

SOSIAALITYÖNTEKIJÄN MAHDOLLISUUDET  
PITKÄAIKAISTYÖTTÖMÄN LUOTTAMUKSEN LISÄÄMISESSÄ

Raisa Muikku  
Pro gradu -tutkielma  
Sosiaalityö/Sosiaalityön maisteriohjelma  
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2019

## Sisällys

1. PITKÄAIKAISTYÖTTÖMÄN LUOTTAMUKSEN LISÄÄNTYMINEN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KIINNOSTUKSEN KOHTEENA.....	3
2. PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS YHTEISKUNNASSA .....	6
2.1 Pitkäaikaistyöttömyyden tekijöitä .....	6
2.2 Työn merkityksestä ja yhteiskuntaosallisuudesta.....	9
3. SOSIAALITYÖNTEKIJÄN PAIKAN MÄÄRITTELYÄ PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYDEN KENTÄSSÄ .....	12
3.1 Sosiaaliset oikeudet kansalaisuudessa ja ihmisoikeuksina .....	12
3.2 Sosiaalityön jännitteinen tehtävä sosiaalisten oikeuksien ajajana .....	14
3.3 Pitkäaikaistyöttömän oikeudesta työhön .....	16
3.4 Sosiaalityön jännitteinen paikka pitkäaikaistyöttömän aktivoinnissa .....	17
4. LUOTTAMUS RESURSSINA .....	21
4.1 Luottamus ja luottavaisuus .....	21
4.2 Luottamus sosiaalisen pääoman tekijänä.....	23
4.3 Siteiden merkitys sosiaalisen pääoman verkoston kuvaajana .....	26
5. TUTKIMUSKYSYMYKSET, METODI JA TUTKIMUKSEN KULKU.....	28
5.1 Tutkimuskysymykset.....	28
5.2 Tutkielmani metodologiset ratkaisut ja aineiston analyysi.....	28
5.3 Tutkielmani haastateltavat ja toimintaympäristö.....	31
5.4 Eettiset näkökulmat .....	33
6. SOSIAALITYÖTEKIJÄ LUOTTAMUKSEN RESURSSIA LISÄÄMÄSSÄ .....	35
6.1 Luottamus pitkäaikaistyöttömän näkökulmasta .....	35
6.2 Sosiaalityöntekijän henkilöön ja asemaan sisältyvät mahdollisuudet lisätä pitkäaikaistyöttömän luottamusta .....	39
6.2.1 Sosiaalityöntekijän laaja osaaminen luottamusta lisäämässä .....	40
6.2.2 Sosiaalityöntekijä siltana luottamukselle.....	47
6.3 Pitkäaikaistyöttömän nostamia erityisiä tekijöitä luottamuksen kerryttämisessä.....	49
6.3.1 Pitkäaikaistyöttömän kokemus lupauksesta työstä ja työllisyyden edistämisestä .....	50
6.3.2 Työn puutteen merkityksestä ja sen leimaavuudesta pitkäaikaistyöttömän kokemana .....	53
6.3.3 Vahvat siteet pitkäaikaistyöttömän luottamisen piirinä.....	57
6.3.4 Sitoutumisen ehtoja .....	59
7. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA .....	64
LÄHTEET .....	71
LIITTEET.....	80

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO: Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

RAISA MUIKKU: Sosiaalityöntekijän mahdollisuudet pitkäaikaistyöttömän luottamuksen lisäämisessä

Pro gradu -tutkielma, 79 sivua ja kaksi liitettä

Ohjaajat: Maritta Itäpuisto & Johanna Kiili, sosiaalityö

---

## TIIVISTELMÄ

Tutkin, miten pitkäaikaistyötön käsittää luottamuksen ja mitkä ovat pitkäaikaistyöttömän mukaan sosiaalityöntekijän mahdollisuudet lisätä luottamusta osallisuuden ja hyvinvoinnin pohjaksi. Tutkin myös tekijöitä, jotka on huomioitava kerrytettäessä pitkäaikaistyöttömän luottamusta. Hyödynnän James S. Colemanin jäsentelyä luottamuksesta sosiaalisena pääomana. Täydennän teoriapohjaa Mark S. Granovetterin näkemyksillä erilaisista siteistä. Luottamisen yhteiskunnallinen viitekehys tutkielmassani on hyvinvointivaltio. Olennaista luottamuksen pohtimiselle on näin myös käsitellä pitkäaikaistyöttömyyttä selittäviä syitä, pohtia sosiaalisten oikeuksien ja kansalaisuuskeskustelun haasteita hyvinvointivaltiolle sekä pohtia sosiaalityöntekijän jännitteistä paikkaa tässä. Tutkielmani on laadullinen ja abduktiivinen tutkimus. Keräsin aineiston teemahaastatteluilta, jotka nauhoitin ja litteroin. Haastateltavani olivat 10 pitkäaikaistyötöntä henkilöä KUUMA-kuntien alueelta. Colemanin jaottelu sosiaalisesta pääomasta oli teemahaastatteluina toteutetulle haastattelurungolle väljä, mutta olemassa oleva teoreettinen runko. Se ohjasi fokustani myös aineiston analyysin aikana. Analysoin haastateltuja sisällönanalyysin keinoin.

Haastateltavani hahmottivat luottamuksen vastavuoroisuudeksi, joka sisältää ennakoimisen mahdollisuuden ja veloitteen. Vastavuoroisuutena luottamuksen rakenteet koostuvat asenteista ja teoista. Vastavuoroisuuden ilmentymänä korostui lupauksen merkitys. Asiakkaaseen itseensä luottaminen korostui. Sosiaalityöntekijän formaali osaaminen, asiantuntijapätevyys sekä kohtaamisosaaminen lisäävät luottamuksen synnyn mahdollisuutta. Sosiaalityöntekijän asemaan kohdistuva luottaminen pitkäaikaistyöttömän näkökulmasta on vahvaa. Sosiaalityöntekijän on mahdollista toimia luottamusketjun siltana muihin heikkoihin siteisiin instituutiotasolla, erityisesti yhteiskuntaosallisuudesta vetäytyvien henkilöiden tukena, saattaakseen pitkäaikaistyötöntä hyvinvointia lisäävien resurssien äärelle. Keinona on tällöin lisätä tuttuuden tunnetta. Aineistossa nousee esiin pitkäaikaistyöttömän yhteiskuntaosallisuuden tyypittelyn mahdollisuuksia. Tyypittelyn tulokset antavat lisäymmärrystä luottamuksen lisäämisen mahdollisuuksiin. Työllisyys on sisäistetty normiksi ja työn puute stigmatsoi. Nämä yhdessä sosiaalityöntekijän työn sisällöllisen hahmottamisen vaikeuden kanssa voivat olla esteenä luottamukseen ja luottavaisuuteen sosiaalityöntekijän ja sosiaalityön tuen mahdollisuuksia kohtaan. Olemassa olevien resurssien ja tunnusten hyödyntämistä luottamuksen lisääjäksi kaivataan. Luottamusta lisäävät myös läpinäkyvät työtavat. Vastavuoroisuus luottamuksessa yksilön ja yhteiskunnan välillä kulminoituu lupauksen työstä. Luottamuksen puutteen osoitukseksi koettu aktiivimalli, poukkoilevaksi koettu työvoimapolitiikka ja koetut arvojen erot piirtävät pitkäaikaistyöttömien luottavaisuudelle uudenlaista luottamisen kehystä. Sitoutumisen ja osallistumisen ehtoina ovat luottamuksen siltana korostetusti työntekijän tutuus ja tämän toiminnan ennakoitavuus. Vahvojen siteiden merkitys on korostunutta. Heikoissa siteissä ennakoimisen mahdollisuutta koettiin olevan tuttuuden lisäksi myös silloin, kun toimintatavat ovat riittävän selkeät toiminnan rakenteen hahmottamiseksi. Pitkäaikaistyöttömien työhön kuntoutuksessa tulisi resursoida niihin ammatteihin, joilla on mahdollisuus päästä pitkäaikaistyöttömän lähelle, hänen arkeensa.

Asiasanat: sosiaalityöntekijä, pitkäaikaistyöttömyys, luottamus, luottavaisuus, sosiaalinen pääoma

## 1. PITKÄAIKAISTYÖTTÖMÄN LUOTTAMUKSEN LISÄÄNTYMINEN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KIINNOSTUKSEN KOHTEENA

Sain asiakkaalta viestin, jossa luki: *Kummasti pistää yrittämään, kun saa osakseen luottamusta.* Tämä lause sai minut pohtimaan sitä sosiaalityön perustaa, jolle näkyvä työ rakentuu. Luottamus on kuin kohtaamisen itsestään selvä osa, joko olemassa olevana tai puuttuvana elementtinä. Tätä pohtiessani luottaminen kaikkineen näyttäytyi mielessäni asiana, joka ylittää arjen työssä teoreettiset lähestymistavat, erilaiset työorientaatiot ja jopa kansalliset rajat.

Oma työalueeni sosiaalityöntekijänä sai minut pohtimaan, miten pitkäaikaistyötön hahmottaa luottamuksen ja miten sosiaalityöntekijä voi tukea luottamuksen ja luottavaisuuden kertymistä. Minua kiinnosti myös, mitä asioita sosiaalityöntekijän tulee ylipäättään huomioida pyrkiessään lisäämään pitkäaikaistyöttömän luottamusta väylänä muihin resursseihin. Tutkielmani tarkoitus on tuoda esiin niitä tekijöitä, joiden kautta sosiaalityöntekijä pystyy lisäämään pitkäaikaistyöttömän hyvinvointia ja osallisuutta hahmottaessaan luottamusta resurssina. Luottamisen toiminnan pohjaksi käsitän tutkielmasani luottamuksen ja parhaimmillaan myös luottavaisuuden. Luottamuksesta (esim. Coleman 1988) ja sen tekijöistä (esim. Granovetter 1973) on tehty kattavaa tutkimusta ja sitä on hyödynnetty eri tieteenoilla (esim. Kankainen 2007). Luottamusta sosiaalityössä on väitöskirjatasolla käsitellyt Kati Turtiainen (2012), joka tutki kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välisen luottamuksen ja tunnustamisen mahdollisuuksia. Tutkielmani anti on tuottaa ajantasaista tietoa aiheesta, jota ei sosiaalityön piirissä ole rajausteni mukaisesti juurikaan tutkittu.

Pitkäaikaistyöttömyyttä määritellään yhä uudestaan kussakin ajassa. Sen saama huomio julkisessa keskustelussa on sidoksissa muun muassa yleiseen taloustilanteeseen sekä kansallisesti että globaalisti. Työvoimapolitiittinen toimintaympäristö on tätä tutkielmaa tehdessä voimakkaassa muutoksessa. Vuoteen 2020 Suomessa työllisyyden hoidon päävastuussa ovat TE-toimistot ja ELY-keskukset. Suunnitelmassa on kuitenkin maakuntaudistuksen yhteydessä työvoima- ja yrityspalveluiden suuret muutokset kuten TE-toimistojen sekä ELY-keskusten lakkauttaminen<sup>1</sup>. Koko tutkielmani teon aikana keskustelu pitkäaikaistyöttömyydestä kävi vilkkaana, ja työttömyyden kentälle tuli merkittäviä muutoksia aktiivimallin kautta. Käytännön työssä tapahtui myös muita muutoksia, kuten perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle ja ammatillisen koulutuksen reformi. Debattia käytiin myös työkyvyttömyyseläkkeelle pääsystä sekä ikääntyneiden työttömyysturvan kriteereistä. Vuoden 2018 aikana kävi

---

<sup>1</sup> Ks. myös Maakunta- ja soteuudistuksen verkkosivut 2018.

myös vilkkaana keskustelu ennakoivista SOTE-uudistuksista<sup>2</sup> sekä pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakyvyn arvioinnista<sup>3</sup>. Tätä kirjoittaessani tuloillaan on myös yksityisten pääsy pitkäaikaistyöttömäksi määriteltyjen henkilöiden työllisyyden hoidon kentälle. Pitkäaikaistyöttömien paikkaa määriteltiin ja määritellään uudestaan työvoimapolitiisella toimenpidetasolla. Tutkielmallani haluan tästä syystä pysähtyä myös kuulemaan pitkäaikaistyöttömän kokemusmaailmaa perusasian, luottamuksen äärellä.

Pitkäaikaistyöttömyydestä on tehty runsaasti ajantasaista ja sosiaalityötä kiinnostavaa tutkimusta eri näkökulmista. Näen, että moni pitkäaikaistyöttömyyttä aiheuttavista henkilötason syistä laskeutuu sosiaalityön erityisen tuen tarpeen piiriin joko suoraan tai kumuloituneena. Tästä syystä pidän tutkielman aiheen valintaa kahdelta suunnalta tarpeellisena. On tärkeää mahdollistaa pitkäaikaistyöttömän itsensä kuulluksi tuleminen ja samalla kehittää sosiaalityöntekijän työn sisältöä työhön kuntoutuksen orientaatioissa. Tutkielmani tarkoitus on tuottaa asiakkaan palvelun laadun parantamiseksi tietoa pitkäaikaistyöttömän luottamuksesta ja sen merkityksestä muutostyön pohjana.

