimentulossa kasaantuvat selvästi. Huono-osaisuuden sukupolvisuuteen liittyy se, että vanhempien terveys ja toimeentulo ongelmat liittyvät lasten myöhempiin hyvinvointivajeisiin ja mielenterveysongelmiin. (Mt. 2015, 105.) Myös Raunion (2004, 212) mukaan köyhyys ja toimeentulotukiasiakkuus periytyvät. Noin joka viides toimeentulotuen asiakas on lähtöisin perheestä, joka on saanut joskus toimeentulotukea. Toimeentulotukiasiakkuuden ohella periytyy myös heikko koulutustausta ja työmarkkina-asema.

### **5.2.3 Väliinpuotoamisen syyt makrotasolla**

Palvelujärjestelmä on rakennettu vastaamaan asiakkaiden tarpeita tiettyinä ajankohtina. Tarpeiden muuttuessa palvelujärjestelmä ei välttämättä seuraa perässä vaan syntyy merkittäviä *palvelujärjestelmän puutteita*, jotka voivat johtaa asiakkaan väliinpuotoamiseen.

#### ***Palvelujärjestelmän puutteet***

Väliinpuotoajuuden makrotasolla eli yhteiskunnallisella tasolla haastatellut työntekijät tuovat esiin palvelujärjestelmän puutteet. Palvelujärjestelmä syrjäyttää ihmisryhmiä ulos yhteiskunnasta, joka voi johtaa väliinpuotoamiseen.

Haastateltu työntekijä kuvaa, että palvelurakenteiden voimakkaasta supistamisesta johtuen on syntynyt aukkoja palvelujärjestelmään, josta osa ihmisryhmistä syrjäytetään ulos.

*Suomalaiseen hyvinvointiyhteiskuntaan on niinku tän kehityksen aikana toisen maailmansodan aikaan luotu semmosia palvelurakenteita ja systeemejä hyvällä tavalla, eläkejärjestelmiä, koulutusjärjestelmiä ja muita myöten. Niin tota nytten ku niitä on alettu 90-luvun laman jälkeen radikaalisti supistamaan, viilaamaan, höyläämään ja vähentämään, niin on syntynyt siihen palvelujärjestelmään niin suuria aukkoja. Lisäksi lainsäädännön ohjeistuksilla ja tulkinnoilla on ihan jo ruvennut näyttämään*



*ihan systemaattiselta se, että joitakin ryhmiä yhteiskunnasta syrjäytetään ulos. Mä näen tän väliinpuotoajuuden nimenomaan tällaisena... Mutta kaikkein vähiten mun mielestä näin isot yhteiskunnalliset ongelmat ku työttömyys on työttömän ihmisen itsensä syytä. Että justinsa tää väliinpuotoajuus ja syrjäyttäminen on edennyt lainsäädännön ja erilaisten palvelujärjestelmien repeämisen kautta, julkista taloutta ajetaan niin voimakkaasti alas, että ihmiset jää.*

Työntekijän mukaan palvelut eivät enää sovi yhteen ihmisen elämäntilanteen kanssa, jolloin syntyy väliinpuotoamista.

*Tätä mä mietin paljon, että mihin se raja vedetään. Mä tulin siihen tulokseen, että vastaan että väliinpuotoaja on ihminen, johon järjestelmän palvelut eivät sovi joko taloudellisen tilanteen, elämäntilanteen, ihmisten henkilökohtaisten rajoitteiden tai puutteiden vuoksi.*

Järjestelmäkeskeinen tilanteiden nimeäminen ja normitetun käyttäytymisen edellyttäminen tuottavat ulosvalikoitumista, väliinpuotoamisia ja kohtuuttomuuksia (Hokkanen 2010; Metteri 2012). Näissä tilanteissa ihmisen tai ryhmän elämäntilanne ei tule ymmärretyksi minkään tarkentuneen palvelun kautta. Palveluja tuotetaan palvelusopimusten, tilausten tai tulostavoitteiden ohjaamana, jolloin osa erityisissä elämäntilanteissaan elävistä palvelun tarvisijoista jää vaille palvelua, johon heillä tulisi olla oikeus. (Metteri 2012) Palvelutuotteet voivat kehittyä niin, ettei niissä enää nähdä elämän ja tilanteiden kirjoa. Palvelujen eriytyemisestä seurannut kapeakatseisuus siivuttaa elämäntilanteet. Tällöin yksi ja sama elämä näyttäytyy erilaisena tulkitsevasta järjestelmästä riippuen. Ihminen elämäntilanteessaan on sen armoilla, kuinka paljon tuo nähdyksi tullut siivu kertoo hänen elämäntilanteensa kokonaisuudesta. Taidokas palvelukäyttäjä tunnistaa palvelujärjestelmän ja kielen, millä tulee puhua, mistä kannattaa puhua ja millainen käyttäytyminen on hyväksi. Ihmisten ja ryhmien palvelujen käyttötaidot kuitenkin vaihtelevat. Se, missä määrin apua hakevan käsitys tilanteestaan on yhteneväinen auttajan tulkinnan kanssa, on autetuksi tuleminen mahdollisuudelle merkityksellistä. (Hokkanen 2010, 47–48.)

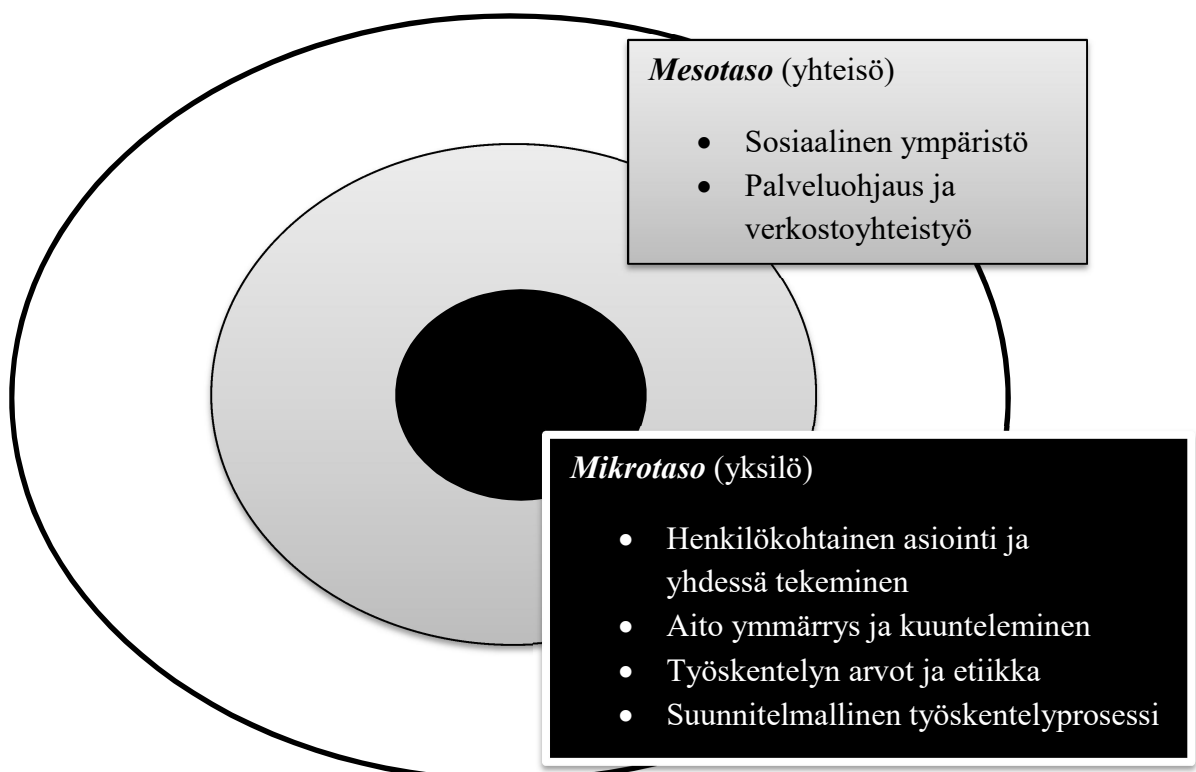
Suurin ongelma, erityisesti kasaantuneiden ongelmien aiheuttaja on suomalaisen sosiaaliturvajärjestelmän pirstaloituneisuus. Pirstaloituneisuus tarkoittaa, että kukin

etuuspäätös tehdään erillisenä, eikä kokonaisvaltaista koordinaatiota eri toimijoiden välillä juuri ole olemassa. Tämän pirstaloituneen rakenteen vakiintumisen vuoksi toimintojen uudelleen järjestelyä pidetään vaikeana ja kalliina, joka vahvistaa edelleen nykyisen järjestelmän pysyvyyttä ja instituutioiden toimintaan liittyvää polkuriippuvuutta. (Määttä 2012, 132–133.)

### 5.3 Työntekijöiden näkökulma väliinputoamisen ehkäisemiseen

Pitkään jatkuneen poissulkemisen seurauksena tapahtuva väliinputoaminen on haastava ongelma, johon jokainen ammattilainen voi osaltaan vaikuttaa. Tässä alaluvussa käsitellään ongelmien ehkäisemistä ja niihin vaikuttamista asiakasta tukemalla niin mikrotason kuin mesotasonkin tekijöillä (ks. kuvio 6). Makrotaso ei tullut esille tutkimusaineistossa, koska harvoin ruohonjuuritason työntekijät ovat vaikuttamassa makrotason toimenpiteisiin kuten laajempiin organisaation tai lainsäädännön muutoksiin.

**Kuvio 6** Väliinputoamisen ehkäiseminen ja asiakkaan tukeminen yksilö- ja yhteisötasolla



### 5.3.1 Asiakkaan tukeminen mikrotasolla

Mikrotasolla asiakkaan tukemiseen liittyvät *henkilökohtainen asiointi ja yhdessä tekeminen, aito ymmärrys ja kuunteleminen, työskentelyn arvot ja etiikka sekä suunnitelmallinen työskentelyprosessi*. Kun kaikki nämä asiakkaan tukemiseen liittyvät osa-alueet ovat kohdallaan, niin todennäköisyys asiakkaan avun saamiseen ja väliinpuotoamisen ehkäisyyn on parempi.