Jo tutkielman aihetta rajatessani ymmärsin, että kysymyksenasetteluni vie minut pohtimaan sekä yksilötason kohtaamista että laajempaa, sosiaalityön julkisen toteuttamisympäristön todellisuutta. Koska tutkielmani keskeinen käsite, luottamus, on aiheena haastava ja monitasoinen, tein kaksi selkeää rajausta käsittelyyn. Rajaan luottamusta ennen kaikkea sosiaalisiksi pääomaksi. Sosiaalisena pääomana luottamuksen kertymisen on mahdollisuus vahvistaa osallisuutta ja hyvinvointia. Sosiaalisena pääomana hyödynnän ennen kaikkea sosiologi James S. Colemanin jaottelua luottamuksesta sosiaalisena pääomana. Tutkielmani on näin teoriaohjautuvasti rakennettu laadullinen tutkimus. Toinen perusrajaus on antaa vahva ääni saamalleni aineistolle, jota lähestyn sisällönanalyysin keinoin. Tästä syystä tuon tutkielmassani käsittelyyn ne asiat, jotka aineisto teoriaohjautuvasta teemahaastattelusta erityisesti nostaa esiin. Nämä rajaukset ovat tarpeen, sillä luottamusta voi tarkastella monesta näkökulmasta ja eri asioita painottaen. Lisäksi se on läpi elämänkaaren rakentuvaa.

Sosiaalityön perusfunktiona on auttaa asiakastaan<sup>4</sup> olemaan mahdollisimman täysipainoisesti osallinen hyvinvointiyhteiskunnan jakamasta hyvinvoinnista. Tätä sosiaalityö varmistaa olemalla osa poliittisten päätösten jalkauttamista ja pitämällä toisaalta kiinni omasta ammatillisesta eetoksestaan.

---

<sup>2</sup> Tällainen on esimerkiksi KUUMA-alueella sijaitsevien kuuden kunnan Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä.

<sup>3</sup> Tämä liittyy myös lausuntokierroksen läpikäyneeseen *Hallituksen esitykseen Eduskunnalle laiksi kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain muuttamisesta*, STM090:00/2018; STM/3291/2018.

<sup>4</sup> Asiakkaalla tarkoitan sosiaalihuoltolain 1301/2014 1§:n mukaisesti sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää taikka tahdostaan riippumatta sen kohteena olevaa henkilöä.

Tällainen eetos on olla sosiaalisten ihmisoikeuksien väsymätön etsijä. Pitkäaikaistyöttömyyttä tutkivana sosiaalityöntekijänä asemoidun tutkielman metateorian<sup>5</sup> kriittisen realismin kenttään. Yksi merkittävimmistä jännitteistä tutkielmani näkökulmasta on hyvinvointivaltion kansalaisuuden suomat oikeudet suhteessa jo itsessään sisällölliseen jännitteeseen sosiaalityöntekijän työhön ihmisoikeustyönä. Tämän jännitteisyyden keskellä asiakas kohtaa sosiaalityöntekijän tekemän sosiaalityön, johon hän joko luottaa tai ei luota. Asiakkaan näkökulmasta sosiaalityöntekijä on myös kasvoillaan ja työllään lunastamassa niitä lupauksia, joita hänelle on annettu. Koen, että jo ylipäätään aiheen tuominen esiin antaa sille vuorovaikuttavan ja kritiikkiä vastaanottavan työn leiman sen sijaan, että sosiaalityö olisi vain kasvoton osa järjestelmää.

---

<sup>5</sup> Metateorian viittaan teorioihin, joiden keskiössä ovat pohdinnat siitä, mistä todellisuudessa on kyse ja kuinka saamme siitä tietoa (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 183–184).

## 2. PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS YHTEISKUNNASSA

### 2.1 Pitkäaikaistyöttömyyden tekijöitä

Pitkäaikaistyöttömyys hahmottuu usein monenlaisten ja monitasoisten korjaamistoimenpiteiden kohteena olevana ongelmana. Pitkäaikaistyöttömyyteen ilmiönä sisältyvät kysymykset yhteiskunnan vastuusta pitkäaikaistyöttömyyden tuottajana ja ylläpitäjänä<sup>6</sup> sekä pitkäaikaistyöttömän henkilökohtainen vastuu olla aktiivinen suhteessa oman työllistymisensä edistämiseen. Hahmotankin elettävän ajan siinä mielessä edelleen post-modernina aikana (ks. esim. Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 184), että tämä kahden tason hahmotus saa raamit markkinoiden kilpailukyvyiltä ja yksilöltä vaaditulta aktiivisuudelta. Avaan tässä luvussa työttömyyden määrittelemistä, työttömyyden pitkittymiseen vaikuttavia tekijöitä sekä suoranaisia työllistymisen esteitä.

*Tilastokeskuksen työvoimatutkimus* tuottaa viralliset luvut työttömyydestä (Työnvälitystilasto, viitattu 4.1.2018). Työttömyyden määritelmää täydentää työmarkkina-aseman käsite. Sillä kuvataan, onko henkilö työelämässä vai sen ulkopuolella. Käsitteen avulla kuvataan myös työelämään kiinnittymistä. (Heikkinen 2016, 30.) Toisinaan työn saanti vaikeutuu jopa huomattavan pitkäksi ajaksi. Pitkäaikaistyöttömyys ilmiönä todentuu yksilön tasolla tilanteessa, jossa henkilö on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pidemmän ajan (Työvoimatutkimuksen keskeiset käsitteet ja määritelmät, viitattu 16.1.2019). Käsitän tämän niin sanottuna laajennettuna työttömyytenä, jolloin työvoimapolitiittiset toimenpiteet eivät katkaise työttömyyttä (ks. Ylistö 2015, 18). Tällainen on sosiaalityön näkökulmasta muun muassa aktivointisuunnitelman kautta toteutuva kuntouttava työtoiminta<sup>7</sup>. Pitkäaikaistyöttömyyden syntyyn, keston sekä määrittelyn sisältöön vaikuttavat kussakin ajassa sen kansalliset ja globaalit kontekstit. Pitkäaikaistyöttömyyden merkityksestä arkeen löytyy sekä yhteisiä piirteitä että kunkin yksilön arjen omia piirteitä.

Työmarkkinoiden rakenteet ja niissä tapahtuvat muutokset ovat selkeä selittävä tekijä, kun puhutaan pitkäaikaistyöttömyydestä ja työmarkkinoilta syrjäytymisestä<sup>8</sup>. Rakenteellisesta työttömyydestä puhutaan, kun kysyntä ja tarjonta eivät työvoiman suhteen kohtaa. Kun kysyntä puolestaan on heikkoa, puhutaan suhdannetyöttömyydestä. (Esim. Heikkinen 2016, 27.) Työttömyyden pitkittymistä voidaan

<sup>6</sup>Tällainen on esimerkiksi työmarkkinoiden *kohtaanto*-ongelma, joka tarkoittaa yhtäaikaista pulaa työpaikoista ja työn tekijöistä (Pehkonen, Huuskonen & Tornberg 2018, 2).

<sup>7</sup> Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu parantamaan henkilön elämänhallintaa sekä luomaan edellytyksiä työllistymiselle (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001).

<sup>8</sup> Syrjäytymistä käsitteenä voidaan lähestyä yhteiskunnasta ja sen rakenteista, mutta myös yksilöiden ja ihmisryhmien elämäntilanteesta käsin (Kerätär 2016, 45). Avaan tutkielmassani molempaa näkökulmaa tarvittavin osin.

kuitenkin harvoin selittää yksittäisen tekijän kautta. Puhuttaessa työmarkkinoiden rakenteesta, yksilön ammattitaidosta ja työ- ja toimintakyvystä, käyttökelpoinen käsite on työmarkkinakelpoisuus. (Sepponen, Wilen & Kiviniemi 2012, 4.) Joskus pitkittyneen työttömyyden syyt jopa kumuloituvat ja monimutkaistuvat entisestään. Sepponen ym. (2012, 15) kuvaavat käsitteellä ”utuiset ongelmat<sup>9</sup>” tilannetta, jossa työmarkkinakelpoisuuden osa-alueiden oireet näkyvät ihmisen käyttäytymisessä ja joiden hahmottaminen auttajalle on vaikeaa.

Pitkittyneeseen työttömyyteen liittyy yksilöllisesti usein niin taloudellisen toimeentulon, terveyden, psykososiaalisen selviytymisen ja voimavarojen riittämisen ongelmia. Suomalaisessa kontekstissa katsotaan, että perinteiset ja tasapäistetyt työvoimapolitiittiset keinot työttömyyden hoitoon ovat tehokkaita vasta, kun työmarkkinakelpoisuuden muut osa-alueet ovat kunnossa<sup>10</sup>. Pitkäaikaistyöttömyys ei olekaan sektorikysymys, vaan se koskettaa koko yhteiskuntaa. (Karjalainen 2008, 12; Sepponen ym. 2012, 4.) Tällöin myös palvelutarpeet ovat sektorirajoja ylittäviä (Saikku 2016, 74), yksilöllisesti ja moniammatillisesti myös ”utuisiin ongelmiin” liittyviä.

Sukupuolierot näkyvät esimerkiksi terveystekijöissä. Se otetaankin huomioon monin tavoin jo terveydenhuolto- ja sosiaaliturvajärjestelmässä. (Palosuo & Lahelma 2013, 47.) Alueellisia terveyseroja en nosta tutkielmassani erityiseen tarkasteluun. Tämän rajauksen teen siksi, että tutkielmani haastateltavat ovat maantieteellisesti pieneltä ja jopa homogeeniseltä alueelta, suuresta väestömäärästään huolimatta.

Merkittävä työttömyyttä vahvistava tekijä on ammatillisen peruskoulutuksen puute. Kuitenkin myös muilla elämänalueilla tulee tapahtua positiivista muutosta, jotta koulutuksella pystyttäisiin työllisyyttä edistämään. (Sepponen ym. 2012.) Alhainen koulutustaso onkin säännönmukainen löydös pitkäaikaistyttömiä koskevissa tutkimuksissa. Myös ikääntymisen ja heikon sosioekonomisen aseman on katsottu vaikuttavan pitkäaikaistyttömäksi valikoitumiseen. (Ks. esim. Heikkinen 2016.)

Näiden lisäksi itse työttömyysajan kestolla on merkitystä työllisyyden etsimisessä. Kun työvoimaan kuuluva henkilö on ollut työtön yli kaksi vuotta, työllistyminen voi olla jo huomattavan vaikeaa. Tällöin on puhuttu jopa pysyväistyöttömyydestä<sup>11</sup>. (Heikkinen 2016, 28–29; Kannisto-Karonen 2015, 35.) Tällaista työvoimauran salpautumista selittävät paitsi puutteellinen ammatillinen koulutus, myös oppimisvaikeudet ja persoonallisuuteen liittyvät tekijät (Sepponen ym. 2012, 4, 17). Muina

<sup>9</sup> Arnkil Robert 1990. Sosiaalityö rajasyteemissä. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 4/1990. Helsinki.

<sup>10</sup> Tanskassa on 2018 meneillään STAR:n (Danish Agency for Labour Market and Recruitment) vetämä ”Job First”-niminen kokeilu, jossa työllisyyden esteitä aletaan selvittämään työsuhteen sisältä käsin.

<sup>11</sup> Kuvailtu myös termillä kroonisesti työtön.



pitkäaikaistyöttömäksi valikoitumisen syinä on esitetty olevan erot alueiden välillä, vanhentunut työkokemus tai koulutus sekä työkuunto, jonka alenemisen selittämiseen ei ole varsinaista diagnoosia (Heikkinen 2016, 22).

Merkittävinä työllistymisen esteinä ovat laajasti ymmärrettynä terveydentilan tekijät. Kattavaa määritelmää terveydelle ei ole. Terveystilasta puhutaan esimerkiksi terveydellisten ulottuvuuksien kannalta. Tällaisia ovat terveys sosiaaliseen ympäristöön ja suhteisiin liittyvänä ilmiönä tai terveys toimintana. Ihmiset antavatkin terveydelle merkityksiä, joiden sisältö ei kuvaa vain sairauden puuttumista. Tällaisia ovat esimerkiksi hyvä jaksaminen tai toimivien ihmissuhteiden merkitys kokonaisuutena. (Palosuo & Lahelma 2013, 41–44.)

Terveyden ja hyvinvoinnin jakautumisen eriarvoisuus on kasvussa. Sosiaalinen eriarvoisuus puolestaan ilmenee myös terveyseroina. (Hyvinvointi ja terveyserot 2018.) Työttömyyden sekä työllistymismahdollisuuksien ja terveysongelmien on todettu liittyvän toisiinsa kahdella tavalla. Terveysongelmien on todettu vaikeuttavan työn saamista. Lisäksi työttömäksi joutumisen riski kasvaa. Toisaalta työttömyyden on osoitettu olevan tekijänä terveyden huonontumiseen ja kuolleisuuden riskitekijöihin. (Heikkinen 2016, 35–36; Huvinen, Joutsenlahti & Metteri 2014, 33; Sepponen ym. 2012, 14.) Terveiden sosiaaliset määrittäjät ovatkin asia, joka kiinnostaa sosiaalityöntekijää. Yksilön sosiaalisessa ympäristössä todentuvat myös fyysiset tekijät kuten geenien merkitys. Sosiaalisilla tekijöillä on merkitystä terveydentilan taustana kuten hyvän terveyden edellytyksinä tai sairauksiin liittyvinä osatekijöinä. (Palosuo & Lahelma 2013, 47.)

Työssäkäyvät ovat terveempiä kuin työttömät (Terveys, viitattu 4.3.2018). Sosiaalinen asema on puolestaan vaarana heikentyä terveysongelmien myötä (Hyvinvointi ja terveyserot 2018). Terveys on näin voimavara, joka mahdollistaa parempaa yhteiskuntaosallisuutta ja hyvinvointia sekä siihen mahdollistavia resursseja kuten kouluttautumista (ks. Palosuo & Lahelma 2013, 39). Fyysisten ja sosiaalisten terveystekijöiden ohella merkityksellistä ovat mielenterveydelliset tekijät (esim. Kerätär 2016). Mielenterveydelliset tekijät näkyvät myös työkyvyttömyyseläkkeissä yhtenä suurimmista pääluokista (Palosuo & Lahelma 2013, 45). Kankaisen (2007, 35) mukaan Kortteinen ja Tuomikoski (1998, 58) totesivat omalla aineistollaan sosiaalisen luottamuksen suojaavan työttömiä somaattiselta ja psyykkiseltä sairastumiselta.

## 2.2 Työn merkityksestä ja yhteiskuntaosallisuudesta

Työn ja työllisyyden merkitykset ovat laajat. Niiden keskeiset funktiot ovat sekä yhteiskunnallisia että yksilön arkitasolle ulottuvia. Niitä ovat yhteiskunnallisesta näkökulmasta tuotannollinen, jakava ja uudelleenjakava funktio, sosialisatio yhteiskuntaan sekä sosiaalisen palkitsemisen funktio. (Koistinen 2014, 239, 241, 247; Muikku 2015, 13.) Työllisyydellä on merkitystä näin myös työllistävillä tahoille. Korkea työllisyys on edellytys hyvinvointiyhteiskunnalle, jotta se pystyy selviytymään velvoitteistaan esimerkiksi huolehtia niistä kansalaista, jotka eivät selviä ilman tukea (Kasvio 2014, 11–12).

Työelämäosallisuus luo mahdollisuuksia toimentulon varmistamiseen, sosiaalisten suhteiden ja mielekkään osallisuuden kokemista (Arajärvi 2017, 69). Yksilön tasolta työtä tarkennetaan keskeiseksi elämänkulkua ja ajankäyttöä jäsentäväksi asiaksi. Se muokkaa perustaa yksilön arkeen olennaisesti liittyville asioille kuten taloudellinen toimeentulo. Sillä on vaikutusta myös yhteiskunnallisten rakenteiden toimimiselle. Työssä yksilö voi käyttää ja kehittää osaamistaan ja nauttia työnsä tuloksista, olla vuorovaikutuksessa ja kokea osallisuutta yhteiskunnasta. Työ vakiinnuttaa myös tulevaisuuden turvaa. Työn arvoa on siis helppo korostaa sekä yhteiskunnan että yksilön näkökulmasta olennaisena osana täyttä aikuisuutta. (Juhila 2008b, 94; Kasvio 2014, 11–12.) Yhteiskunnan muutokset eivät ole heikentäneet työn keskeistä roolia, vaikka työelämän rakennemuutos onkin muuttanut perinteistä työ-käsitystä (Kannisto-Karonen 2015, 37).

Työn puutetta voidaan niin ikään tarkastella sekä mikro- että makrotasolta. Työn puutteen voi nähdä ihmisten henkilökohtaisena tragediana, yhteiskunnallisena riskitekijänä sekä laajana globaalina tekijänä (Kannisto-Karonen 2015, 24). Ryhmänä pitkäaikaistyöttömät voivat myös määrittyä poikkeavana suhteessa yhteiskunnallisiin normeihin. Heitä pyritään palauttamaan takaisin yhteiskunnan normatiiviseen jäsenyyteen. (Ks. Juhila 2009, 54.) Yksilön tasolla pitkäaikaistyöttömyyden voi näin hahmottaa asiana, joka marginalisoi tai syrjäyttää yksilöä ympäristöstään estäen sosiaalisten oikeuksien täyttä toteutumista (ks. myös Kerätär 2016, 45).

Työttömyyttä on luonnehdittu yksilötasolla jopa sosiaalisesti ”vammaksi”, joka saattaa aiheuttaa stigman eli leiman suhteessa sosiaaliseen ympäristöön (Rantalaiho 2010, 102). Kun pitkäaikaistyötön kokee arvostuksen sekä tuen puutetta ja mahdollisesti menettää luottamusta, sillä voi olla itsessään heikentävä vaikutus hänen mahdollisuuksiinsa työmarkkinoilla. Tämä edesauttaa puolestaan pitkäaikaistyöttömyyden jatkumista. (Heikkinen 2016, 23.) Kasvavaa epävarmuutta puolestaan pystyvät parhaiten kestämään ihmiset, jotka luottavat tulevaisuuteen (Kannisto-Karonen 2015, 42).

Kun puhutaan työstä, puhutaan merkityksellisestä yhteiskuntaosallisuuden tekijästä. Osallisuuden nähdään sosiaali- ja terveydenhuollossa olevan tärkeä arvo sekä tavoite (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 232). Asiakkaan asema osallisuuden käsitteessä on puolestaan suomalaisen palvelujärjestelmän keskiössä. Osallisena asiakas on mukana tärkeissä prosesseissa, vaikuttaa asioiden kulkuun ja ottaa vastuuta seurauksista. Tällöin osallisuuden voi käsittää mahdollisuutena ja resurssina olla yhteiskunnassa erilaisissa toiminnoissa ja saada hyvinvoinnin kannalta merkittäviä palveluita. Käsite kuvaa tällaisena jäsenyyttä ja kuulumista suhteessa toisiin. (Kuusio ym. 2017, 150; Närhi ym. 2014, 232.)

Osallisuuden ulottuvuuksina voi käsittää olevan yhtä lailla oikeuksia kuin toimintojakin. Oikeuksina osallisuus määrittyy statusten ja roolien kautta, toimintona puolestaan osallistumista esimerkiksi institutionaaliseen tai sosiaaliseen toimintaan. Jälkimmäistä mahdollistavat esimerkiksi sosiaaliset suhteet. (Kuusio ym. 2017, 150.) Osallistumisen käsite on osallisuutta konkreettisempaa. Se on toimintaa ja aktiivisuutta ilmaiseva käsite. Se liittyy vahvasti kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Se on vapaaehtoisuuteen sekä omakohtaiseen haluun perustuvaa toimintaa. Sen toteutuminen on myös kiinni ajallisessa, kulttuurisessa ja tilallisessa kontekstissaan. Ilman osallisuutta osallistumiselta puuttuu perusta. Myös osallistumisessa on kyse suhteesta toiseen, korostetusti toiminnan eli vuorovaikutuksen kautta. (Isin & Turner 2007, 9; Närhi ym. 2014, 233.) Osallistamisen ajatukseen puolestaan kuuluu asiakkaan kannalta passiivisen motivaation toiminta. Osallisuuden ajatuksen tarve syntyy tällöin asiakkaan ulkopuolelta käsin. Osallistaminen saattaa johtaa osallistumiseen ja osallisuuteen, mutta niin ei välttämättä tapahdu. Käsitän osallistamiseen liittyvän pitkäaikaistyöttömyyden ilmiössä myös niin sanotun aktivoinnin ajatusta.

Osallisuuden mahdollisuuksia saatetaan etsiä tavalla, jossa tilanne lähentelee osallistamista. Aito osallisuus ei kuitenkaan voi olla ylhäältä alas annettua. (Meriluoto 2016, 72, 80.) Tähän liittyvät olennaisesti keskustelut byrokratiatyöstä, sosiaalityön institutionaalista tehtävästä - joskus jopa ristiriidassa sosiaalisten oikeuksien etsimisen kanssa - sekä ammatillisista tavoitteista (ks. esim. Närhi ym. 2014, 239). Tällainen vaara on esimerkiksi silloin, kun viranomaistaho määrittelee osallisuuden paikat ja sisällön, ja osallisuus määrittyy näin järjestelmäkeskeisesti hallinnollisuutena. Palvelujärjestelmän tarjoama osallisuus saattaa silloin konkretisoitua etukäteen määriteltyyn osallistamisen alueeseen. Osallisuuden esteet paikantuvat näin paitsi yksilön henkisiin ja fyysisiin kykyihin suhteessa vaatimukseen, myös ja joskus jopa ennen kaikkea palvelujärjestelmän rakenteisiin. (Närhi ym. 2014, 233, 236, 241.)

Osallisuuden puute työelämästä voi olla yksilölle merkittävä vaje. Kipeimmin työn merkitys ilmenee, kun yksilö joutuu vasten tahtoaan aktiivisen työelämän ulkopuolelle ja tämä heijastuu elämän eri alueille (Kasvio 2014, 11). Pitkäaikaistyöttömien työkykyä heikentävät monimuotoiset ja vaikeasti

selvitettävät tekijät (Kerätär 2016, 59), ja pitkään jatkunut työttömyys on selkeä riskitekijä työmarkkinoilta syrjäytymiseen (ks. esim. Kannisto-Karonen 2015, 23). Sosiaalisen syrjäytymisen voi tulkita tällöin tapahtumaketjuksi, jossa yksilö joutuu tahtomattaan sivuun yhteiskunnasta ja yhteisöistä (Kerätär 2016, 45).

Osallisuuden puutetta työelämästä kuvaillaan usein käsittein *syrjäytyminen* ja *marginalisoituminen*. Käytän tutkielmassani käsitettä marginalisoituminen syrjäytymistä keveämpänä ilmaisuna. Se hahmotetaan vähemmän hallinnollisena ja rajatumpana käsitteenä. Samalla se käsitetään syrjäytymistä moniulotteisemmaksi ilmiöksi. Se käsitetään myös myönteisempänä ja vahvemmin yksilön marginaalin paikannuksen huomioivana kuin syrjäytymisen käsitettä. (Heikkinen 2016, 34; Välimaa 2011, 68.) Kuvaan marginalisoitumisen käsitteellä tutkielmassani sitä, että ihminen ei kuitenkaan saa kokea täyttä osallisuutta yhteiskuntaan nähden. Tässä käsitän marginaalin tilanteeseen liittyväksi olemiseksi, paikaksi, jossa ihminen on suhteessa työelämään ja sen tarjoamaan osallisuuteen yhteiskunnasta (Juhila 2006, 105).

Erilaiset työttömien aktivointiin ja elämänhallintaan liittyvät politiikkaohjelmat sekä projektit toivat esiin syrjäytymisen käsitettä aiempaa vahvemmin (Välimaa 2011, 67). Syrjäytymiseen liittyy lähes aina pitkään jatkunutta työttömyyttä ja hyvinvoinnin osallisuuden puutteita (ks. myös Kauppinen, Saikku & Kokko 2010, 234). Näitä pyritään lieventämään elämänhallintaan tähtäävillä toimenpiteillä kuten kuntouttavalla työtoiminnalla. Syrjäytymisen voi katsoa tällaisena määrittyvän suhteessa sosiaalisesti normatiiviseen keskimääräisyyteen. Syrjäytymiseen voi kuulua tekijöitä kuten työttömyyttä, taloudellisen toimeentulon vakavia ongelmia, kulttuurisen kuulumisen ongelmia sekä yksinäisyyden kokemuksia. Syrjäytyminen on yksilön näkökulmasta käsin aina myös vasten tahtoa tapahtuvaa. (Heikkinen 2016, 34.)

Yhteiskuntaosallisuuden voimistuminen työelämäosallisuuden kautta on merkittävää. Osallisuuden puute työelämästä ei kuitenkaan kuulu itsessään syrjäytymisdiskurssiin, vaikka palkkatyön ulkopuolelle ajautuminen onkin yksi syrjäytymistä vahvistava tekijä (Juhila 2006, 51). Osallisuuden puute työelämästä voi olla näin myös marginaalissa olemista suhteessa työelämään. Sosiaalityöntekijän työn sisältönä osallisuuden edistäminen on merkittävä eetos, ja erityisesti syrjäytymisen diskurssissa pitkäaikaistyöttömyyden kysymykset laskeutuvat usein aikuissosiaalityön piiriin. Avaan seuraavaksi sitä toimintaympäristöä, jossa sosiaalityö kohtaa pitkäaikaistyöttömän työhön kuntoutuksen reunaehdot ja toimijuuden mahdollisuudet.

### 3. SOSIAALITYÖNTEKIJÄN PAIKAN MÄÄRITTELYÄ PITKÄAIKAISTYÖTTÖ- MYYDEN KENTÄSSÄ

#### 3.1 Sosiaaliset oikeudet kansalaisuudessa ja ihmisoikeuksina

Pitkäaikaistyöttömyyttä ja pitkäaikaistyöttömän oikeuksia sekä velvollisuuksia määritellään suhteessa valtioon. Suomea kuvaa - hyvinvointivaltiota haastavista muutoksista huolimatta - edelleen institutionaalisen<sup>12</sup> hyvinvointivaltion määritelmä. Sillä on lainsäädäntöön perustuva ja väestön kattava riskiperustainen sosiaaliturvajärjestelmä muun muassa työttömyyteen kytkeytyviin riskeihin (Kajanoja 2013, 61; Saari & Taipale 2013, 29).