#### *Henkilökohtainen asiointi ja yhdessä tekeminen*

Henkilökohtaiseen asiointiin ja avun hakemisen matalaan kynnykseen liittyy usein työntekijän tutuus ja sitä kautta syntynyt luottamus.

Haastateltu työntekijä korostaa henkilökohtaisen kasvotusten tapahtuvan asioinnin merkitystä väliinpuotoamisen ehkäisyssä.

*Onhan se, on se helppo sitte varsinkin sitte jotenkin, ku monesti ne saattaa olla meillä monesti tuolla etuuskäsittelyssä ja se on aika byrokraattista, ku sä et nääkään sitä virkailijaa kasvotusten, vaan sä saat sen päätöksen ja siinä on vaan etuuskäsittelijän nimi. Sitte ku varataan tähän, uudet asiakkaat varsinkin, sitte nää mejän pitkäaikaisetki, ku on asunu vaikka toisella paikkakunnalla ja ku pääsee tähän ihan henkilökohtasesti asioimaan, mikä ei oo monellakaan paikkakunnalla, mitä isompia paikkakuntia, niin ei oo mahdollista, niin se jotenki, se on jo asiakkaalle, ku tietää että pääsee tähän juttelemaan ja työntekijä ymmärtää ja kuuntelee.*

Työntekijä tuo esiin yhdessä tekemisen ja asiakaslähtöisyyden merkityksen asiakkaan tukemisessa.

*No se on, että se luotettavuus siinäki mielessä, että on sitte, että tehdään sen suunnitelman mukaan, mitä on alettu rakentamaan ite kunkin kanssa syystä tai toisesta. Taikka sitte jos sitä pitää muuttaa, niin yhdessä ja se tehään koko ajan, se säilyy niinkö ihan oikeasti se asiakaslähtöisyys.*

Haastatellut työntekijät tuovat esiin, että henkilökohtaisen palvelun puuttuminen ja sähköisenä tapahtuva asiointi ei sovi kaikille asiakasryhmille.

*Ja se on huono homma, että niinku meillä nyt viime vuosina tai nyt ku tää palvelurakenne uudistus tuli ja nää palvelulinjat, joita ei sais asiakkaille sannoo, niin sehän on ihan järkyttävää, että sillohan se henkilökohtainen palvelu tyssä melkein kokonaan.. Sitte se pitäis lähtötilanne kartottaa, että asiakas myös ite ymmärtää sen tilanteen ja silloin ei käytettäis sitä kapulakieltä ja käytettäis sitä dialogia. Avautus se asiakas ite ja annettais vaihtoehtoja, ei pelkkää yhtä tarjottais systemaattisesti kaikille. Kaikille ei se työ oo se ensimmäinen tarve. Sitte että se ois semmonen, mää ainaki tykkäisin siitä, että se mahdollistettais. Nyt tänä päivänä ei ole mahdollisuutta siihen, vaikka hienosti puhutaan, että prosessinomaista pitäis olla tän, mutta ei se voi olla, ku sä et saa tavata sitä ihmistä. Se prosessi katkee ihan väkisinki. Sinne ku se jää sinne toistaseksi työnhaku voimaan ja kuussataa asiakasta muuta.*

*Kyllähän sähköset on tosi hyvät palvelut niinkö suoraan työmarkkinoille suuntaaville asiakkaille. Kyllä mä oon niitten puolella siinä kohderyhmässä, mutta sitte taas nää pitkäaikaistyöttömille ja väliinputoajille, niin eihän ne toimi missään mielessä.*

Perusturvaetuksia hakevien asiakkaiden tuen tarpeet ovat hyvin monimuotoisia ja ne jäävät helposti tunnistamatta, mikäli ongelmallisen tilanteen kuvaaminen jää pelkän tukihakemuksen varaan. Usean asiakkaan kohdalla tuen tarve on laajempi kuin pelkkä rahallinen etuus. Kasvokkain tapahtuva kohtaaminen asiakkaan ja viranomaisen välillä on kuitenkin yhä harvinaisempaa. Etuuksia haetaan pääsääntöisesti kirjallisesti, eikä virkailijaa enää tavata henkilökohtaisesti. Etäisyys asiakkaan ja virkailijan välillä, samoin kuin eri virkailijoiden välillä, heikentää asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämistä ja pakottaa pirstaloituneisiin, puutteellisinkin tiedoin tehtyihin päätöksiin. (Määttä 2012, 128–129.) Asiakkaan kasvokkainen kohtaaminen on ensisijaisen tärkeää, mikäli asiakkaan toivottaisiin olevan aktiivisesti osallistuva yhteistyökumppani ja palveluiden olisi tarkoitus aidosti toimia asiakasta tukevasti hänen omista lähtökohdistaan.

Osallistuva asiakas toimii mukana työssä subjektina, sen sijaan että olisi vain vastaanottava passiivinen kohde. Osallistuminen ehkäisee syrjäytymistä ja putoamista pois yhteiskunnan toiminnoista. Asiakkaan tasavertaisella osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan rooli palveluissa on aktiivisempi sekä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus rakentuu yhteistyösuhteeksi, jossa asiakasta aidosti kuunnellaan. Osallisuuden toteutumiseksi järjestetään myös yhteistyöneuvotteluja ja käydään palaute- ja arviointikeskusteluja. Osallinen ihminen on oikeasti mukana ja hänen näkemyksensä vaikuttavat palveluiden toteuttamiseen. Osallisuus näyttäytyy parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän kumppanuutena, vuorovaikutussuhteessa työntekijästä tulee asiakasta tukeva kanssakulkija. Asiakassuhteesta muodostuu yhteistyösuhde, jossa toiminnan tavoitteet asetetaan ja niiden toteutumiseen liittyvä työskentelyprosessi toteutetaan aidosti yhdessä. Asiakkaan todellisessa subjektiivisessa ja osallisuudessa on kyse siitä, että hänet ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana. (Pohjola 2010, 57–58.)

### ***Aito ymmärrys ja kuunteleminen***

Asiakkaan kuunteleminen ja aito ymmärrys voi syntyä ainoastaan, kun työntekijä on läsnä tilanteessa ja käy asiakkaan kanssa dialogia. Tämä on hyvä lähtökohta kaikelle motivointi ja ohjaustyölle, tapahtui se sitten viranomaisten tai kolmannen sektorin toteuttamana.

Haastatellut toivat esiin, että työntekijän tärkeimpiin ominaisuuksiin liittyvät hänen kykynsä kuunnella ja ymmärtää aidosti asiakasta.

*No tällä hetkellä ajattelen niin, että sitä aikaa, niinku ettei jää asiakkaalle semmonen olo, että ois kauheen kiire, että istutaan alas ja oikeesti oon kiinnostunut siitä asiakkaasta. Että mitä sulle kuuluu? ja niitä asiakkaan omia toiveita ja semmonen, niinku puhuttiin tuossa aikasemmin siitä tasa-arvosesta kohtelusta ja sitte se asiakkaan tasolle, että puhuu sillä tavalla, että asiakas ymmärtää. Viranomainen voi puhua sellaista kieltä, että ku asiakas lähtee täältä, niin asiakas ei oo välttämättä ymmärtäny puoliakaan. Vaan hienoja sanoja ja hieno suunnitelma, mutta että käydään sitte läpi, että mitä sä itte toivot, että asiakas ymmärtää.*

Toinen haastateltu työntekijä korostaa lisäksi lähellä ja läsnä olemista.

*Että jos jää sinne neljän seinän sisälle eikä niinkö lähe mihinkään. Kyllä tässä on niinkö monta kertaa just se, että istutaan ja ollaan, kuunnellaan ja lähetään kättelemään niitä ratkaisuja, mistä niitä nyt haetaankaan, niin se on niinkö se, semmonen läsnäolo. Lähellä ja läsnäolo, niin kyllä se on niinkö se ensimmäinen, että pääsee niinku puhumaan. Sillon ku on monia ongelmia niinkö kasaantunut harteille. Ja ne on ihan oikeesti, ne on tosi surkeita ne jotkut, että miten järjestelmä on kohellut ihmistä.*

Haastatellun työntekijän mukaan turha byrokratia ja kontrollin käyttäminen turhauttaa asiakkaita ja estää aidon kohtaamisen.

*No justiinsa se kaikenlainen byrokratia ja luukulta luukulle pomputtaminen. Se on mikä kaikkein eniten, ihmisiltä tulee palautetta. Ku heidät on jo sähköisesti rekisteröity moneen ja moneen ja moneen otteeseen ja moneen ja moneen ja moneen paikkaan, niin miksi aina pitää niitä samoja tositteita ja todisteita kiikuttaa, ku ne on jo saatavilla, se kontrolli..*

Haastateltu työntekijä yrittää tarjota mahdollisimman paljon apua asiakkaalle välttääkseen asiakkaan pompottelun luukulta toiselle.

*Tuohon tasa-arvoisuuteen vielä ku mieltii sitä asiakkaan ja työntekijän suhdetta, niin monesti asiakkaat puhuu siitä luukulta toiselle juoksemisesta, miten rankkaa ja stressaavaa se on. Et jotenki sitä iteki yrittää, että tekis mahdollisimman paljo, auttais sitä asiakasta sitte siinä, ettei tarvis juosta kelalle ja te-toimistoon ja tähän takasi, että pystyis jotenki sitä välttämään.*

Sosiaalityöllä on keinoja vähentää huono-osaisuutta, kun asiakkaat voidaan kohdata yksilöllisesti. (Saikkonen ym. 2015, 60; Niemelä & Saari 2013.) Aitoa läsnäoloa ja välittämistä on peräänkuulutettu useissa tutkimuksissa. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015; Isola ym. 2016) Ajan antaminen asiakkaalle ja luottamuksen rakentaminen ovat tärkeitä, niillä päästään myönteisiin muutoksiin.