Hyvinvointivaltio käsitteenä sisältää ajatuksen hyvinvointia tuottavasta rakennelmasta. Sen tehtävänä voi nähdä olevan luoda tasapainoista, ennustettavaa ja luotettavaa institutionaalista kehystä, joka vahvistaa heikossa asemassa olevan resursseja (ks. Saari 2013a, 95–96). Yksittäisen hyvinvointivaltion globaalien areenien tehtäväksi voidaan puolestaan hahmottaa yksilön aseman turvaaminen verkostoissa (ks. Taipale 2013, 176). Hyvinvointivaltion rinnalla on 1990-luvun lopulta alkaen kulkenut keskustelu hyvinvointiyhteiskunnan käsitteestä (Hellsten 2011, 163; Juhila 2006, 12–13). Hyvinvointiyhteiskunnan käsitteen käyttämisellä painotetaan myös muiden kuin valtion ja kuntien tuottamaa hyvinvointia. Näitä ovat muun muassa kolmas sektori ja yritykset (Ilmola & Casti 2014, 3).

Hyvinvointivaltion asukkailleen suomien oikeuksien pohjaksi voi hahmottaa kansalaisuuden. Kansalaisuus on näin keskeinen resurssien kohdentamisen kriteeri hyvinvointivaltiossa. (Saari 2013b, 283.) Yleisellä tasolla kansalaisuuden käsite viittaakin yksilön ja julkisen vallan väliseen suhteeseen (Keskinen & Vuori 2012, 10). Brittiläinen sosiologi T.H. Marshall (1996) määritteli kansalaisuutta suhteessa valtioon, joka on ottanut tehtäväkseen suojata ja turvata sosiaalisia oikeuksia omilleen<sup>13</sup>. Tällöin kansalaisuuteen liittyy oikeuksien lisäksi myös velvoitteita, pelkistetyimmillään verotus (Isin & Turner 2007, 7). Tässä myös keskustelu osallisuudesta ja kuulumisesta on olennaista (Keskinen & Vuori 2012, 10). Hyvinvointivaltion kontekstissa kansalaisuus on näin osallisuutta sosiaalisista oi-

<sup>12</sup> Instituutiolla tarkoitan laajaa, toistuvaa ja erilaisten rakenteiden vakiinnuttamaa, merkittävää yhteiskunnallista vuorovaikutusta käyvää toimintamuotoa kussakin ajassa. Toisaalta hyvinvointivaltion itsessään voi nähdä olevan instituutio tai koostuvan joukosta instituutioita. (Julkunen & Niemi 2002, 164–166; Saari 1996, 73.)

<sup>13</sup> Pidän tätä käyttökelpoisena käsitteenä sosiaalisten oikeuksien näkökulmasta siitä huolimatta, että tiedostan Marshallin kansalaisuuskäsitteen kytkeytyvän teorian syntyajan käsityksiin vahvasta kansallisvaltiosta, jota aikamme globaalit informaatio- ja talousverkot haastavat vahvasti (ks. esim. Saari 2013b, 300).

keuksista määritellysti tietyn laillisen statuksen saaneille ihmisille. Tätä kautta myös pitkäaikaistyöttömän yhteiskuntaosallisuus liittyy olennaisesti keskusteluun ihmisoikeuksista. (Isin & Turner 2007, 6.)

Sosiaalisilla oikeuksilla viitataan ihmisen perustavanlaatuisiin oikeuksiin. Ne liittyvät elämisen ehtojen turvaamiseen ja yhteiskunnan kehittämiseen. (Rautiainen 2016, 21.) Sosiaaliset oikeudet pohjaavat näin mahdollisuuksia osallisuuteen ja osallistumiseen. Tämä taas on elimellistä hyvinvointivaltion kansalaisuuskeskustelussa, joka peilaa perustavanlaatuisia ihmisoikeuksia lakeihin ja lakien soveltamiseen (esim. Isin & Turner 2007, 6; Kokkonen 2016).<sup>14</sup> Sosiaaliset oikeudet kattavat laajasti tulkiten ihmisoikeudet, demokratiaan kuuluvat oikeudet, sosiaaliturvaan liittyvät oikeudet sekä oikeudet hyvinvointiin ja kehitykseen (Koistinen 2014, 300)<sup>15</sup>. Tässä luvussa tarkastelen sosiaalisia oikeuksia erityisesti ihmisoikeusnäkökulmasta.

Sosiaaliset ihmisoikeudet turvaavat muita heikommassa asemassa olevien väestöryhmien, kuten työttömien, oikeuksia (Rautiainen 2017, 21). Käsittelen tutkielmani empiriaosuudessa sosiaalisia oikeuksia pitkäaikaistyöttömälle annettuihin lupauksiin pohjaten.<sup>16</sup> Tässä sosiaaliset oikeudet liittyvät keskusteluna sosiaalipolitiikkaan, määritellen valtion tehtäväpiiriä ja edistämällä kansalaisten yhdenvertaisia toimintavalmiuksia (ks. esim. Rautiainen 2017, 22).

Kansalaisuus luo asiaan oman jännitteensä. Sosiaaliset ihmisoikeudet koskevat kaikkia. Hyvinvointivaltion näkökulmasta taas puhutaan kansalaisuudesta, joka sisältää sekä hyvinvointivaltion että ihmisoikeuksien näkökulmat. Kansalaisuuden näkökulmasta sosiaaliset oikeudet eivät ole itseisarvoisen tavoite (Kokkonen 2016, 68–69). Käsitteinä hyvinvointivaltiolla ja kansalaisuuden näkökulmilla on merkittävä toisiaan peilaava ja dynaamisesti kehittävä ero oikeudellisen aseman tuottamisen ja ihmisoikeuksiin perustuvien sosiaalisten oikeuksien varmistamisen ajatuksen kautta. Tämä ero tulee

<sup>14</sup> Marshallia voikin kritisoida tästä ajasta katsoen siitä, että sosiaalisten oikeuksien hahmotus sinänsä on institutionaalista. Tämän mukaan sosiaaliset oikeudet eivät olisi niinkään ihmisen tarpeisiin liittyviä. (Dean 2015, 147–148.)

<sup>15</sup> Ihmisoikeuksina sosiaaliset oikeudet Suomessa nojaavat ennen kaikkea YK:n yleismaailmalliseen ihmisoikeuksien julistukseen sekä YK:n kahteen oikeudellisesti sitovaan julistukseen, *Kansalaisyhteiskunta- ja poliittisia oikeuksia koskevaan kansainväliseen yleissopimukseen* sekä *Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevaan kansainväliseen yleissopimukseen* (niin sanotut KP- ja TSS-oikeudet), *Euroopan ihmisoikeussopimukseen*, *Euroopan sosiaaliseen peruskirjaan* sekä *Suomen perustuslakiin* (Nykänen & Kalliomaa-Puha 2017, 7; Rautiainen 2017, 26). Ihmisoikeudet ovat YK:n peruskirjan (1945) ja YK:n yleismaailmallisen ihmisoikeuksien julistuksen (1948) pohjalta universaaleja, luovuttamattomia, toisiinsa liittyviä ja toisistaan riippuvia sekä perustavanlaatuisia. Nämä kaksi, peruskirja ja julistus, loivat pohjan nykyiselle ihmisoikeusjärjestelmälle. (Ihmisoikeudet, viitattu 7.5.2018.)

Sekä ihmisoikeusjulistuksen sisältämät sosiaaliset oikeudet että edellä mainitut, niin sanotut KP- ja TSS-oikeudet, ovat kirjattut sisään *Suomen perustuslakiin* 1999/731 ja ne ovat myös näin oikeudellisesti sitovia.

<sup>16</sup> Työperustaisten sosiaalisten etuisuuksien lisääntyminen jakaa väestöä. Hyvinvointivaltio suo universaalit oikeudet kaikille, mutta ansiotyössä oleville työllisille se takaa lisäetuja. (Koistinen 2014, 305.)

näkyväksi silloin, kun puhutaan erityistä tukea tarvitsevista tai muutoin heikommassa asemassa olevista kansalaisista. Valtion ja kansalaisuuden jännite on aina ollut olemassa (Isin & Turner 2007, 6). Sosiaalisten ihmisoikeuksien konstitutiivinen tarkastelunäkökulma selkeyttää tätä eroa. Konstitutiivisesta näkökulmasta ihmisoikeudet jakautuvat joko täysipainoiseen tai marginalisoituun kansalaisuuteen. Täysipainoisen kansalaisuuden ajatuksessa yhteiskunnallinen toimijuus toteutuu ennen kaikkea kansalaisuuden ajatuksen kautta, kun taas marginaalissa olevilla kansalaisilla on sama oikeudellinen asema, mutta ei samoja toimintavalmiuksia. Marginaalissa olevilla kansalaisilla sosiaalisten oikeuksien merkitys korostuu ja tarve tulee näkyväksi. (Rautiainen 2017, 33–34.) Täytenä toteutuvaan kansalaisuuteen kuuluu näin, että yhteiskunnan jäsenellä on kansalaisoikeuksien ja poliittisten oikeuksien lisäksi sosiaaliset oikeudet, jotka mahdollistavat yhteiskunnallisen osallistumisen ja yhteenkuulumisen (Koistisen 2014, 298 mukaan Marshall 1951). Marshallin tässä käyttämä käsite sosiaalinen kansalaisuus on oikeus ja osallisuuden tae. Se sisältää esimerkiksi oikeudet koulutukseen, terveydenhuoltoon ja toimeentuloon. (Keskinen & Vuori 2012, 10–11.) Keskustelu sosiaalisesta kansalaisuudesta on vaikuttanut hyvinvointivaltion kehittymiseen ja toiminut hyvinvointivaltiolle odotushorisonttina (Kokkonen 2016, 77). Merkittäviä ulottuvuuksia tähän keskusteluun tuovat kuitenkin lisääntyvä globaali pakkomuutto (forced migration) ja sen monimuotoisuus sekä se, että julkista taloutta ohjataan korostamalla taloudellisia seikkoja (Kokkonen 2016, 67; Turtiainen 2012, 16).

### 3.2 Sosiaalityön jännitteinen tehtävä sosiaalisten oikeuksien ajajana

Yhteiskuntamme voi ajatella sisältävän hyvinvointia, johon jokainen on universalismin idean kautta oikeutettu. Hyvinvointi on myös olennainen osa ihmisen toiminnallisuutta. Samalla hyvinvointi on ihmisen toiminnan tarkoitus. Ajatuksena on näin vahva osallisuus hyvinvoinnista. Sosiaalityön tehtävänä on lisätä kansalaisten mahdollisuuksia hyvinvointiin. (Kilpeläinen 2009, 79–80, 82; Niemelä 2009, 212<sup>17</sup>.)

Sosiaalityön yhteiskunnallista paikkaa sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta määritellään ja ohjeistetaan selkeäksi (Juhila 2006, 12). Julkisenä palveluna toimivan sosiaalityön asema on viranomaisvaltaa käyttävä ja väistämättä aina osa rakenteita (Pohjola 2014, 21). Sosiaalityöllä on vahvasti dokumentoitu asema suomalaisessa lainsäädännössä. Asiakkaan yhdenvertaiset oikeudet ovat niin

<sup>17</sup> Niemelä (2009, 217, 220, 222) jakaa hyvinvoinnin olemisen tasolle (well-being), tekemisen tasolle (well-doing) sekä omistamisen tasolle (well-having/welfare). Näistä tutkielmani painottaa resurssitasolla omistamisen tasoa, jonka yhtenä lopputavoitteena on valtaistuminen empowerment-käsitteen näkökulmana.

ikään vahvat. Nämä näkyvät laeissa kuten *Suomen perustuslaki* (731/1999), *Sosiaalihuoltolaki* (1301/2014), *Yhdenvertaisuuslaki* (1325/2014) sekä *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista* (812/2000). Sosiaalityötä ohjeistaa lisäksi laaja erityislainsäädäntö kuten *Laki kuntouttavasta työtoiminnasta* 189/2001. Nämä lait antavat *Hallintolain* (434/2003) ohella raamit palveluille (Huvinen, Joutsenlahti & Metteri 2014, 34). Oikeudet ovat sidoksissa ajan poliittisiin ideoihin ja vallan rakenteisiin (Koistinen 2014, 298). Sosiaalityön kautta toteutetaan osaltaan hyvinvointivaltion politiikkaa. Sosiaalityöllä on näin institutionaalinen tehtävä, jonka lainsäädännöllisesti määrittyvää paikkaa täsmennetään hallinnollisin määräyksin ja organisaatioiden ohjein. Julkisen sosiaalitoimen sosiaalityöntekijät ovat päätöksiä tekevän viranomaisen roolissa ja sosiaalityöntekijällä on näin delegoitua lainsäädännöllistä päätösvaltaa yksilön arkeen liittyvissä asioissa. (Ks. esim. Metteri 2012, 39–40; Närhi ym. 2014, 236–237.)

Toisaalta sosiaalityön ammatilliset ja eettiset tavoitteet ihmisoikeuksien ja kansalaisuuskeskustelun sekä rakenteellisen, valtarakenteita paljastavan sosiaalityön suuntaan ovat elimelliset (ks. esim. Juhila 2009, 50; Närhi ym. 2014, 236). Sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän asema onkin monella tavoin jännitteinen (Metteri 2012). Tämä jännite laskeutuu konkreettiseen kohtaamiseen liittyvään ohjaavaan valtaan: sosiaalityön on esimerkiksi toisinaan dominoitava asiakkaitaan, mutta pystyttävä tekemään sitä niin, että asiakkaan itsemääräämisen periaatetta ei loukata (Juhila 2009, 55).

Ammatillisella paikallaan sosiaalityöntekijä toimiikin usein puskurina silloin, kun asiakas ja palvelujärjestelmä ovat joutuneet konfliktitilanteeseen. Tällöin luottamuksellinen suhde on onnistuneen työskentelyn lähtökohtana (ks. Metteri 2012, 50). Sosiaalityöntekijä saattaa kuitenkin löytää itsensä myös tilanteesta, jossa hän toimii sekä kohtuuttomuuteen johtaneiden päätösten tekijänä ja sanktioijana että tilanteessa eteenpäin auttavana työntekijänä (Metteri 2012, 19, 40). Osallisuuden tukeminen tarvitsee suosituksia ja niiden kautta lainsäädäntöä raamittaakseen suojan ja turvan erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville (Koistinen 2014, 298; Ranta-Tyrkkö 2016, 281–284).

Paitsi konkreettisesti instituutiotason työn reunaehtojen tasolla, jännitteisyys löytyy jo sosiaalityön eettisestä perustasta. Sosiaalityön ammatillisen toiminnan keskeinen periaate on kuitenkin aina luovuttamaton ihmisarvo, joka ei riipu ihmisen suorituksista. Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat työn keskeiset eettiset periaatteet (Arki, arvot ja etiikka 2017, 7). Tässä sosiaaliset oikeudet tekevät siis eroa kansalaisuuden hyvinvointivaltiofokukseen oikeuksista ja kiinnittyvät sen sijaan globaaleihin ihmisoikeuksiin, jolloin sosiaaliset oikeudet ovat enemmänkin nähtävissä inhimillisten tarpeiden ilmaisuina (ks. esim. Dean 2015, 147). Jännite saattaa johtaa sosiaalityön vakaviin kysymyksiin lain ja eettisyyden ristiriidasta (esim. Yu & Mandell 2015, 165–166). Toinen



pääperiaate sosiaalityössä on sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalityöntekijät ovat työssään sitoutuneet hyvinvointivaltion lupauksen täyttämiseen. Tällaisena sosiaalityö tekee selkeää eroa byrokraatiatyöhön. (Metteri 2012, 42; Närhi ym. 2014, 236–237.) Sosiaalityöntekijöiden tehtävänä ammattikuntana on edistää sosiaalista kansalaisuutta ja toimia erityistä tukea tarvitsevien hyväksi, eivätkä esimerkiksi sosiaalityön eettiset ohjeet näe sosiaalityötä yksinomaan hyvinvointivaltion systemisenä jatkeena (Kokkonen 2016, 79–80).

### 3.3 Pitkäaikaistyöttömän oikeudesta työhön

Modernin yhteiskunnan voi sanoa olevan sopimusyhteiskunta. Sopimusten keskeisenä tavoitteena on ollut määritellä yhteiskunnan jäsenyyden ehtoja, jäsenten oikeuksia sekä velvollisuuksia (Koistinen 2014, 297). Yksilön sosiaaliset oikeudet ovat kytköksissä julkisen vallan velvoitteisiin. Sosiaalisten perusoikeuksien toteutuminen vaatii lainsäätäjältä aktiivista otetta. Hyvinvointivaltion lupausomaiset sanoittamiset on kirjattu lakeihin, säädöksiin ja politiikkaohjelmiin. (Metteri 2012, 33, 35.)

Työn lupausnomaisuudelle on löydettävissä syvät juuret. *Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus* (1948) sanoo 23. artiklassa, että ”jokaisella on oikeus työhön, työpaikan vapaaseen valintaan, oikeudenmukaisiin ja tyydyttäviin työehtoihin sekä suojaan työttömyyttä vastaan”. Tätä täydentävä ja oikeudellisesti sitova *asetus taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevan kansainvälisen yleissopimuksen voimaansaattamisesta* (6/1976) puolestaan määrittelee, että ”yleissopimuksen sopimusvaltiot tunnustavat oikeuden työhön, joka käsittää jokaiselle kuuluvan oikeuden hankkia toimeentulonsa vapaasti valitsemallaan tai hyväksymällään työllä ja ne ryhtyvät tarpeellisiin toimenpiteisiin tämän oikeuden turvaamiseksi” (3.osa, 6. artikla). *Euroopan sosiaalinen peruskirja* 1961 sekä *Uudistettu Euroopan sosiaalinen peruskirja* puolestaan sisältävät niin ikään kirjattuna oikeuden työhön. Nämä tärkeät sopimukset ja asetukset ovat kirjattuna myös *Suomen perustuslakiin* (1999/731) lukuun 2 §18<sup>18</sup>.

Näin valtion tason tahtotilan osoituksena on pyrkimys turvata jokaiselle oikeus työhön. Suomessa hyvinvointivaltion kansalaiselle on näin ikään kuin annettu lupaus siitä, että tämä voi elättää itsensä tekemällä työtä ja että valtio edistää työllisyyttä. Työttömyyden aikana on puolestaan mahdollisuus

<sup>18</sup> Jokaisella on oikeus lain mukaan hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan on huolehdittava työvoiman suojelusta. Julkisen vallan on edistettävä työllisyyttä ja pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus työhön. Oikeudesta työllistävään koulutukseen säädetään lailla. (Suomen perustuslaki 2.luku §18.)

saada taloudellista turvaa<sup>19</sup>. Tämä sidotaan *Suomen perustuslaissa* kansanvaltaan (1.luku §2). Oikeutta työhön voidaan kutsua positiiviseksi vapausoikeudeksi, sillä sen toteuttaminen edellyttää julkiselta vallalta aktiivista toimintaa. Työnteon perusoikeus on kuitenkin luonteeltaan ohjelmallinen normi julkiselle vallalle täystyöllisyystavoitteen toteuttamiseksi. Valtion ja kuntien tulisi siis pyrkiä järjestämään perusoikeussäännöksen nojalla työkykyisille työtä, mutta tämä ei kuitenkaan perustu työttömän subjektiiviseen oikeuteen. (Niemi 2018, 74–75.) Edellä avattu tuo vääjäämättä esiin tämän päivän globaalissa todellisuudessa kysymyksen siitä, mitä oikeastaan perusoikeuksien sisällä hahmotettavat sosiaaliset oikeudet tarkoittavat kansalaisuuskeskustelussa.

Vaikka sosiaaliset oikeudet ihmisoikeuksina koskevatkin kaikkia, pitkäaikaistyöttömien kohdalla sosiaalisten oikeuksien ja yhtä lailla yhteiskunnan antamien lupausten voi sanoa tulevan erityisesti näkyviksi. Työttömillä sosiaaliset oikeudet tai niiden puute tulevat näkyviksi perustuen pääosin kansalaisuuteen, yksilön työhistoriaan ja erityistukiin, jotka ovat kohdennetut työttömille. (Koistinen 2014, 306.) Tästä näkökulmasta työttömien oikeudet voidaan tiivistää neljään ulottuvuuteen. *Demokratiaoikeudet* perustuvat työttömillä kansalaisuuteen, mutta myös työttömät voivat järjestäytyä esimerkiksi yhdistyksiksi vaikuttamisen parantamiseksi. Työttömillä on myös *oikeus julkisiin palveluihin*. *Sosiaalisia oikeuksia ja velvollisuuksia* säännellään ja rajoitetaan. *Sosiaaliturvan* piirissä työttömillä on oikeus työttömyysturvaan, yleiseen terveys- ja sosiaaliturvaan ja osittain karttuvaan eläkkeeseen. Heillä on kuitenkin rajoitetut mahdollisuudet neuvotella sosiaalisista oikeuksistaan. Työttömien aktivointitoimenpiteissä sosiaalisia oikeuksia tulkitaan enemmän velvollisuuksien kuin oikeuksien näkökulmasta. (Koistinen 2014, 306–307.)

### 3.4 Sosiaalityön jännitteinen paikka pitkäaikaistyöttömän aktiivoinnissa

Kunnilla on ollut jo 1980-luvulta alkaen erilaisia työllistämisvelvollisuuksia pitkäaikaistyöttömiin liittyen (ks. esim. Niemi 2018). Työllisyyden edistäminen kytkeytyy kunnissa laajaan kokonaisuuteen, johon sisältyvät myös ihmisten tukeminen ja kuntouttaminen. Kuntien työllistämisen edistämiseen liittyvät tehtävät ovat huomattavin osin lakisääteiset. (Saikku 2016, 75.) Tällainen on esimer-

---

<sup>19</sup>Perustuslain 19.1§ lupaa, että ”jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon”. Työttömyysturvalaissa 2002/1290 puolestaan kerrotaan ensisijaisen etuuden saamisesta työttömyyden perusteella. Nämä koskevat myös EU-kansalaisia laissa määritellyn ehdoin.

kiksi palveluna kuntouttava työtoiminta, joka on erottunut sosiaalityön työalana omaksi työorientaatiokseen. Tässä sosiaalityön asiantuntijatieto määrittelee henkilön tietyn sosiaalityön palvelun kohteeksi ja henkilö tulee samalla riippuvaiseksi itseään määrittelevästä tiedosta (Juhila 2006, 91).

Työhön kuntoutuksen kenttä on tätä tutkielmaa tehdessä taitosvaiheessaan SOTE-uudistuksen alla<sup>20</sup> esimerkiksi työvoimapolitiittisten muutosten kautta. Työvoimapolitiikkaa ovat toimenpiteet, jotka pyrkivät edistämään työmarkkinoita toimimaan toivotusti. Sellaisiksi nähdään passiivisen ja aktiivisen politiikan toimenpiteet. (Välimaa 2011, 70.)<sup>21</sup> Aktivointia koskevat uudistukset antavat leimaa 2000-luvun työllisyys- ja sosiaalipolitiikalle. Työmarkkinatuen ja sanktioiden ottaminen käyttöön olivat alkuna aktivoinnin uudistuksille. Aktivointipolitiikan perusajatuksen pohjalta työtöntä tuetaan pois passiivisuudesta kohti palkkatyön tekemisen kautta ilmenevää vastuullista kansalaisuutta. (Välimaa 2008, 176; Välimaa 2011, 65; ks. myös Ylistö 2015, 14.) Näistä aktivointitoimenpiteistä on 1990-luvun laman jälkeisenä aikana ja EU-jäsenyyden myötä tullut keskeinen työttömyyden hoitokeino. Aktivoivaksi ja vastikkeelliseksi tarkoitettu työmarkkinatuki otettiin käyttöön vuonna 1994. Sosiaalipolitiittisten keinojen voi katsoa vaihtuvan voimakkaammin asiakaskeskeisiin, yksilöllisiin ja aktiivispolitiikkaa korostaviin keinoihin. (Juhila 2008a; Julkunen & Saari 2013, 316–319; Karjalainen 2008, 12; Ylistö 2015, 14.) Vuonna 2018 ajankohtainen keskustelu koski uutta niin sanottua aktiivimallia, jossa yksilön osallistumista työhön tai työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin pyritään aktivoimaan ja osallistumattomuutta sanktioidaan.

Velvollisuudet aktivointiin osallistumiseen kohdentuvat kuitenkin tiukimmin juuri kaikkein heikoimmassa työmarkkina-asemassa työttömiin (Heikkinen 2016, 19; Pajukoski 2011, 94). Aktivoinnin ajatuksessa korostuu ehkä paradoksaalisestikin juuri ajatus palauttaa työelämästä syrjäytyneet takaisin palkkatyöhön ja siten katkaista mahdollista syrjäytymiskierrettä (Välimaa 2011, 67). Aktivoinnin ajatus on myös sosiaalityön työhön kuntoutuksessa kantavia ajatuksia (esim. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189), eikä näin ole vailla jännitteitä. Kuntouttavan työtoiminnan voi nähdä olevan yksi aktivointipolitiikan keinoista (Välimaa 2011, 73).

Ajatuksen asiakkaan oikeuksista ja hänen parhaastaan sekä toisaalta kustannustehokkuudeltaan kiristävän toimintaympäristön reunaehtojen väliin jää sosiaalityöntekijän oman toimijuuden mahdollisuus

<sup>20</sup>Esimerkiksi *Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain muuttamisesta* on käynyt lausuntokierroksensa loppuun 14.12.2018.

<sup>21</sup>Välimaan (2011, 70) mukaan ”Passiivisella työvoimapolitiikalla tarkoitetaan työmarkkinaturvajärjestelmää, joka takaa työttömyyden aikaisen toimeentulon. Aktiivisen työvoimapolitiikan tehtävänä on työllistymistä edistävien toimien ja pyrkimysten luominen sekä työttömien aktivoiminen työllistymiseen tähtäävään koulutukseen ja sitä kautta varsinaiseen palkkatyöhön.”

(ks. Metteri 2012, 213). Tällaisia ovat myös ne asiakaskohtaamisen tekijät, jotka ovat vaikeasti todennettavissa silloinkin, kun ne muodostavat kivijalan yhteiselle tavoitteelle. Tällainen on luottamus. Jo yksi sosiaalihuollon periaatteista on luottamuksellisuus (Laitinen & Niskala 2013, 10).

Sosiaalityön paikka työhön kuntoutuksen työorientaatiossa on kuitenkin ensisijaisesti olla tunnistamassa työllistämisen esteitä. Suomessa on toistaiseksi vallalla ajatus, että realistisia työllistämissuunnitelmia voidaan tehdä vasta, kun esteet työllistymiselle on selvitetty (Sepponen ym. 2012, 6). Pitkäaikaistyöttömillä tämän voi tulkita tarkoittavan palvelutarpeen arvioinnin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, §37, §39) täydentävään suunnitelmallisuuteen perustuen joko ohjaamista työttömien terveystarkastukseen tai vielä kattavampaan työ- ja toimintakyvyn arvioinnin prosessiin. Sosiaalityön paikka asiakkaan työmarkkinaongelmien ratkaisemisessa on näin myös esimerkiksi työ- ja toimintakyvyn tukeminen moniammatillisena, kokonaisvaltaisena työotteena ja asiakkaan arkea ymmärtävänä työnä. Avainasemassa myös tässä on asiakkaan ja työntekijän välinen, kohtaamisessa tapahtuva, vuorovaikutus (ks. esim. Laitinen & Niskala 2013, 12; Rautiainen 2017, 21).