Asiakassuhde on aina vuorovaikutussuhde, jossa kasvokkainen vuorovaikutus liittyy laajempiin vaikutussuhteisiin. Asiakas tulee kohdata kokonaisvaltaisesti sosiaalisena toimijana, huomioiden hänen toimintayhteytensä, institutionaaliset sidokset ja yhteiskunnalliset taustatekijät. Onnistunut palvelu rakentuu inhimillisestä, henkilökohtaisesta ja kokonaisvaltaisesta sosiaalisesta kokemuksesta. Välttämätön ehto myönteisen kokemuksen syntymiseksi on kanssaihminen, joka puhuu tuttua kieltä, jolla ei ole kiire ja joka osoittaa paneutuvansa asiakasta arvostavalla tavalla hänen asiaansa. Tärkeintä on asiakkaan odotusten avoin kuunteleminen ja avun saaminen. (Pohjola 2010, 52–53.) Dialogisen vuorovaikutuksella voidaan välttää liiallinen asiantuntijakeskeisyys. Sillä vältetään myös asiakaskeskeisyyden ylikorostaminen, joissa työntekijä ei luo asiakkaan tilanteesta omaa tulkintaa, ei anna omaa asiantuntemustaan asiakkaan käyttöön eikä omaehtoisesti pyri ratkaisemaan tilannetta. (Hokkanen 2010, 47; Mönkkönen 2007)

### ***Työskentelyn arvot ja etiikka***

Työskentelyn pohjana olevien arvojen ja etiikan tulisi näyttäytyä asiakkaalle ja työyhteisölle käytännön toiminnassa, olivat ne sitten organisaation tai työntekijän ammatillisuuteen liittyviä arvoja. Arvopohjan tulee olla kohdallaan, jotta väliinpuotoamista voitaisiin ehkäistä.

Työntekijä tuo esiin, että asiakassuhteessa tärkeitä ovat avoimuus, luottamus ja vaitiolovelvollisuus.

*Sitte se semmonen avoimuus, että on se niinku semmonen luottamus siinä taustalla, että voi puhua ja ollaan vaitiolovelvollisia, että mitä tässä tuuaan, ne on sitte, niitä ei lähetä sitte, ellei asiakkaan kanssa yhteisesti sovita, että jossain lähetä esimerkiksi verkostoa kasaamaan.*

Haastatellun työntekijän mukaan asiakkaan tasa-arvoiseen kohteluun kuuluvat ammatillisuus, laadukas ja luotettava palvelu sekä yksilöllisyys.

*Joo, ammatillisuus on sen tuotteen jatkuvuuden ja uskottavuuden kannalta se, että tuota palvelu on tasalaatuista ja tasa-arvoista kaikille. Se on osaaminen ja viimeisin saatavilla oleva tieto on käytössä ja henkilöstö on ammatillisesti osaavaa ja motivoitunutta. Se on se runko, jonka varaan rakennetaan. Sitä myöten tulee tietysti laatu siihen tuotteeseen, että se on korkeatasoinen ja vertailukelpoinen muihin ja se kehittyy koko ajan. Ne on ne avainsanat laadussa. Ja tietysti kaikki nää liittyy toisiinsa, sitä kautta tulee luotettavuus. Asiakas voi meille tullessaan turvata siihen, että saa tuota laadukasta, tasa-arvoista valmennusta ja kohtelua ja tuota sitä kautta tulee sitte se yksilöllisyys siihen mukaan. Et oikeestaan nää pitää kaiken sisällään nää mitä tässä on puhuttu.*

Kehittyneen ammatillisuuden yksi tunnusmerkki on valmius pohtia ja arvioida eettisesti omaa työtä ja työkäytäntöjä. Sosiaalialalla on erityinen suhde etiikkaan ja ihmisoikeuksiin, koska koko sosiaaliala on saanut alkunsa näiden kysymysten pohtimisesta. Työn tavoitteena on hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys. (Talentia 2013, 5-6.) Peavyn (2006) mukaan auttamisen eettisyys pohjautuu kriittiseen ajatteluun, dialogiin, todellisuuskäsityksiin, suhteisiin ja halun hyväksyä useat ajattelutavat. Vastavuoroinen dialogi on eettisten periaatteiden soveltamista käytäntöön. (Mönkkönen 2007, 33–34.) Eettisyyttä tarvitaan lisää työhön, koska ammattiasemaan liittyy usein valta ja mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan elämään ja sitä kautta koko yhteiskuntaan. Eettisyys merkitsee kykyä pohtia ja kyseenalaistaa jatkuvasti omaa ammatillista toimintaa ja päätöksentekoa sen oikeudenmukaisuutta ja perusteita. Ammattietiikka merkitsee ennen kaikkea halua ja kykyä nähdä ja kuulla arjen toiminnoissa erilaisia vaihtoehtoja sekä mahdollistaa asiakkaan omin näkemysten esiin tuominen. (Talentia 2013, 5-6.) Myös Gambrill (2006) kannustaa työntekijöitä kriittiseen ajatteluun ja reflektointiin. Muuttaakseen toimintaansa on otettava etäisyyttä toimintaan ja tarkasteltava tietoisesti tavoitteita, pohtia mitä uutta otan toimintaani ja mitä vanhaa jätän pois. Arviointi osana sosiaalityötä on vastuun ottamista omasta ja työyhteisön toiminnasta.



Asiakassuhteen eettisyyteen liittyen nostan esiin muutamia tärkeitä asioita, joita myös haastatteluaineistossa tuli esille. Näitä ovat asiakkaan itsemääräämisoikeus, oikeus yksityisyyteen ja asiakassuhteen luottamuksellisuus. Sosiaalialan työssä kunnioitetaan ihmisen oikeutta ja vastuuta päättää itseään koskevista asioista. Ammatilaisen tulee rohkaista asiakasta laajaan osallisuuteen. Ammatillisuuteen kuuluu selvittää asiakkaalle eri ratkaisuvaihtoehtojen edut, haitat ja seuraukset, jotta hän voi tehdä omat ratkaisunsa. Asiakkaan osallisuus voi toteutua vain, jos hän saa riittävää ja oikeaa tietoa oikeuksistaan ja etuuksistaan. Luottamuksellisuuteen kuuluu, että sosiaalialan ammattilainen suojaa asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja noudattaa salassapitoa. Ilman asiakkaan lupaa tietoja saa luovuttaa vain kun tietojen luovuttamisen välttämättömyys perustuu lakiin. (Talentia 2013, 14, 19.) Gambrill asettaa sosiaalityöntekijälle vaatimuksen noudattaa eettisiä velvoitteitaan asiakasta kohtaan, käyttämään kriittistä harkintaa ja perustamalla päätöksiään tutkittuun tietoon ottaen asiakkaan kumppaniksi päätöksentekoprosessiin (Gambrill 2006, 44). Näillä pyritään vastaamaan mahdollisiin eettisiin ongelmiin. Kun käytettävissä oleva tieto jaetaan asiakkaan kanssa, niin sillä parannetaan asiakkaan mahdollisuuksia oman tilanteensa itsenäiseen ja objektiiviseen harkintaan, jolloin kyky informoituun päätöksentekoon kasvaa.

### ***Suunnitelmallinen työskentelyprosessi***

Asiakkaan auttamisen ja tukemisen tulisi olla suunnitelmallista ja prosessinomaista, jossa olennaista ovat asiakkaan vastuuttaminen, palveluiden oikea-aikaisuus ja ongelmien ratkaisu.

Haastateltu työntekijä tuo tärkeänä lähtökohtana esiin suunnitelmallisen työskentelyprosessin.

*kyllä selkeesti näkee tässä työssä, että pystyy auttamaan paremmin auttamaan asiakkaita ja tekemään pitkäjänteisempää ja suunnitelmallisempaa työtä, suunnitelmia ja miettimään niitä polkuja sitte vähän pidemmällekin, kun sitte puolesta tunnissa ei sitä, se menee se aika pelkästään siihen toimeentulotukeen... No varmaan niin, jos lähetään oikeen pilkkomaan sitä, tehään niitä palvelusuunnitelmia ja siinä sovitaan ja*

*varataan aika vaikka aktivointisuunnitelmaa tai kuntouttavasta. Ihan konkreettisesti pilkotaan, tehään ihan pieniä osatavoitteita siihen, että vaikka nyt puolen vuoden sisällä etitään se kuntouttavan paikka, meidän palveluohjaaja auttaa siinä. Tai se voi olla joku muuki, ei se aina oo se kuntouttava, että siinä voi olla opiskelupaikkaa.*

Haastatellun työntekijän mukaan asiantuntijoilla on vastuu siitä, että asiakasprosessi etenee ja palveluiden koordinaatio säilyy.

*Meidän tehtävä on ottaa kuitenkin vastuuta siitä, että se asiakasprosessi etenee. Että se on jotenki se, minkä mää nään niinku omana tehtävänä kaikkein tärkeimmän, että on paljo palveluita ja jonku pitää pitää ne hanskassa ja ottaa vastuu, että se asiakas menee niinku eteenpäin... Ja entistä enemmänhän siihen mennään, että asiakas itse hoitaa kaiken, siis että kyllähä se aika hurjalta kuulostaa nuo meidän tulevaisuuden suunnitelmat, että..en tiää, mutta onhan siellä toisaalta se kaunis ajatus siellä taustalla, että ne ketkä hoitaa itse, niin on niitä päteviä ja se vaputtais lisää resurssia näiden palveluiden joiden ei pysty hoitamaan, että kyllähän se ajatus on tämä.*

Sosiaalityö on vahvasti prosessinomainen työ. Payne (2009, 157) korostaa sosiaalityön prosessinomaisuuden huomioimista tärkeänä osana sosiaalityötä. Prosessinomaisuus ilmenee yksilökohtaisessa, ryhmissä ja yhteisöissä tapahtuvassa työssä. Sosiaalityö sisältää toisiinsa yhteydessä olevia toimenpiteitä, arviointia ja interventioita, jotka vaikuttavat toisiinsa. Sosiaalityö voidaan nähdä vuorovaikutusprosessina, jossa lähtökohdat ja tavoitteet hahmotetaan prosessina. (Mt. 2009, 157, 163.)