Sosiaalityön on pystyttävä motivoimaan ihmisiä omaksumaan normatiivisia näkemyksiä, mutta kuitenkin ilman pakkoa (Juhila 2009, 55). Sosiaalityöntekijän on ratkaistava näkemyksensä liittämisen- ja kontrollointisuhteen ja toisaalta kumppanuussuhteen tarpeista ja eroista asiakassuhteessaan (ks. myös Sipilä 2011, 51). Liittämisen- ja kontrollisuhteet kuvaa sitä poliittista tahtotilaa, jota sosiaalityölle tarjotaan työllistämisen yhteydessä ja kumppanuussuhde puolestaan sitä tavoitetilaa, jota luottamuksen kautta on parhaimmillaan mahdollista tavoitella (Juhila 2006, 49, 103). Jos asiakasta tarkastellaan sosiaalityössä yhteiskuntaan liittämisen tarpeessa olevana, sosiaalityön asiantuntijuuden mahdollisuus on vertikaalista: sosiaalityöntekijä antaa muutoksen tueksi tietoa, jota asiakkaalla ei ole ja tämä muutoksen suunta on sosiaalityön määriteltävissä. Asiakkuussuhteessa korostuu näin keskinäinen hierarkkinen ero, jossa valta on elimellisesti työntekijällä. Kuitenkaan se, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde sisältää aina jossain määrin hierarkiaa, ei ole välttämättä juuri luottamuksen kannalta ongelmallista, koska tasa-arvoinen suhde ei takaa luottamusta. (Turtiainen 2011, 141–143.) Sosiaalityö toimii usein aktivointisuunnitelmien tekemisessä yhteistyössä työvoimaviranomaisen kanssa. Tuolloin sen epäkiitollisena roolina on ollut osaltaan liittää asiakkaita työllisyyden toivottuun tavoitteeseen. Samalla se on osaltaan kontrolloimassa niitä, joiden liittämässä on vaikeuksia, esimerkiksi poissaolojen seurannan kautta (ks. myös Juhila 2006, 49; Metteri 2012, 19).

Yhteiskunta asettaa toki puitteet asiakkaan ja sosiaalityön vuorovaikutukselle, ja instituutiot tarjoavat yhteisön jäsenille valmiita yhteisössä hyväksytyjä toimintamalleja (Ruonavaara 2014, 28–30), mutta asiakastilanteessa on kyse henkilökohtaisella tasolla tapahtuvasta kohtaamisesta. Merkityksellistä työn sisällössä on tällöin se suhde, joka muodostuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Tätä voi

kuvailta asiakkuussuhteen kumppanuutena. Kumppanuutena käsitettävä asiakassuhde puolestaan painottaa horisontaalista asiantuntijuutta. Tällöin molemmat tunnistavat ja tunnustavat toisensa asiantuntijuuden ja suhteessa mahdollistuu vastavuoroisuus. Kummatkin tuottavat tietoa ja asiantunte-  
musta työskentelyyn. (Juhila 2006, 84, 99, 137–139.) Työtapa mahdollistaa näin vallan jakamista asiakkaan kanssa työntekijäkeskeisyyden sijaan myös. Asiakkaat voivat myös kokea välittämisenä ja tasa-arvoisuutena tilanteen, jossa ammattiauttaja toimii ammattiroolinsa ja sääntöjen ulkopuolella (Frankenhaeuser 2014, 68).

Kumppanuudessa tärkeänä elementtinä voi hahmottaa luottamuksen vastavuoroisuuden. Luottavai-  
suutta voi katsoa tarvittavan sosiaalityön asiakkuuden näkökulmasta jo ylipäättään siihen, että tarvit-  
tavaa palvelua on saatavilla ja sen käyttö on asiakkaalle mahdollista (Laine 2014, 28). Sosiaalityön  
toteuttamiseen osallistuvat kuitenkin aina sekä asiakas että sosiaalityöntekijä (Juhila 2006, 11). Sosi-  
aalityöntekijän näkökulmasta asiakkaan arjen ymmärtämisen, asiakkaan työllistymisen esteiden tun-  
nistamisen ja aktivointipoliittisen liittämisen ja kontrollointidiskurssin välillä voi kuitenkin olla suurta  
ristiriitaa (esim. Juhila 2006, 49). Sosiaalityön paikka pitkäaikaistyöttömän tukena osana hyvinvoin-  
tivaltiota, aktivointidiskurssia ja asiakkaan arjen osallisuuden tukijana on vaativa. Sosiaalityöllä on-  
kin oltava sisäänrakennettu rakenteellinen vuorovaikutuksellinen työote (ks. Pohjola 2014, 17, 19).

## 4. LUOTTAMUS RESURSSINA

### 4.1 Luottamus ja luottavaisuus

Luottamus on asia, jota on todettu vaikeaksi sekä tutkia että mitata. Luottamuksen tutkiminen kohtaan monia haasteita. Yksi tällainen on se, että luottamuksella ei ole hyväksyttyä yleistä teoriaa, johon tutkimusnäkökulmat voisivat pohjata. Laajasti hyväksytty luottamuksen käsitteen määrittely puuttuu. (Hanifi 2010; Litmala 2002, 34; Ping Li 2012, 101.)

Tästä syystä pyrin erittelemään ja rajaamaan luottamusta tarkemmin. Adam Seligman (2000, 47–48) sanoittaa tieteenaloja ylittävää yleisluontoista hahmottamista luottamisen pohjaksi. Hän erittelee *luottamuksen* tarkoittamaan henkilöiden toisiaan kohtaan tuntemaa luottamista ja *luottavaisuuden* puolestaan tarkoittavan luottamista instituutioihin ja abstrakteihin systeemeihin. Luottamusta tarvitaan erityisesti silloin, kun asiakas ja sosiaalityöntekijä kohtaavat persoonatasolla, eikä luottavaisuutta syystä tai toisesta voi olla. OECD<sup>22</sup> jäsentää luottamista erittelemällä niin sanotun *yleisen* ja *erityisen* luottamisen toisistaan. Yleinen luottaminen kohdistuu kaikkiin ihmisiin ja erityinen luottaminen kuvaa joihinkin tiettyihin ihmisiin tai instituutioon kohdistuvaa luottamista (Hanifi 2010). Luottavaisuuden voi kansalaisuuden yhteydessä käsittää olevan yleistettyä luottamista politiikkaan sekä viranomaisiin. Luottamus realisoituu vuorovaikutussuhteissa, ja myös luottavaisuus liittyy vahvasti vastavuoroisuuteen. (Esim. Seligman 2000, 47–48.)

Kannisto-Karonen (2015, 41, 42) käyttää luottamuksen rinnalla käsitettä tulevaisuususko: kasvavaa epävarmuutta pystyvät parhaiten kestämään ihmiset, jotka luottavat tulevaisuuteen. Luottamus ja luottavaisuus viittaavatkin tulevaisuuteen ja sen ennustettavuuteen: luottamuksen avulla tulevaisuudesta tulee enemmän hallittavan ja ennustettavan tuntuista (Kankainen 2007, 34; ks. myös Kotkavirta 2000, 56, 60). Jäsennän tutkielmassani luottamusta ja osin myös luottavaisuutta ilmiöinä luottamisen teon perustana. Rajaan tutkielmastani epäluottamuksen käsittelyä pois siitäkin huolimatta, että epäluottamus<sup>23</sup> ei ole aina negatiivinen asia vaan saattaa jopa ylläpitää terveellä tavalla viranomaisten luotettavuutta. (Salminen, Lähdesmäki & Ikola-Norrbacka 2012, 459.)

Ping Li (2012, 102–103) jäsentää luottamusta asenteena sekä tietoisena valintana. Luottamus asenteena ei vielä ole toimintaa. Luottamus valintana on erityisen merkityksellistä, sillä siihen liittyy toi-

<sup>22</sup> Organisation for Economic Co-operation and Development, suomennettu Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestöksi.

<sup>23</sup> Käsitän epäluottamuksen tematiikan olevan osittain oma laaja alueensa (ks. myös Kankainen 2007, 52–53).

minta luottamisen suuntaan. Se merkitsee eniten silloin, kun sitoutuminen ei voi perustua laskelmointiin saatavan hyödyn suhteen. Kaikkiaan kyse on kuitenkin aina vapaaehtoisuuteen pohjautuvasta luottamuksesta, joko valmiina asenteena tai tietoisena valintana. Silloin luottamus on merkityksellistä ja asioihin pystyy sitoutumaan.

Hyvinvoinnin ja luottamuksen välinen voimakas riippuvuussuhde havaittiin tutkimuksissa 1970-luvun lopulla (Riihinen 2011, 128). Luottamuksen kokeminen yksilöiden pääomana on hyvinvoinnin elinehto (Kotkavirta 2000, 56, 60). Luottamuksen tunnetta kokeva ihminen pystyy elämään hyvää elämää riskien määrän pysytellessä siedettävällä tasolla (Kannisto-Karonen 2015, 42). Luottamuksesta ja luottavaisuudesta on hyötyä sekä yhteiskunnallisella tasolla että yksilön henkilökohtaisella tasolla. Ne ovat edellytys yksilön voimaantumiselle ja sitä kautta valtaistumiselle ja hyvinvoinnin saavuttamiselle. (Kotkavirta 2000, 56, 60; Tuomisto & Rännäli 2017, 252.) Valtaistumisprosessin on kuitenkin todettu käynnistyvän vain, jos yksilöllä on luottamusta itseän ja omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa (Hokkanen 2009, 334; ks. myös ks. Niemelä 2009, 230). Luottamuksen on myös nähty liittyvän vahvasti tunteeseen tasa-arvoisesta kohtelusta (Turtiainen 2008). Toisaalta Salminen, Lähdesmäki & Ikola-Norrbackan tutkimuksessa (2012, 451) todettiin, että kansalaisten asenteet oikeudenmukaisuuteen ja tasa-arvoisuuteen eivät suoraan selitä heidän käsityksiään luottamuksesta, vaan luottavaisuus instituutioihin muovautuu eniten henkilökohtaisten kokemusten ja kontaktien kautta.

Luottamus on myös olennainen elementti yhteiskuntien koossapitämisen luomisessa (Turtiainen 2012, 15). Tässä on olennaista, että ihmiset tuntevat luottavaisuutta keskeisiin instituutioihin ja niiden toimintakykyyn. Ilman tätä ihmisten arki muuttuu epävarmaksi ja rasittavaksi hallita. Luottamus syntyy, kun yhteisö jakaa joukon moraalisia arvoja siten, että se synnyttää odotuksia säännönmukaisuudesta ja vilpittömästä käytöksestä. Tämän luottavaisuuden kautta yhteiskunnan vakaus, yksilöiden itsetoteutuksen mahdollisuudet ja yhteistyö mahdollistuvat. Luottavaisuus edistää identiteettiä ja mahdollisuutta luottamukseen. (Kotkavirta 2000, 56, 60; Seligmanin 2000, 47 mukaan Fukuyama 1995, 155–156.)

Luottamus ja luottavaisuus ovat ihmisyyteen liittyvinä teemoina globaaleja. Pitkäaikaistyöttömän luottamuksen ja luottavaisuuden hahmottamisessa on olennaista ymmärtää vaikuttavan kulttuurin merkitys niiden syntytekijöissä (ks. esim. Turtiainen 2012). Sosiaalityön tehtävänä on tarkastella hyvinvointia ja edellytyksiä siihen. Olennaista on tällöin tunnistaa hyvinvoinnin esteitä ja puutteita sekä pystyä kehittämään menetelmiä hyvinvoinnin haasteiden poistamiseksi (Sipilä 2011, 28). Tässä luottamus nousee osaltaan merkittäväksi tekijäksi. Luottamuksen säilyttämiseksi sosiaalihuollon tulisikin tunnistaa ihmisen perustarpeet ja edistää ihmisissä olevan hyvyyden toteutumista (Turtiainen 2014, 63–64).

Luottamuksellinen suhde ja sen rakentaminen on määritelty olevan hyvän sosiaalityön asiakassuhteen perustaa (Arki, arvot ja etiikka 2017, 31). Luottamuksella on suuri merkitys juuri silloin, kun haavoittuvaisuus on suurta (Ping Li 2012, 102) ja kun yksilöllä on pitkittynyt tarve tukeen sekä vastavuoroisuuteen kommunikaatiossa. Sosiaalihuollon keskeinen tehtävä on myös turvata autonomian ja moraalisen toimijuuden vahvistuminen. Autonomia luo mahdollisuuden positiiviseen keskinäiseen riippuvuuteen, joka on edellytys ihmisten tai ihmisen ja järjestelmän väliselle luottamukselle. (Turtiainen 2014, 63.)