Prosessinomaisuuteen liittyvät usein myös erilaiset asiakas- ja palvelusuunnitelmat. Pohjolan (2010, 51) mukaan suunnitelmallinen työ edellyttää kehittämistä, tulisi pohtia erityisesti sitä, ketä suunnitelmat palvelevat ja mikä on niiden käytännön tarkoitus. Asiakkaan tulee olla aktiivisena osallistujana suunnitelman tekemisessä ja kokea aidosti, että kyse on hänen tavoitteistaan ja hänelle sopivista keinoista päästä tavoitteisiin. Palvelusuunnitelmissa olennaista on sopimus, jossa molemmat osapuolet, sekä asiakas että palvelujärjestelmä, sitoutuvat tavoittelemaan yhteistä päämäärää. (Mt. 2010, 51.)

Kotirannan & Virkin (2011, 118) mukaan toimintaa tarkastellaan aina suhteessa tilanteeseen, koska toiminta suuntautuu ja kiinnittyy ihmistä ympäröivään maailmaan. Voisi ajatella, että kaikki hyvät arvioidut työkäytännöt näkyvät positiivisena vaikutuksena ympärillämme eli asiakkaiden elämässä.

### **5.3.2 Asiakkaan tukeminen mesotasolla**

Mesotasolla asiakkaan tukemiseen liittyvät *sosiaalinen ympäristö* sekä *palveluohjaus ja verkostoyhteistyö*. Yhteisöjen tarjoama tuki on usein merkittävää, koska asiakas tuntee kuuluvansa johonkin yhteisöön ja voi jakaa siellä ajatuksiaan. Harva ammattilainen pystyy yksin auttamaan asiakasta, verkostoyhteistyö on tehokkaampi tapa tukea.

#### ***Sosiaalinen ympäristö***

Kolmannen sektorin toimijat tarjoavat usein sosiaalisia ympäristöjä ja yhteisöjä, joissa jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa asioihin.

Työntekijä kuvaa väliinpuotoamisen ehkäisyn lähtökohtana sitä, että vaikuttaminen ja osallisuus voivat toteutua yhteisössä, jossa on hyvä olla.

*Jokaisella on lupa ja pitää tulla sanomaan oma mielipiteensä ja epäkohtia mitä on, niin niitä yritetään sitte yhdessä porukalla rakentaa, että saahan se semmonen sopu ja sija täällä kaikille.*

Haastateltu työntekijä tuo esiin asiakkaan tukemiseen liittyen sosiaalisen ympäristön ja yhteisön voiman merkityksen.

*Mä kuitenkin oon vahvasti sitä mieltä, että justiinsa kuitenkin se tää talon henki ja sosiaalinen ympäristö, mikä tarjoaa niinkö, monipuolinen ihmisjoukko, niinkö tää yhteisö antaa voimaa ja kantaa sitte. Et silloin ku ei pystytä muuten auttamaan, niin pystytään kuitenkin jotain tekemään kuitenkin, että on tarjota tämmönen paikka missä voi..*

Syrjäytymistä voidaan ehkäistä siten, että ihmiset pääsevät heistä ja heidän asioistaan välittävien ja kiinnostuneiden joukkoon. Usein kolmannen sektorin järjestöt luovat sosiaalisia yhteyksiä ja yhteisöllisyyttä niille ihmisryhmille, jotka ovat vaarassa syrjäytyä yhteiskunnasta ja järjestelmistä, joista heidän tulisi saada apua. (Hänninen ym. 2005) Kolmannelle sektorille syntyneen yhteistyön muotojen on tärkeää löytää yhteistyökumppaneita ja luoda monipuolisia verkostoja sekä palvelujärjestelmään että paikallisyhteisöihin. (Möttönen & Niemelä 2005, 105–109.) Näin yhteisöllisiin toimintamenetelmiin sitoutuneet yhteisöt voivat vahvistaa asemaansa sekä syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten oikeuksia ja osallistumismahdollisuuksia. (Hyväri & Nylund 2010, 42.)

Kansalaislähtöinen ja yhteisöllinen toiminta puuttuu herkästi yhteiskunnan epäkohtiin. Yhteisöllisen toiminnan kautta saadaan uutta tietoa ja ymmärrystä väliinpudonneiden ihmisryhmien tilanteista. Yhteisöillä on tärkeä rooli, kun halutaan vaikuttaa paikalliseen päätöksentekoon ja viranomaisten toimintaan. Yhteisölliseen työorientaatioon kuuluu asiakkaiden osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen sekä asiakkaan valtaantuminen, joka tarkoittaa omien voimavarojen tunnistamista ja muutoksen aikaansaamista yksilö- ja yhteisötasolla. (Hyväri & Nylund 2010, 44.)

### ***Palveluohjaus ja verkostoyhteistyö***

Palveluohjaus ja verkostotyö ovat toimiessaan tehokkaita työskentelytapoja. Niiden avulla voidaan parhaillaan välttää asiakkaan juoksuttamista luukulta toiselle.

Työntekijä kertoo, että verkostoyhteistyö on hyvin tärkeä osa työtä.

*Palvelusuunnitelmassaki voi olla päihdeklinikan työntekijä ja sitte sitä yhdessä, että mitä tuuaan esille. Ja tietysti se, että mulle itelle on tärkeetä se, että tehdään sitte sen verkoston kanssa työtä, jos on asiakkaalla niitä hoitosuhteita, on päihdeklinalle tai mielenterveyspoliklinikalle asiakkuutta, minnekä on, niin se ettei tehdä joka ikinen viranomainen siellä omalla luukulla sitä työtä, vaan jaetaan sitä tietoo. Tehdään sitä työtä yhdessä.*

Haastateltu työntekijä kuvaa sitä, että sosiaalityö sisältää paljon palveluohjausta, joka edesauttaa asiakkaan avun saamista ja ehkäisee väliinpuotoamista.

*No sosiaalityöntekijän työhän on palveluohjausta osaltaan, paljonhan me ohjataan ja tehdään yhteistyötä esim. Typpiin tosi paljo ohjataan ja otetaan suostumuksia ja tehään yhteistyötä ja terveysterveystarkastuksiin. Ja Kelan kanssa tehään ja tietysti sitte te-toimiston. Että kyllä meillä tehään hyvin paljonki sitä, että toki sitte tietysti yhteistyössä. Ei pelkästään vaan ohjata, vaan tehään sen tahon kanssa sitte yhteistyötä.. verkostotyötä.*

Luukuttamisen ja väliinpuotoamisen ongelmiin vastataan kehittämällä verkostoitumista, tiimejä, moniammatillisuutta ja yhteistyötä. Samalla tulee näkyviin, kuinka vaikeaa yhteistyö voi olla, kun toimitaan yli vakiintuneiden asiantuntijuuksien ja ammattilaisilta odotetaan uudenlaista reflektiivistä ja kriittistä asiantuntijuutta, jossa ammattilainen pyrkii tiedostamaan ja arvioimaan myös omaa työtään sekä itseään muovaavia yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja kulttuurisia prosesseja (Karvinen 1996, 57–68.) Ammatillisen ulottuvuuden ei välttämättä nähdä yksinään riittävän tiedon ja taidon tuottamiseen. Auttamisen keskiöön korotetaan asiakkaiden osallisuus autetuksi tulemiseensa. Kokemustiedolle, asiakasraadeille ja osallistavalle hallinnolle asetetaan nykyään suuria odotuksia palveluja suunnattaessa, organisoitaessa ja arvioitaessa. (Hokkanen 2010, 65)

Palveluohjauksella tarkoitetaan toimintatapaa, jossa hyödynnetään asiakkaan koko verkostoa palveluiden jatkuvuuden takaamiseksi. Asiakkaalle nimetään palveluita koordinoiva vastuhenkilö, joka voi olla kuka tahansa viranomaistahon edustaja. Palveluohjaus perustuu dialogiseen työotteeseen, sen avulla pyritään saamaan verkoston voimavarat asiakkaan käyttöön ja yhdisteltyä eri tahojen näkemyksiä asiakkaan tilanteesta. (Mönkkönen 2007, 137.) Yksilökohtainen sosiaalinen asianajo muistuttaa ammatillisiin käytänteisiin sovellettuna paikoin asiakaskohtaista palveluohjausta ja se liitetään neuvontatyöhön. Kaikki palveluohjaus ei kuitenkaan ole asianajoa. Sosiaalinen asianajo vaatii, että ongelmalliseksi määrittynyt tilanne ratkaistaan muuttamalla ensisijaisesti ympäristöä ja sitä kautta mahdollisesti ihmistä tai ihmisryhmää. Mikäli palveluohjauksella luodaan ympäristöä muuttava ratkaisu, joka tuottaa ihmiselle hänen tarvitsemansa

muutoksen, voidaan puhua sosiaalisesta asianajosta. Sen sijaan, jos ihmisen edellytetään muuttavan itseään, omaa käyttäytymistään tai ajatteluaan saavuttaakseen tarvitsemansa, kyse ei ole sosiaalisesta asianajosta. Sosiaalisen asianajon rajaa voi sijoittaa siihen, että ympäristön tulee joustaa suhteessa yksilöön, eikä yksilöä vaadita sopeutumaan muuttumattomaan ympäristöön. (Hokkanen 2010, 51.)

## 6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustehtävänä on tarkastella pitkäaikaistyöttömän asiakkaan väliinpuotoajuutta palvelujärjestelmässä työvoimahallinnon, aikuissosiaalityön ja työllistävien järjestöjen näkökulmista. Tutkimuksen tutkimuskysymyksellä selvitetään, *miten palvelujärjestelmän työntekijät ymmärtävät pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvän väliinpuotoamisen ja sen ehkäisemisen?*

### *Tulosten yhteenveto*

Poissulkeminen on tiiviisti yhteydessä väliinpuotoamisen syntymiseen, joten on tarpeen käsitellä aluksi poissulkemisen seurauksia. Tutkimuksesta on löydettävissä yksilötason ja yhteiskunnallisen tason poissulkemista. Poissulkemisen yhteisötason seurauksia ei tullut ilmi tutkimustuloksissa. Työntekijöiden näkökulmasta poissulkemisen yksilötason seurauksiin liittyvät asiakkaiden kokemat sitoutumisen, itsetunnon ja syyllistämisen ongelmat. Poissulkemisen yhteiskunnallisella tasolla asiakkaaseen vaikuttavia seurauksia ovat työntekijöiden mukaan resurssipula, priorisointi ja segmentointi sekä polkuriippuvuus.

Väliinpuotoamiseen liittyen tutkimuksesta on löydettävissä yksilötason, yhteisötason ja yhteiskunnallisen tason syitä. Väliinpuotoamisen yksilötason syihin liittyvät työntekijöiden näkökulmasta moniongelmaisuus, taloudellinen köyhyys, terveydelliset ongelmat ja elämänhallinnan puutteet, kouluttamattomuus ja työttömyys. Väliinpuotoamisen yhteisötason syitä ovat muutokset sosiaalisissa suhteissa, verkostot ja elämäntavan periytyminen sukupolvelta toiselle. Väliinpuotoamisen yhteiskunnallisella tasolla tulee esiin palvelujärjestelmän puutteet. Jako mikro- ja makrotasolle ei ole selkeä ja yksiselitteinen, sillä useat syyt voidaan nähdä sekä yksilöstä että yhteiskunnasta johtuvina.

Väliinpuotoamisen ehkäisemiseen liittyen tutkimuksesta käy ilmi yksilötason ja yhteisötason asiakkaan tukemiseen liittyviä asioita. Tutkimuksessa ei ilmennyt väliinpuotoamisen ehkäisemiseen liittyviä yhteiskunnallisen tason asioita. Yksilötasolla väliinpuotoamisen ehkäisemiseen ja asiakkaan tukemiseen liittyvät henkilökohtainen asiointi ja yhdessä tekeminen, aito ymmärrys ja kuunteleminen, työskentelyn arvot ja

etiikka sekä suunnitelmallinen työskentelyprosessi. Yhteisötasolla asiakkaan tukemiseen liittyvät sosiaalinen ympäristö sekä palveluohjaus ja verkostoyhteistyö.

### ***Pohdintaa poissulkemisesta, harkintavallasta ja väliinpuotoamisesta***

Ammattilaisten on vaikea tunnistaa poissulkemisen ilmiötä omassa työssään, sen sijaan muiden tahojen toimesta tapahtuva asiakkaiden palveluista poisulkeminen tunnistetaan. Lindqvistin (1999) mukaan on ideologioita ja instituutioita, jotka kokevat itsensä hyvää tarkoittaviksi ja oikeassa oleviksi, vaikka niihin liittyisi epäoikeudenmukaisuutta ja vallankäyttöä. Systemi voi olla sokea itselleen ja jokaisen hyvyyteen samaistuvan instituution tai yhteisön tulisi huomioida tämä riski. Jokainen ammattilainen voi tunnistaa poissulkemisen muotoja ja puuttua tilanteisiin yhdessä toisten kanssa. (Mönkkönen 2007, 113–114.) Olisi erityisen tärkeää tunnistaa poissulkemisen muodot, jotta niitä voitaisiin ennaltaehkäistä, eikä siitä pääsisi kehittymään kokonaisvaltaisempaa väliinpuotoamista.

Tutkimustuloksissa ei tullut esille ollenkaan yhteisöllisen mesotason poissulkemista. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että työntekijöillä ei ole tietoa esimerkiksi asiakkaidensa sosiaalisista suhteista tai sitten niillä ei ole mitään tekemistä palvelujärjestelmästä poissulkemisen kanssa. Yhteisölliselle tasolle voidaan katsoa myös asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde, jonka pohtiminen on työntekijälle itselleen vaikeaa. Työntekijä näkökulman ongelma väliinpuotoamiseen liittyen on se, että harva työntekijä pystyy pohtimaan oman toimintansa ja harkintavaltansa käytön merkitystä ilmiöön liittyen. Asiakkaaseen itseensä ja organisaatioihin liittyvät väliinpuotoamisen syyt pystytään helpommin tunnistamaan ja tuomaan esille. Työntekijöiden tulisi enemmän tarkastella kriittisesti myös omaa toimintaansa ja asiakkaan edun toteutumista, vaikka se olisi ristiriidassa työntekijän edustaman organisaation kanssa. Määtän (2012, 135) mukaan palveluista poissulkemista ja usealla eri tasolla tapahtuvaa polkuriippuvuutta ei tule nähdä ainoastaan kasvottoman järjestelmän aikaansaannoksina. Olemassa oleva tilanne on lainmukainen ja poliittisesti hyväksytty ja se vahvistetaan jokaisessa etuuteen tai palveluun liittyvässä toimeenpanovaiheessa. Palveluista poissulkevat päätökset syntyvät asiantuntijoiden harkintavallan käyttämisen tuloksena. Apua tarvitsevan asiakkaan hylkääminen avun ulkopuolelle tai vastuunkannon vaatiminen, kun asiakkaalla ei ole siihen edellytyksiä, on heitteillejättö. (Mt. 2012, 135.)



Poissulkemisen ja väliinpuotoamisen ilmiöiden taustalla on kyse työntekijän harkintavallan käytöstä. Sosiaaliturvan toimeenpanoon liittyvä harkinta on samanaikaisesti sekä välttämättömyys että riski hyvinvointivaltiossa. Harkintavallasta seuraa työntekijöiden merkittävä asema etuuksien ja palveluiden portinvartijoina. Harkintavallassa on kyse institutionaalista luottavaisuudesta, siitä kuinka paljon työntekijöillä on harkintavaltaa ja millaisissa asioissa sekä luottavatko asiakkaat organisaatioon, että se toimii tarkoituksensa mukaisesti. (Rajavaara 2014, 138–139.) On huomioitavaa, että harkintavalta julkisella ja kolmannella sektorilla on täysin erilaista. Julkisella sektorilla etenkin rajoittavaa harkintavaltaa on enemmän, kun taas järjestösektorilla on vapaampaa. Tässä tutkimuksessa en lähde enempää käsittelemään harkintavallan käsitettä ja sen käyttöä, koska puolet haastatelluista on kolmannen sektorin työntekijöitä, joilla ei ole viranomaisen harkintavaltaa.

Palvelujärjestelmä synnyttää väliinpuotoamistilanteita, sillä samanlaisessa tilanteessa ei saa samanlaista palvelua tai tukipäästöä ja tämä asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan keskenään. Hyödyntämällä sosiaalityöntekijöiden sekä muiden asiantuntijoiden ammattitaitoa ja palvelujärjestelmätuntemusta on mahdollista ehkäistä köyhyyskierrettä erityisesti pitkäaikaisissa väliinpuotoamistilanteissa. Oikeudenmukainen sosiaaliturva vaatisi läpinäkyvämpää päätöksentekoa, asiantuntijoiden osaamisen ja keskinäisen yhteistyön vahvistamista, vastuun kohdentamista viranomaisille sekä yksilöidymiä ratkaisuja. Poissulkemisesta ja torjunnasta johtuvat väliinpuotoamiskokemukset osoittavat vastuun siirtyneen kasvavassa määrin asiakkaille itselleen. (Määttä 2010).

Määttä (2010) tutkimuksen mukaan väliinpuotoaminen ei ole pelkästään toimeentulo-ongelma, vaan usean eri tekijän summa. Moniongelmaisuus ja vaikea taloudellinen tilannekietoutuvat usein yhteen, sillä tietyt ongelmat kuten työkyvyttömyys voivat estää yksilöä hankkimasta toimeentuloa itsenäisesti palkkatyön kautta. Ongelmat ovat yhteydessä toisiinsa ja kasautuessaan niistä tulee entistä vaikeampia ratkaista. Jos asiakas on köyhä, työtön, asunnoton sekä päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivä rikollinen, niin on haastavaa miettiä mikä on ensisijaisin ongelma, johon apua tarjotaan. Moniongelmaisuus liittyy vahvasti myös siihen, millaisia palveluja yksilö saa tuekseen.

Kukaan ei voi valita lapsuutensa lähtökohtia ja olosuhteita. Elämäntavat periytyvät usein sukupolvelta toiselle ja tottumukset ohjaavat tulevaisuutta. Mikäli vanhemmat ovat aina

olleet työttömänä ja ovat eläneet työttömyyskorvauksilla ja toimentulotuella, niin se tarjoaa toimintamallin myös jälkikasvulle. Tulevaisuuden suunnittelemattomuus ja näköalattomuus voi jatkua pitkälle yli nuoruuden, mikäli ihminen ei saa kokemusta toisenlaisesta elämäntavasta. Nousiaisen (2011, 63) mukaan köyhyyttä voidaan poistaa kouluttamalla eli panostamalla inhimilliseen pääomaan. Yksilö voi siis halutessaan pyrkiä toisenlaiseen suuntaan kouluttautumalla ja kohtaamalla vastaantulevia ongelmia. Paanasen (2012, 43) mukaan hyvinvoinnin tukeminen on aloitettava varhain ja tuettava suojaavia tekijöitä nuorten elämässä. Yksilö voi siten saada mahdollisimman hyvät lähtökohdat elämälleen. Vanhempien asiakkaiden kohdalla on hyvä huomioida motivoinnin oikea-aikaisuus ja tiedostaa, että koskaan ei ole liian myöhäistä muuttaa elämäntapaa.

Väliinpuutoamisen ja poissulkemisen yksilölliset ja yhteiskunnalliset tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Mikäli yhteiskunta ei tarjoa resursseja muutokseen, niin yksilön on vaikea muuttaa elämäänsä. Toisaalta kaikilla ihmisillä ei ole voimavaroja nousta kasaantuneesta huono-osaisuudesta, vaikka tarjolla olisi monenlaista tukea ja apua. Väliinpuutoamisessa on kyse yksilön ja yhteiskunnan välisistä suhteista sekä tilanteesta, jossa tarpeet eivät kohtaa toisiaan. Pohtimalla ilmiöiden syitä ja seurauksia, voidaan paremmin luoda tarkoituksenmukaisia palveluita, jotka vastaisivat yksilön tarpeisiin. (Raunio 2004, 70.)