#### 4.2 Luottamus sosiaalisen pääoman tekijänä

Pääoma-ajattelussa käsitetään tiettyjen resurssien olevan sellaisia, jotka ovat ihmiselle välineellisiä mahdollisuuksia saavuttaa jotakin. Karttunutta pääomaa on näin tarvittaessa käyttöön otettavat resurssit. (Ruuskanen 2001, 29–33.) Rajaan tutkielmassani luottamusta aineettoman pääoman tekijäksi, joka antaa mahdollisuuksia vahvistaa työelämäosallisuutta ja lisää sitä kautta tyytyväisyyttä arkeen. Yleisesti pääoma-ajattelussa perusjako hahmotetaan olevan taloudellisen pääoman ja aineettomien pääomien välillä. Taloudellinen pääoma kuvaa käsitteenä taloudellista varallisuutta ja muutoksia materiaalisissa (Piketty 2013, 53), kun taas aineettomat pääomat kertovat niistä tekijöistä, jotka selittävät täydentävinä tekijöinä henkilön varallisuuden kasvua ja muutoksia ihmisessä (Coleman 1988, 100; Ilmonen 2000, 9). Aineeton pääoma on näin yhteydessä konkreettisen toimeentulon muodostukseen (Ruuskanen 2001, 29–33).

Aineettomat pääomat ovat toisiinsa kietoutuneita monin tavoin. Niillä on silti käsitteellisesti eroteltavissa olevat erityisominaisuutensa. Aineettomia pääomia ovat karkeana jakona inhimillinen pääoma<sup>24</sup>, sosiaalinen pääoma sen erityispainotuksineen (Bourdieu 1989; Coleman 1988; Putnam 1993<sup>25</sup>) sekä kulttuurinen pääoma ja symbolinen pääoma<sup>26</sup>. Inhimillinen pääoma aineettomana pääomana täydentää taloudellista pääomaa esimerkiksi koulutuksen tai osaamisen kautta (esim. Piketty 2013, 53).

Sosiaalisella pääomalla viitataan sosiaalisen rakenteen tiettyihin ulottuvuuksiin. Sosiaalinen pääoma on inhimillisen pääoman täydentäjä (Kajanoja 2003, 192; Ruuskanen 2001, 1, 4) karttuvan taloudellisen pääoman selittämisessä. Jotta jokin voi olla pääomaa, sen on oltava tarvittaessa käytettävissä

<sup>24</sup> Schultz 1961 & Becker 1964

<sup>25</sup> Sosiaalisen pääoman teoreetikot korostavat luottamusta eri näkökulmista sosiaalisen pääoman tekijänä.

<sup>26</sup> Näitä on hahmotellut erityisesti Pierre Bourdieu 1986 & 1989, ja käsitemaailmaan liittyvät olennaisesti *habitus* ja *kilpailujen kenttien ajatus*. Näitä pääoman lajeja en rajaussyistä käsittele tarkemmin.



oleva varanto, sitä pitää pystyä kartuttamaan ja sen tulee kuluä käytössä. Näiden kriteerien perusteella sosiaalinen pääoma on muista pääomista erottuva ja monisyinen käsite. (Ilmonen 2000, 25.) Sosiaalista pääomaa kokonaisuutena on myös luottamuksen lailla hankala saattaa mitattavaan muotoon (Fukuyama 2001, 12). Kuitenkin esimerkiksi korkeatasoisen sosiaalisen pääoman, hyvän terveyden sekä hyvinvoinnin välillä on todettu olevan merkittäviä tilastollisia yhteyksiä (Hyyppä & Mäki 2001; Poortinga 2006). Juuri pitkäaikaistyöttömillä sosiaalisella pääomalla voi olla merkittävä rooli työllisyyden tukemiseksi. Sosiaalinen pääoma on vahvempaa silloin, kun eriarvoisuus ihmisten välillä on pientä. (Riihinen 2011, 128.) Sosiaalinen pääoma luo mahdollisuuksia pääsyyn muiden pääomien äärelle jopa ylisukupolvisesti (ks. Coleman 1988, 109).

Hyödynnän tutkielmassani sosiaalisen pääoman käsitettä<sup>27</sup> luottamuksen käsitteen rajaamisessa<sup>28</sup>. Sitä voidaan käsitellä sekä yksilön, rajoitetun yhteisön että instituutioiden kautta (Ruuskanen 2001, 31–32). Käsitellen sosiaalista pääomaa tutkielmassani lähinnä sosiologisena käsitteenä. Tällöin yksilö nähdään sosiaalistuneena toimijana, jonka toimintaa hallitsevat sosiaaliset normit, säännöt ja velvoitteet (Coleman 1988, 95). Sosiaalisessa pääomassa käsitteet *arvot* ja *normit* sekä luottamus edistävät verkoston jäsenten välistä sosiaalista vuorovaikutusta ja toimintojen koordinoitua (ks. esim. Hjerppe 2001; Kajanoja 2009). Luottamus onkin sosiaalisen pääoman keskeinen elementti (Niemelä 2009, 221) ja siihen liittyy vahvasti yksilötason näkökulma silloinkin, kun puhutaan luottamisesta julkisiin toimijoihin (ks. Kankainen 2007) eli myös luottavaisuudesta.

Hyödynnän ja sovellan tutkielmassani erityisesti sosiologi James S. Colemanin hahmottelua luottamuksesta sosiaalisena pääomana<sup>29</sup>. Colemanin katsotaan olevan henkilö, joka on tuonut sosiaalisen pääoman käsitteen laajempaan tietoisuuteen (Fukuyama 2001, 8). Hjerppe (2016, 349) täsmentää, että James Colemanille sosiaalinen pääoma oli yksilöllisten valintojen kautta syntyvää pääomaa, joka hyödyttää ilmiönä koko yhteisöä. Vaikka hahmotan tutkielmassani luottamuksen sosiaalisen pääoman tekijänä olevan mahdollisuuksia kerryttävä resurssi, ymmärrän kuitenkin sillä olevan myös

---

<sup>27</sup> Yhteiskuntatieteissä luottamus on sosiaalisen pääoman keskiössä ja sitä pidetään ehkä tärkeimpänä yhteiskuntaa koostavana voimana (Litmala 2002, 34).

<sup>28</sup> Olen hyödyntänyt muutamin kohdin luvuissa 4.2 ja 4.3 aiempaa pro gradu -tutkielmaani *Pääomien ilmeneminen kotoutumiskoulutuksessa. Inhimillinen, sosiaalinen, kulttuurinen ja symbolinen pääoma kotoutumiskoulutuksessa* (Muikku 2015) käsitellessäni sosiaalista pääomaa aineettomana pääomana sekä siteitä kuvaamaan sosiaalista verkostoa.

<sup>29</sup> Muita merkittäviä sosiaalisen pääoman teoreetikkoja ovat Pierre Bourdieu ja Robert Putnam. Sosiologi Pierre Bourdieu korostaa sosiaalisen pääoman kuvaavan sosiaalista tilaa, olemassa olevien ja mahdollisten resurssien kokonaisuutta, johon kuuluvat suhteet ja verkostot. Poliitiikan tutkija Robert Putnam (1993) puolestaan kuvaa sosiaalisen pääoman systeeminä, jossa sosiaaliset verkostot tuottavat vastavuoroisuuden normit, ja tässä korostuu luottamus sosiaalisen pääoman sisältönä erityisesti vahvistaen edelleen sosiaalisia verkostoja.

kielteisiä vaikutuksia (ks. Kankainen 2007, 35). Tällainen on luvussa 6.2.2 avaamani ajatus *rinnakkaisesta yhteiskunnasta*.

Sosiaalinen pääoma on sekä sosiaalisten suhteiden rakenteissa syntyvä että niissä ilmenevä ja toimintaa helpottava resurssi (Coleman 1988, 95–96, 100). Colemanin (1988, 101–104) mukaan sosiaalisen pääoman arvo käsitteenä on siinä, että se identifioi sosiaalisten rakenteiden tekijöitä toimintojensa mukaan. Hän erittelee sosiaalisissa suhteissa kolme tekijää, jotka voivat muodostaa hyödyllistä pääomaresurssia. Näitä ovat a) *velvoitteet, odotukset ja luottamus rakenteisiin*, b) *informaatiokanavat* sekä c) *normit ja tehokkaat sanktiot*. Ne sisältävät elementit vastavuoroisuudesta ja luottamuksesta vastavuoroisuuteen, sosiaaliin suhteisiin sitoutuneeseen informaation kulkuun sekä sanktiot normien rikkomisesta. (Coleman 1988, 95, 119.) Colemanille kyse on verkostojen kyvystä ylläpitää luottamusta. Tämä vaatii sitoutumista olemaan suhteessa toisiin ja toimimaan toisten kanssa. Verkostot mahdollistavat informaation välittymistä ja niissä elävät myös normit. Toisaalta tämä toimii resursina vain niin kauan, kun tavoittelun kohteena on yhteisön hyväksymä normi ja instituutioiden katantokannasta käsin soveliaat tavoitteet. (Coleman 1988, 98–100; Ruuskanen 2001, 15–16, 31.)

*Velvoitteet, odotukset ja luottamus rakenteisiin* kuvaa Colemanin mukaan tilannetta, jossa jäädyään palveluksen saatua ikään kuin velkaa teon suorittajalle. Tällöin syntyy tilanne, jossa teon suorittaja odottaa vastavuoroista palvelusta. Teon vastaanottajalle jää velvoite. Tämä sisältää myös luottamisen siihen, että teko kuten palvelus maksetaan takaisin vastavuoroisesti ja samamittaisesti. Tällöin puhutaan luottamuksen sosiaalisesta toimintaympäristöstä. (Coleman 1988, 102.) Tulen tutkielmassani käsittelemään velvoitteiden ja odotusten näkökulmaa myös lupauksen näkökulmasta tilanteessa, jossa yksilön ja yhteiskunnan välille on syntynyt vastavuoroisuuden velvoitteeksi tulkittu tilanne.

Kommunikaatio on hahmotettavissa informaatioksi, sen välittämiseksi ja ymmärtämiseksi (Kilpeläinen 2009, 75). Tämä kuvaa hyvin informaation kuljettamisen sosiaalista luonnetta. Informaation kuljettamisen tavat ja reitit, *informaatiokanavat* kuvaa käsitteenä sosiaalisen pääoman resurssia, jossa informaatio on pohjana toiminnalle. Tärkeinä informaation kuljettamiskanavina ovat sosiaaliset suhteet, vaikka se ei olekaan niiden perustehtävä. Sosiaaliset suhteet muodostavat informaatiokanavina väylän lisätä ja käyttää sosiaalista pääomaa. Pääoma-ajattelussa on kuitenkin luonnollista, että kaikenlainen tiedon hankinnan oletetaan ikään kuin maksavan. Tässä yhteydessä maksu on minimissään ihmisen huomio. (Coleman 1988, 104.) Käytän Granovetterin (1973) jaottelua erilaisista siteistä ihmisten välillä täydentämään informaatiokanava-ajattelua. Tätä avaan tarkemmin seuraavassa luvussa 4.3.

*Normit ja tehokkaat sanktiot* on sosiaalisen pääoman yksi tekijä. Kun on olemassa tehokas normi, se muodostaa voimakkaan sosiaalisen pääoman alustan. Normien hallinnalla on merkitystä sosiaalisen pääoman kartuttamisen mahdollisuuksiin. Tähän liittyvät myös voimakkaana normina mahdollinen yleisen hyvän arvostaminen yli oman välittömän hyvän. Tällöin itsekäs teko saattaa olla sanktioitava myös siten, että yleisen hyvän normin noudattamisesta palkitaan. (Coleman 1988, 104–105.)

Sosiaalisen pääoman ja luottamuksen taustana Coleman hahmottaa rationaalisen valinnan. Yksilöiden on kyettävä jäsentämään maailmaa vaihtoehtoihin, joista he voivat omilla teoillaan valita. Oletus tässä on, että ihmiset kykenevät valitsemaan määrätietoisesti. Näillä vaihtoehtoisilla asiantiloilla on ihmisille preferenssijärjestys, jolloin jokaista kahta voidaan verrata toisiinsa. Toinen vaihtoehto on tuolloin parempi kuin toinen tai vaihtoehdot ovat yhtä hyvät. Lopulta yksilö valitsee siten, että hän kokee pääsevänsä parhaaseen lopputulemaan. (Kankainen 2007, 37–39.) Sosiaalinen pääoma on tässä työkalu laajentamaan ajattelua rationaalisesta valinnasta ulos päin (Coleman 1988, 97). Luottamuksen tasoina voi myös ajatella olevan rationaalisen harkinnan tason sekä vahvan emotionaalisen tason (Ilmonen 2000, 26).

### 4.3 Siteiden merkitys sosiaalisen pääoman verkoston kuvaajana

Verkostot ja niihin liittyvät siteet muodostavat yhdessä käyttöön sosiaalista pääomaa (Ilmonen 2000, 10). Coleman seuraa ajattelussaan sosiologi Mark S. Granovetterin (1973 & 1983) käsityksiä *informaatiokanavissa*. Granovetterille sosiaalisten siteiden vahvuus on yhdistelmä käytettyä aikaa, emotionaalista intensiteettiä, läheisyyttä ja vastavuoroisuutta. Nämä tekijät ovat toisistaan melko riippumattomia, joskin tietyin ehdoin toisiinsa vaikuttavia. Hän jakaa näin verkostot siteiltään vahvoihin, heikkoihin ja poissaoleviin siteisiin. Vahvat siteet kuvaavat käsitteinä merkittäviä yhteyksiä kuten perhesiteet. Heikot siteet muodostuvat vahvoja siteitä löyhemmistä kontakteista kuten tuttavista. Näistä heikot siteet auttavat integroitumaan yhteiskuntaan, mutta niissä on läsnä luottamusongelmaa. Poissaoleviksi siteiksi lasketaan siteiden suoranainen puute sekä merkityksettömiksi koetut, satunnaistuloiset kohtaamiset. (Granovetter 1973, 1361, 1378.) Yksilöllä voi nähdä olevan tarve vakiinnuttaa paikkansa merkityksellisissä verkostoissa, ja syrjäytymisen voi nähdä putoamisena pois verkostoista (Taipale 2013, 176). Hahmotan tutkielmassani sosiaalityöntekijöihin muodostuvat siteet heikoiksi siteiksi.