### ***Kehittämissuhteet väliinpuutoamisen ehkäisyyn***

Sosiaalipalveluita tarvitsevat eniten marginaalissa elävät ihmiset erilaisissa haastavissa elämäntilanteissa. Hyvinvointipalvelujen käyttäminen voi olla ainut kontakti yhteiskuntaan ja yhteisöön. (Matthies 2014, 5.) Asiakas on otettava aktiivisena kansalaisena pohtimaan tilannettaan ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä annettava aito mahdollisuus suunnitella tulevaisuuttaan. Kaikkein vaikeimmassa tilanteessa olevien asiakkaiden auttamiseksi tarvitaan uudistuksia eri viranomaisten välisissä käytännöissä ja toimintatavoissa. Yhteistyökumppaneiden ja monialaisen yhteistyön merkitystä on selkiytettävä. (Saikkonen ym. 2015, 60–63.) Osallisuuden lisääminen edellyttää verkostoitumista, kumppanuutta ja laaja-alaista sektorit ylittävää yhteistyötä. Erilaisten palvelujen pirstaloitumisen vähentämiseksi tulisi julkisten, kolmannen sektorin ja yksityisten palvelujen kohtaamista parantaa. Tätä vaikeuttaa usein toimijatahojen keskinäisen yhteistyön ja luottamuksen

puutteet. Joskus myös yhteistyökumppaneja yhdistäviä arvoja ja tavoitteita ei ole tehty riittävän läpinäkyviksi. (Gothóni, Hyväri, Kolkka & Vuokila-Oikkonen 2016, 18.)

Määtän & Keskitalon (2013, 7) mukaan tarpeellisin muutos palvelujärjestelmän toimintaan on, että erillisten toimijoiden välinen yhteistyö olisi niin saumatonta, että asiakas ei joudu syrjäytymisvaaraan ottaessaan yhteyttä väärään paikkaan ja tullessaan siksi torjutuksi. Lähtökohtana on järjestelmä, jossa jokainen toimijataho tuntee palvelujärjestelmän ja osaa auttaa vaikeuksiin joutunutta asiakasta omalla panoksellaan. Asiakkaan ensiksi kohtaama työntekijä ottaa aina kopin ja varmistaa, asiakas saa tarvitsemansa avun palvelujärjestelmän kokonaisuudessa. Haastavassa tilanteessa olevat asiakkaat olisivat turvaverkon ulottuvissa ja saisivat nopeampaa ja tehokkaampaa apua, ennen kuin tilanne on päässyt kärjistymään. (Mt. 2013, 7.) Yksi keino uudistaa käytäntöjä on se, että vaikuttavia työmuotoja seurataan ja arvioidaan. Työttömyyden hoidossa tarvitaan matalan kynnyksen työpaikkoja lisää ja erilaisen toiminnan yhdistäviä väyliä kuntoutumiseen ja työllistymiseen yhteistyössä julkisen, yksityisen sekä 3. sektorin ja vapaaehtoistyön kesken. Lähtökohtana palveluissa on asiakas organisaation sijaan. Asiakas ei tee joka paikassa omaa asiakassuunnitelmaa ja on olennaisessa roolissa arvioimassa palveluiden vaikuttavuutta. (Saikkonen ym. 2015, 60–63.)

Ihmisen elämä muovautuu osana hänen sosiaalista ympäristöään, missä erilaiset vuorovaikutussuhteet kietoutuvat moniulotteisissa prosesseissa toisiinsa. Yksilötason (mikro) ja rakenteellisen tason (makro) suhdetta voidaan hahmottaa tilanteen käsitteen kautta. Situaatio on välittävä tekijä ihmisen ja hänen toimintansa tarkasteluun elämäntilanteeseen kiinnittyvissä suhteissa. Sosiaalialan työn kohteena on ihminen tilanteissaan, ei ihminen ja hänen muuttamisensa. Tilanteita muuttamalla parantamalla niiden ymmärtämistä voidaan saada aikaan muutosta. (Pohjola 2010, 61.) Yksilön toimintamahdollisuudet määrittyvät hänen asemastaan yhteiskunnallisten suhteiden kokonaisuudessa. (Kotiranta & Virkki 2011, 119.) Kyse on sosiaalisesta pääomasta, joka kasvaa esimerkiksi sosiaalisissa suhteissa toisten ihmisten kanssa sekä lisää yksilön toimintakykyä ja osallistumista. Työntekijä voi tukea asiakasta sosiaalisen pääoman hankkimisessa, luomalla sosiaalisia verkostoja ja vahvistaa olemassa olevia suhteita. Kotiranta & Virkin (2011, 119) mukaan tavoitteellinen toiminta syntyy siitä, kun arvioidaan omaa todellisuutta ja suhtaudutaan siihen jollain tavalla. Toiminta on sosiaalista ja toisiin ihmisiin sekä yhteiskuntaan sitoutunutta.

Uuden tiedon yhdistämisellä ihmisen konkreettiseen tilanteeseen löytyy uusi näkemys siihen, mistä avun tarve tulee ja miten avuttomuuden kokemus on rakentunut. Tavoitteena on, että ihminen tunnistaa yksilöllistyneen huonommuuden kokemuksensa takaa myös yhteiskunnallisen huono-osaisuutensa. Tilanteelle löytyy selityksiä, joista löytyy ymmärrystä sen kehittymiselle, sosiaaliselle kontekstille ja yhteiskunnalliselle luonteelle. Olennaista on, että tulkinta liittyy yksilön tai ryhmän laajempaan yhteyteensä ja muihin samankaltaisiin, ohittamatta tätä ainutkertaista tilannetta. Kyse on autetuksi tulemisen prosessista, jossa ihminen tai ryhmä tavoittelee yksin tai toisten kanssa parempaa asemaa, tilannetta tai tilanteen tulkintaa ja kohentaa prosessissa toimijuuttaan tai mahdollisuuttaan hallita tilannetta määrittäviä tekijöitä. (Hokkanen 2010, 48.)

Sosiaalisessa asianajossa yksilökohtaisuus tai yhteisöllisyys voi ilmetä kahdella tavalla. Sosiaalisen asianajon kohteena voi olla yksilön tai yhteisön elämäntilanteeseen vaikuttavat ympäristötekijät, toisaalta asianajajana voi toimia yksilö tai yhteisö. Kohteen kautta tarkastelu liittyy edelliseen universalismiin painottuneen sosiaalipolitiikan ja tapauskohtaisuutta korostavan sosiaalityön jännitteiseen suhteeseen. Yksilökohtaisessa toiminnassa ihmiselle pyritään takaamaan hänelle kuuluvia palveluja tai oikeuksia, joita ilman hän on jäänyt tai jäämässä. Yhteisön tunnistaminen toiminnan kohteeksi edellyttää yhteiskunnallisen tilanteen oivaltamista. Kokonainen ihmisryhmä voi olla vailla oikeuksia tai palveluja, joita toiminnalla tavoitellaan. (Hokkanen 2010, 50.) Toisaalta kyse voi olla tilanteesta, johon ei ole säädöksiä eikä toimintaohjeita, tai ne ovat selvästi tilanteeseen sopimattomia. Tällöin asianajo edellyttää sosiaalityöntekijältä taitavaa ja luovaa osaamista, kokonaisvaltaista tilannetajua sekä erityisen aloitteellista toimijuutta. Väliinputoaminen voi aiheutua myös palveluiden vaillinaisesta yhteen nivoutumisesta, jota pyritään paikkaamaan muuttamalla palvelujen väliin pudottavia käytänteitä. (Metteri 2012)

Tutkimustuloksissa ei tullut esille yhteiskunnallisen tason väliinputoamisen ehkäisyyn liittyviä asioita. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että ruohonjuuritason työntekijät ovat harvoin vaikuttamassa makrotason toimenpiteisiin, kuten organisaation tai lainsäädännön muutoksiin. Sosiaalisen asianajon lisäksi tarvittaisiin enemmän rakenteellista sosiaalityötä ja yhteiskunnallisiin olosuhteisiin vaikuttamista. Hokkasen (2010, 53) mukaan asianajo on keskeinen taito rakenteellisessa sosiaalityössä. Rakenteellista ja kriittistä sosiaalityötä ja sosiaalista asianajoa yhdistävät mikrotason ilmiöiden makrotasoinen tarkastelu sekä näiden

tasojen välinen vuoropuhelu, pyrkimys toiminnan arvopohjan tiedostamiseen ja kriittiseen tilanneanalyysiin, monipuolisten kommunikointitaitojen vaatimus, verkostoituminen ja liittoutuminen sekä toiminnan ja muutoksen tärkeyden korostuminen. (Mt. 53)

### *Ajatuksia tutkimuksen toteutumisesta ja jatkotutkimusaiheista*

Tutkimuksessani olen nostanut esiin työttömien parissa työskentelevien työntekijöiden näkemyksiä väliinpuotoamisesta ja sen ehkäisemisestä. Uskon, että tutkimuksen kokoamasta tiedosta on hyötyä niin viranomaistoimijoille kuin kolmannen sektorinkin työntekijöille sekä ennen kaikkea asiakkaille. Toivoisin asiakkaiden oivaltavan, että heidän ei pitäisi syyllistää itseään ongelmista, jotka ovat lähtöisin yhteiskunnasta. Mikäli haastateltavia olisi ollut enemmän, niin olisin voinut vielä tarkemmin eritellä viranomaisten ja kolmannen sektorin työntekijöiden välisiä näkemyksiä väliinpuotoamisesta. Tutkimuksessa tulee silti esiin riittävästi se, kuinka monitahoisesta ilmiöstä on kyse ja kuinka toimimalla ongelmia voitaisiin ehkäistä.

Jatkotutkimusaiheena valta teema olisi mielenkiintoinen, erityisesti kiinnostaisi kuinka harkintavalta näyttäytyy asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. Toisena jatkotutkimusaiheena voisi olla asiakasnäkökulma, erityisesti väliinpuotoamisen kokemukset asiakkaan elämänkulussa. Asiakkaiden näkemykset väliinpuotoamisesta olisivat olleet arvokas lisä tähän tutkimukseen. Pyynnöistä huolimatta en kuitenkaan saanut asiakkaita haastateltaviksi, vaikka yritin lähestyä heitä työntekijöiden kautta. Myös Määtän (2012, 132) mukaan asiakkaiden näkemykset ja kokemukset ovat todella tärkeitä, koska heillä on omakohtaista arjen tietoa, joka täydentää virallista tietoa. Tarvittaisiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden tietoa, jotta syntyisi kattava kokonaisnäkemys väliinpuotoamisesta. Asiakkaille itselleen voisi myös olla avartava kokemus pohtia eri tason tekijöiden vaikutusta elämänselkensä ja väliinpuotoamisen kokemuksiinsa.

Pohjoismaiseen hyvinvointiin kuuluvat taloudellinen, alueellinen ja sukupuolten välinen tasa-arvo, universaaliset sosiaaliset oikeudet ja julkinen vastuu ihmisten hyvinvoinnista sekä korkea työhön osallistumisen aste. Kaikissa näissä on kyse, hyvinvointivaltion antamasta lupauksesta. (Metteri 2004, 18.) Kun pohditaan sitä, miksi sosiaaliturvalupaus on pettänyt, niin voidaan todeta, että kyse on monien tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Kivelän (2014, 48) mukaan hyvinvointivaltion tulevaisuus riippuu kaikista meistä, kuinka

paljon luotamme järjestelmän kannattelevuuteen ja oikeudenmukaisuuteen. Mikäli emme enää luota sosiaaliturvaan, niin alamme hakemaan varmuutta jostain muualta. *Väliinputoamiseen liittyvä tutkimus ja politiikka ovat yhteydessä yhteiskunnassa käytävään keskusteluun yksilön vastuusta ja aloitteellisuudesta työllistymisensä suhteen sekä mahdollisesta sosiaalisen tuen tarpeesta.* Toisaalta korostetaan sosiaaliturvariippuvuutta, toisaalta yhteiskunnan yhteenkuuluvuutta ja julkisen vallan vastuuta kaikista suomalaisista. (Saari 2015, 250.) Voin yhtyä Saaren (2015, 258) toteamaan, että julkisen vallan on kannettava vastuu siitä, että hyvinvointivaltiossa myös huono-osaisilla on mahdollisuus elää onnellisena elämänsä loppuun saakka.

## Lähteet

- Aaltola, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo Salla. 2015. Nuoret luukulla, Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Julkaisuja 160.
- Arnkil, Robert & Vappu Karjalainen & Simo Aho & Tuukka Lahti & Sanna-Mari Lyytinen & Timo Spangar. 2004. Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työministeriö, työhallinnon julkaisu 339.
- Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert. 2000. Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa – Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Helsinki: Stakes, raportteja 253.
- Blomberg, Helena & Kallio, Johanna & Kroll, Christian. 2010. Sosiaalityöntekijöiden mielipiteet köyhyyden syistä pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka 75, 6.
- Brunila, Kristiina & Isopahkala-Bouret, Ulpu (toim.). 2014. Marginaalin voima! Aikuiskasvatuksen 51. vuosikirja. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Bronfenbrenner, Urie. 2002. Ekologisten järjestelmien teoria. Teoksessa Ross Vasta (toim.) Kuusi teoriaa lapsen kehityksestä. Suomi: UNIPress, 221–288.
- Era, Taina. (toim.) 2011. Työtä, osaamista ja osallisuutta Keski-Suomessa. Raportti Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämistyöstä 2008–2011. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 119. Tampereen yliopistopaino Oy.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- Eskola, Marjatta & Viheriäranta, Kaija. 1982. Keskustelua sosiaalityön metodista. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto.
- Evans, Tony. 2010. Professional discretion in welfare services: Beyond street-level bureaucracy. Farnham: Ashgate.
- Filatov, Tarja. 2013. Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. TEM raportteja 7/2013.
- Forssén, Katja & Roivainen, Irene & Ylinen, Satu & Heinonen, Jari (toim.). 2012. Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. EU: UNIPress.
- Gambrill, Eileen. 2006. Social Work Practice. A Critical Thinker's Guide. Second Edition. New York: Oxford University Press.
- Giddens, Anthony 2000. The Third Way and its Critics. Polity press: Cambridge.

Gothóni, Raili & Hyväri, Susanna & Kolkka, Marjo & Vuokila-Oikkanen, Päivi. 2016. Inkluisio ja yhteisöllisyys yhteisen hyvän toteutumisenä. Teoksessa Gothóni, Raili & Hyväri, Susanna & Kolkka, Marjo & Vuokila-Oikkanen, Päivi. (toim.) Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena. Diakonia ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2. Helsinki: Diakonia ammattikorkeakoulu. 11–23.

Heinonen, Hanna-Mari & Tervola, Jussi & Laatu, Markku. 2011. Haastavat asiakkuusprosessit Kelassa. Tutkimus haastavista asiakasryhmistä ja sosiaaliturvan (toimeenpanon) ongelmista. Nettityöpapereita 20/2011. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Heiskanen, Tarja. 2011. 150 puhelinnumeroa, mutta ei ketään, kenelle soittaa. Teoksessa Heiskanen, Tarja & Saaristo, Liisa (toim.) Kaiken keskellä yksin. Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Jyväskylä: PS-kustannus. 77–95.

Helander, Voitto. 1998. Kolmas sektori. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Helne, Tuula. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes tutkimuksia 123. Helsingin yliopisto. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino oy.

Helne, Tuula. 2002. Sisällä, reunalla, ulkona? Kohti relationaalista syrjäytymisen tarkastelua. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 20-43.

Helne, Tuula & Hänninen, Sakari & Karjalainen Jouko (toim.). 2004. Seis Yhteiskuntatähdon sisään! Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy.

Hiilamo, Heikki & Saari, Juho. 2010. Hyvinvoinnin uusi politiikka – Johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 127. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Hokkanen, Liisa. 2014. Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka. (toim.) 2005. Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino oy.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä Kirsi-Marja (toim.) 2007. Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes.

Hänninen, Sakari. 2009. Sairaus ja huono-osaisuus. Teoksessa Kinnunen, Kaisa (toim.) Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkohallituksen julkaisuja (7). Helsinki: Kirkkohallitus, 231–245.



- Hyväri, Susanna & Nylund Marianne. 2010. Yhteisöllisiä työmenetelmiä syrjäytymisen voittamisessa. Teoksessa Laine, Terhi & Hyväri, Susanna & Vuokila-Okkonen, Päivi (toim.). Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 29–47.
- Isola, Anna-Maria & Larivaara, Meri & Mikkonen, Juha. 2007. Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Isola, Anna-Maria & Suominen, Esa. 2016. Suomalainen köyhyys. Helsinki: Into Kustannus.
- Juhila, Kirsi. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Juhila, Kirsi. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Juhila, Kirsi. 2009. Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus vol. 17 (4). 296–312.
- Julkunen, Raija. 2004. Yhteiskunta vakuutuksena, vakuutus yhteiskuntana. Teoksessa Helne, Tuula & Hänninen, Sakari & Karjalainen Jouko (toim.). 2004. Seis Yhteiskuntatahdon sisään! Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy. 249-267.
- Kangasniemi, Jukka. 2005. Mitä on yksinäisyys? Teoksessa Jokinen, Kimmo (toim.): Yksinäisten sanat. Kirjoituksia omasta tilasta, erillisyydestä ja yksinolosta. Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja 84. Jyväskylän yliopisto. 227–307.
- Karjalainen, Pekka. 2017. Aikuissosiaalityö. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 247–259.
- Karjalainen, Pekka & Aho, Kristiina. Sosiaalityö työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 357–361.
- Karjalainen, Vappu. 2011. Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. Teoksessa Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 227–248.
- Karjalainen, Vappu. 2013. Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktivointipolitiikkaa Suomessa. 99–119.
- Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka. 2005. Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.). Toinen tieto, kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Saarijärvi: Stakes, 271–292.

Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi. 2008. Työvoiman palvelukeskukset: erityispalvelua vaikeasti työllistyville. Teoksessa: Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Spangar, Timo & Pitkänen, Sari. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisusarja, Työ ja yrittäjyys 18/2008. Työ- ja elinkeinoministeriö. 177–326.

Karvinen, Synnöve. 1996. Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet.

Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura. 2014. Nuorten aikuisten syrjäytymisvaaraan liittyvä huono-osaisuus. Teoksessa Vaarama, Marja & Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura & Moisio, Pasi & Muuri, Anu (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Kivelä, Päivi. 2014. Syrjässä syrjäytyneet. Pelon sosiaalipolitiikka ja verkostoyhteistyön mahdollisuudet maseudulla. Sininauhaliitto. Painotalo Kyriiri Oy.

Kotiranta, Tuija & Virkki, Tuija. 2011. Toimijuus ja sosiaalisen toiminnan teoria. Teoksessa: Kotiranta, Tuija & Niemi, Petteri & Haaki, Raili (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta. Gaudeamus, Helsinki 113–131.

Lindqvist, Martti. 1999. Keskeneräisyyden puolustus. Helsinki: Otava.

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

Liukko, Eeva. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: Yliopistopaino.

Liukonen, Ritva & Lukman, Leena. 2007. TEHTY-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin sosiaalivirastossa. Oppaita ja työkirjoja 2007:5. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Luhtasela, Leena. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Lisensiaatintutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Lähteinen, Martti & Kaikko, Kirsi. 2017. Järjestöt ja yritykset sosiaalipalvelujen tuottajina. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 103–114.

Lämsä, Anna-Liisa. 2009. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulu: Oulun yliopisto.

Matthies, Aila-Leena. 1999. Ekonomistisen ja eettisen vuoropuhelu. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Kinnunen, Petri & Siisiäinen, Martti (toim.) Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 40–60.

- Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars. 2014. Participation, marginalization and welfare services: concepts, politics and practices across European countries. England: Ashgate Publishing Ltd.
- Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans. 2002. Perspektiv på sociala problem. Stockholm: Natur och Kultur.
- Metteri, Anna. 2004. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus YTY ry.
- Metteri, Anna. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Myllyniemi, Sami (toim.) 2015. Arjen jäljillä. Nuorisobarometri. Nuorisosaian neuvottelukunnan julkaisuja.
- Männistö, Päivi. 2012. Kun ei ole tervetullut minnekään. Poiskäännättämisen ja poissulkemisen ilmiötä katuperspektiivistä tarkasteltuna. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.). Sosiaalityön haasteet, tukea ammattilaisen arkeen. Juva: PS-kustannus, 125–139.
- Mäntysaari, Mikko. 2006. Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) Väärökirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 115–132.
- Määttä, Anne. 2010. Toimeentulotuen väliinpuotoajat. Janus vol.18 (1) 2010, 20–34.
- Määttä, Anne. 2012. Perusturva ja poiskäännättäminen. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 36. Tampere: Diakonia ammattikorkeakoulu.
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa. 2013. Ulkoringiltä sisärinkiin. Kuinka auttaa kumuloituneista ongelmista kärsiviä nuoria aikuisia palvelujärjestelmässä. Diakonia ammattikorkeakoulu.
- Mönkkönen, Kaarina. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Möttönen, Sakari. 2002. Kunnat, järjestöt ja paikalliset verkostot. Teoksessa Ruuskanen, Petri (toim.) Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. 112–135.
- Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma. 2005. Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Niemelä, Mikko & Saari, Juho. (toim.) 2013. Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Niemelä, Pauli. 2009. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus. 209–236

Niemi, Petteri. 2008. Priorisoinnin eettisestä perustasta sosiaalialalla. Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Gaudeamus. 100–145.

Nousiainen, Marko. 2011. Hallinta, osallistuminen ja toimijuus –tulkintoja suomalaisen Leader –toiminnan poliittisuuksista. Helsingin yliopisto, Ruralia instituutti.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus vol. 22 (3). 227–244.

Paananen, Reija & Ristikari, Tiina & Merikukka, Marko & Rämö, Antti & Gissler, Mika. 2012. Lasten ja nuorten hyvinvointi, kansallinen syntymäkohortti 1987 –tutkimusaineiston valossa. Raportti 52. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Pajukoski, Marja. 2011. Muuttuvat sosiaaliset oikeudet. Teoksessa Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 79–100.

Payne, Malcolm. 2009. Understanding social work process. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (edited): Social Work. Themes, Issues and Critical debates. Third edition. Palgrave Macmillian. 159–167.

Peavy, R. Vance. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Psykologien kustannus Oy. Helsinki: Helsingin painotuote Oy.

Peltosalmi, Juha & Eronen, Anne & Litmanen, Tapio & Londén, Pia & Ruuskanen, Petri. 2016. Järjestöbarometri 2016: Järjestöjen tulevaisuus. Soste.

Piirainen, Timo. 1988. Asema työmarkkinoilla ja toimeentuloturvan väliinpuotoaminen. Tutkimus työmarkkinoiden eriytymisestä, hyvinvoinnista ja sosiaaliturvajärjestelmän toiminnasta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvityksiä 4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Pohjola, Anneli. 1994. Näemme köyhyyden, mutta emme köyhiä. Teoksessa Matti Heikkilä & Kari vähätalo (Toim.). Huono-osaisuus ja hyvinvointivaltion muutos. Tampere: Tammer-Paino, 191–211.

Pohjola, Anneli. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19–74.

Raatikainen, Panu. 2004. Ihmistieteet ja filosofia. Helsinki: Gaudeamus.

Rajavaara, Marketta. 2014. Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.) Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 136-154.

Raunio, Kyösti. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Riihinen, Olavi. 2011. Keskiluokkaistuva ja eriarvoistuva Suomi. Teoksessa Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 103–145.

Roivainen, Irene & Heinonen, Jari & Ylinen Satu. 2011. Köyhä byrokratian rattaissa. Helsinki: Kunnallisan alan kehittämissätiö.

Ruotsalainen, Seppo. 2005. Syrjäytyminen – syrjäyttäminen. Syrjäytymisen tarkastelua talouden, yhteiskunnallisten toimijoiden ja sosiaaliturvan näkökulmasta. Helsinki: TA-Tieto Oy.

Ruuskanen, Petri. 2002. Sosiaalinen pääoma hyvinvointipoliittisessa keskustelussa. Teoksessa Ruuskanen, Petri (toim.) Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus. 5-27.

Ruuskanen, Petri & Selander, Kirsikka & Anttila, Timo. 2013. Palkkatyössä kolmannella sektorilla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 20/2013.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (Toim.). 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino

Saari, Juho. 2009. Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki: WSOY.

Saari, Juho. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Saikkonen, Paula & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna. 2015. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Kunnallisan alan kehittämissätiön Tutkimusjulkaisusarjan julkaisu nro 89. Sastamala: Pole-Kuntatieto Oy.

Sankala Jukka. 2012. Köyhien peräkammarin poikien arjen käytännöt. Teoksessa Forssén, Katja & Roivainen, Irene & Ylinen, Satu & Heinonen, Jari (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: UNIpress. 177–195.

Siisiäinen, Martti & Kankainen, Tomi & Luhtakallio, Eeva. 2014. Työttömien liike. Teoksessa Lempiäinen, Kirsti & Silvasti, Tiina (toim.) Eriarvoisuuden rakenteet. Haurastuvat työmarkkinat Suomessa. Tampere: Vastapaino. 52–90.

Soininen, Marjaana. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja. A. Turku: Turun yliopisto.

Sund, Reijo. 2005. Huono-osaisuus tiedollisena haasteena. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka. Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Saarijärvi: Stakes, 38–51.

Tajfel, Henri 1981. Human Groups & Social Categories. Studies in social psychology. Cambridge: Cambridge University Press.

Talentia ry, sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.

Therborn, Göran. 2014. Eriarvoisuus tappaa. Tampere: Vastapaino.

Tossavainen, Päivi & Kärki, Jarmo. 2008. Aikuissosiaalityön asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä. Tietokuvaukset. Versio 1.0. 29.10.2008. Sosiaalialan tietoteknologiahanke.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Turunen, Minttu. 2013. Mikä tekee aikuissosiaalityön asiakkaasta väliinputoajan? Sosiaalityöntekijöiden selitysmalleja asiakkaiden väliinputoamiselle. Kandidaatin tutkielma. Jyväskylän avoin yliopisto. Julkaisematon lähde.

Vaarama, Marja. 2011. Sosiaalipolitiikan nykytila. Teoksessa Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 15–29.

Valtakari, Mikko & Syrjä, Hannele & Kiuru, Pertti. 2008. Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 19/2008.

Vuorela, Mika. 2008. Lannistamisesta kannustamiseen, työtä haluaville mahdollisuuksia työllistymiseen. Teoksessa Hirvilampi, Tuuli & Laatu, Markku (toim.). Toinen vääräkirja, lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 41–54.

Välimaa, Outi. 2011. Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemineen ja sen rakentumiseen haastattelupuheessa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Väärälä, Reijo. 2011. Sosiaalinen murroksessa – Kuka meitä ohjaa? Teoksessa Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 30–46.

### ***Kuvioiden lähteet:***

Kerminen, Päivi 5.-6.5.15 Vatespäivät, Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) PP-esitys. Kaavio työllisyydenhoidon kokonaisuus.

Määttä, Anne. 2012. Perusturva ja poiskäännyttäminen. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 36. Tampere: Diakonia ammattikorkeakoulu.

Saari, Juho. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

***Verkkolähteet:***

TE-palvelut 2016

[http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain\\_asioit\\_kanssamme/te\\_palvelut/asiakkaana\\_tepalveluissa/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/index.html)

[http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain\\_asioit\\_kanssamme/te\\_palvelut/asiakkaana\\_tepalveluissa/tyollistymissuunnitelma/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/tyollistymissuunnitelma/index.html)

[http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea\\_tyollistymiseen/monialainen\\_yhteispalvelu/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/monialainen_yhteispalvelu/index.html)

Viitattu 16.3.2017.

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) Työllisyyskatsaus elokuu 2016, Valtioneuvoston julkaisuarkisto

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/75441> Viitattu 16.3.2017.

**Teemahaastattelurunko palvelujärjestelmän edustajalle*****Taustakysymykset:***

Sukupuoli:

Ikä:

koulutustausta:

Työpaikka ja työtehtävät:

Työkokemus vuosina:

---

***Teemakysymykset:*****Väliinpuotoajuus**

- Mitä väliinpuotoajuus mielestäsi tarkoittaa?
- Millainen asiakas on työtön väliinpuotoaja?
- Millaista työttömyyteen ja palvelujärjestelmiin liittyvää väliinpuotoamista asiakkaasi ovat kokeneet työurasi aikana?
- Mistä tai kenestä väliinpuotoaminen johtuu?

**Poissulkeminen**

- Oletko joutunut käännyttämään asiakkaita pois palveluista tai jättämään ilman asianmukaista palvelua?
- Miksi olet joutunut toimimaan siten, että asiakas on jäänyt ilman asianmukaista palvelua?
- Oletko ohjannut asiakkaan muihin palveluihin, jos et ole pystynyt tarjoamaan palvelua?
- Millaisia seurauksia palveluista poissulkemisella voi mielestäsi olla asiakkaan työllistymisen ja muun elämän kannalta?

**Valta asiakkaan ja työntekijän suhteessa**

- Koetko, että asiakkaan ja työntekijän välinen valta-asetelma on tasa-arvoinen?
- Miksi valta on tasa-arvoista / epätasa-arvoista?
- Miten vallan tasa-arvoisuus tai epätasa-arvoisuus on vaikuttanut asiointiin ja avun antamiseen?

**Tuki ja apu**

- Koetko, että asiakkaasi ovat saaneet riittävästi apua ja tukea tarjoamistanne palveluista?
- Mistä palveluista asiakkaat saavat eniten / vähiten apua työllistymiseen? Miksi? (esim. sähköinen asiointi)
- Mitkä asiat avun ja tuen antamisessa ovat sinulle tärkeitä asiakassuhteessa