Granovetter (1973, 1364) nimeää käsitteen *silta* kuvaamaan informaation kulkua. *Sillan* käsitteen avulla on mahdollista kuvata myös sitä vaikutusta, joka yksilöllä voi olla jopa poissaoleviin siteisiin.

Kun kahden henkilön sidettä (tässä: A & B) voi kuvailla vahvaksi, ja toisella heistä (B) on oma siteensä kolmanteen henkilöön (C), ensimmäinen henkilö (A) voi vaikuttaa itselleen poissaolevaan siteeseen (C) olemassa olevan vahvan siteen (B) kautta. *Silta* käsitteenä viittaa näin aina heikkoon siteeseen.

Luottamuksen kontekstissa Coleman (1988, 180–188) kutsuu tätä mahdollisuutta *luottamusketjuksi*. Tällöin yksilö A voi luottaa oman luotettavaksi kokemansa henkilön B kautta myös henkilöön C, johon hänellä itsellään ei ole suoraa kontaktia, mutta joka kuuluu samaan verkostoon. Vastaavasti jos kansalainen luottaa voimakkaasti yhteen organisaatioon, on todennäköistä, että hänen on helpompi luottaa muihinkin organisaatioihin (Salminen ym. 2012, 459). Teoriassa on siis perusteltua, että asiakas voi luottaa tai kasvattaa luottamustaan yhteiskuntaan sosiaalityöntekijän tarjoaman luotettavan viranomaistyön heikon siteen kautta.

*Luottamusketjuun* liittyy myös olennaisesti suljetun ja avoimen verkoston ajatus ja sitä kautta myös sanktioimisen ajatus. Suljettu piiri on tilanne, jossa kaikilla henkilöillä on toisiinsa nähden vahva side. Suljettu piiri luo luottamusta rakenteeseen (Coleman 1988, 107–108) ja sosiaalinen pääoma on laajasti yhteisesti ymmärrettyä ja jaettua. Yksilöt pystyvät tässä myös tehokkaammin yhdistämään voimiaan sanktioivaan toimintaan, jonka käsitän esimerkiksi normikontrolliksi.

## 5. TUTKIMUSKYSYMYKSET, METODI JA TUTKIMUKSEN KULKU

### 5.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa tietoa sosiaalityöntekijän mahdollisuuksista pitkäaikaistyöttömän luottamuksen kerryttämisessä resurssina juuri pitkäaikaistyöttömän näkökulmasta. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni on

1. Mitä pitkäaikaistyötön sisällyttää luottamuksen käsitteeseen?

Kaksi muuta tutkimuskysymystäni ovat niin ikään teoreettisesti perustellut, mutta näyttäytyvät ensimmäistä konkreettisempina, kuin ratkaisua etsivänä. Lähdän optimistiseen tutkimusperinteeseen (Shaw 2016, 179–180) nojaten oletuksesta, että sosiaalityö on työnä sitoutunut ajatteluun ”voida”. Olen edellä perustellut, että luottamus ja luottavaisuus lisäävät hyvinvointia ja se puolestaan osallisuutta ja lopulta onnellisuutta, joten muut tutkimuskysymykseni ovat

2. Mitä asioita pitkäaikaistyötön nostaa esiin sosiaalityöntekijän mahdollisuuksina kerryttää luottamusta?
3. Mitä asioita pitkäaikaistyötön nostaa esiin huomioitavina tekijöinä luottamuksen kerryttämisessä?

### 5.2 Tutkielmani metodologiset ratkaisut ja aineiston analyysi

Tutkielmani pohjaa kvalitatiivisen tiedonhallinnan strategiana tapaustutkimuksen kenttään. Tapauksena voi käsittää myös toiminnassa olevaa tapahtumista (Metsämuuronen 2009, 222) sen asettuessa paitsi yksilön elämänkaareen, myös suhteessa julkiseen valtaan ja esimerkiksi aktivointitoimenpiteisiin. Tapauksena käsitän tutkielmassani pitkäaikaistyöttömyyden. Koska työskentelin tutkielmaa tehdessäni aikuissosiaalityön työhön kuntoutuksen parissa, tutkielmassani on myös vahvaa esiymmärrystä pitkäaikaistyöttömyyden ilmiökentästä.

Tämän laadullisen tutkielmani tavoitteena on ymmärtää rajatun aineiston perusteella pitkäaikaistyöttömän käsityksiä luottamuksesta ja sosiaalityön mahdollisuuksista luottamuksen resurssin lisääjänä. Etsin tutkielmassani luottamuksen yleisiä piirteitä pitkäaikaistyöttömyydessä sekä erityisesti suhteessa sosiaalityöntekijään. Pyrin mahdollisimman syvään kuvaukseen pitkäaikaistyöttömyydestä tutkielmani tapauksena ja hyväksyn sekä aineistoni rajallisuuden että tapaustutkimuksen luonteen yleistettävyyden rajoitteena. (Ks. Metsämuuronen 2009, 224.)

Aineiston hankinnan metodina käytin puolistrukturoitua yksilöhaastattelua. Haastattelut olivat teemoitettuja, mutta puolistrukturoidun haastattelun hengessä keskustelut etenivät omalla painollaan, joskus jopa poukkoillen teemojen aiheesta toiseen (ks. Metsämuuronen 2009, 247). Haastattelijan tehtäväksi jäi pitää huolta tutkimuskysymysten syvästä hahmottamisesta itselleen. Litteroin nauhoitetut haastattelut sanatarkasti tekstimuotoon. Haastatteluiden aluksi keskustelin kunkin henkilön kanssa kontaktin luomiseksi noin viisi minuuttia. Tätä kohtaamisen hetkeä ja tilanteeseen rauhoittumista en äänittänyt enkä litteroinut. Pidin tätä alkukeskustelua kuitenkin merkityksellisenä haastattelun sujumisen kannalta, sillä luottamus on teema, joka vaatii itsessään alustavaa luottamista haastateltavan ja haastattelijan välillä. Nauhoitettu osuus haastatteluista kesti keskimäärin tunnin, lyhyimmän haastattelun ollessa 47 minuuttia ja pisimmän 1 tunti 40 minuuttia. Varsinaista saturaatiota ei haastatteluaineisto haastateltavien omakohtaisten kokemusten ainutlaatuisuuden vuoksi pystynyt ilmenemään, mutta aineistossa toistui teemojen sisällä selkeään tyypittelyyn riittävää sisällöllistä merkityksenantoa (ks. Vilka 2015, 152, 163).

Aineiston hankinnassa ja sisällön analyysissä tutkielmani on abduktiivinen eli teoriaohjautuvaan, oivalluksia ja ymmärtämistä tukevaan hahmottamiseen pohjaavaa. Tällöin teoriasta nousut ymmärrys ohjasi katsettani tutkimuskysymysten teemojen rakentamiseen. Abduktiivinen eli teoriasidonnainen lähestymiskulma sopi mielestäni juuri sosiaalityöhön hyvin. Abduktiivista lähestymistapaa on kuvailtu myös keksimisen metodiksi. Tämä sopii omaankin tutkielmaan, sillä teoriaohjaava näkökulma antaa aineiston keräämiselle sopivasti runkoa, mutta jättää äänen haastateltaville ja kutsuu tutkijaa löytämään tietoa tuoreena. Tutkijan tulee myös olla tietoinen metodinsa rajoista, sillä rajojen ymmärtäminen lisää tutkimuksen tehokkuutta ja luotettavuutta. Olennaista on ymmärtää, mitä aiheesta pystyy tutkia ja mitä ei pysty. (Shaw 2016, 271.) Koska luottamus on aiheena vaikeasti määriteltävissä, etsin sille tukijalkaa hahmottamalla sitä teoreettisesti aineettomien pääomien kautta.

Etsin tutkielmassani tietoa pitkäaikaistyöttömien luottamuksesta sekä sosiaalityöntekijän mahdollisuuksista lisätä luottamusta eri tekijöitä huomioiden. Annoin luottamukselle käsitteenä runkoa luottamuksesta sosiaalisen pääoman tekijänä ja sellaisena löyhästi James S. Colemanin ajatusten tukevana. Tutkimusongelmiini vastaamiseksi haastatteluihin rakennettua teemoitettua runkoa ohjasi näin valitun teorian kautta James S. Colemanin jaottelu *velvoitteet, odotukset ja luottamus rakenteisiin, informaatiokanavat* sekä *normit ja tehokkaat sanktiot*. Teoria ohjasi tutkimukseni katsetta kentällä, ja teoriasta nouseva hahmotustapa käsitteistöineen oli näin osittain valmiina. (Eskola 2007, 162; Tuomi & Sarajarvi 2006, 99.) Colemanin käsitteistö toimi havaintojani ohjaavasti, mutta varsinaisen sisällön tuottaa aineisto. Haastatteluni kulussa keskustelimme pitkäänkin eri teemoista luottamukseen liittyen ennen kuin kysyin, mitä luottamus haastateltavalle tarkoittaa. Pian haastattelujen aloittamisen

jälkeen kävi selväksi, että haastateltavat puhuivat konkreettisen tason luottamisesta ja sen pohjana luottamuksesta kahden henkilön välillä silloinkin, kun he viittasivat luottavaisuuden käsitteeseen. Luottavaisuus oli näin käsite, joka kulki taustalla haastattelijan perusymmärryksenä. Tästä syystä avaan käsittelyosuudessa korostetusti juuri luottamusta.

Aineistoni analyysimenetelmä on sisällön analyysi. Abduktiivisessa sisällön analyysissä liikutaan aineistosta nousevan (induktiivinen) ja teoriasta lähtevän (deduktiivinen) analyysitapojen välimaastossa. Sitä on myös kuvattu ”päätelynä taaksepäin” (Saurama & Julkunen 2009, 297). Tutkimukseni tämä tarkoitti sitä, että käytännön työni tuotti oivalluksen siitä, että luottamisella on suuri merkitys yksilön arjessa resurssina kohti työelämäosallisuutta ja asiakkuuden kautta sosiaalityön huomion arvoisena kohteena.

Laadullinen sisällön analyysi on tutkimisen tapa, jonka tekemiseen ei ole yhtä ainutta oikeaa tapaa. Analyysini koski sanotun sisältöjä. (Elo & Kyngäs 2008, 109, 113.) Tavoitteena on sisällönanalyysin avulla systemaattisesti ja mahdollisimman objektiivisesti selkeyttää ja järjestää aineistoa tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi (Tuomi & Sarajärvi 2006, 105). Tutkielmani aineiston sisällön analyysissä oli erotettavissa kolme vaihetta. Nämä ovat valmisteluvaihe kuten teoreettinen perehtyminen, järjestelyvaihe kuten haastattelujen sopiminen, toteuttaminen ja analysoiminen sekä varsinainen raportointivaihe. (Elo & Kyngäs 2008, 107–108.) Nämä vaiheet toteutuivat osin limittäin, mutta tavoitteena oli koko ajan tuottaa selkeyttä saatuun haastatteluaineistoon, jotta voin tehdä siitä tutkimuskysymyksiin vastaavia luotettavia johtopäätöksiä (Eskola 2007, 162; Tuomi & Sarajärvi 2006, 99).

Litteroidun aineiston varsinaisella ensimmäisellä lukukerralla tiivistin avoimen koodauksen keinoin kerrotun, sisältöä yksinkertaistaen. Valitsin analysoitavaksi yksikökseni teeman (ks. Elo & Kyngäs 2009, 109), sillä keskustelunomainen haastattelu tuotti selkeiden teemojen ympärille paljon esimerkiksi jutustelutyypistä aineista. Uusilla lukukerroilla ryhmittelin ja tyypittelin aineistoa edelleen ja muodostin kategorioita (esim. Elo & Kyngäs 2008, 108) tutkimuskysymyksiin nähden, pitäytyen kuitenkin aluksi olettamaani voimakkaammin itse aineistossa: tämä auttoi hahmottamaan teemoista sen, mikä oli haastateltaville haastattelun teemoissa olennaista kokemuseräistä tietoa. Nämä kategoriat antoivat lopulta tutkielmani tulososaan sen rungon, joka on hahmotettu tutkimuskysymysten kautta. Aineiston käsittelyssä käytin näin aineistolähtöisyyden elementtejä kuitenkin niin, että saatu aineisto palasi omaan ymmärrykseeni teoreettisen pohjan avulla abstrahoiduksi<sup>30</sup>. Kategorioiden tavoitteena

---

<sup>30</sup> Eli tuotetaan kuvausta tutkimusongelmasta analyysissä syntyneiden kategorioiden avulla sekä niiden alakategorioiden avulla (Elo & Kyngäs 2008, 110–111).

oli tarjota välineitä kuvaamaan ilmiötä, lisätä ymmärrystä ilmiöstä ja tuottaa ilmiöstä uutta tietoa. (Ks. Elo & Kyngäs 2008, 109–112.)

Aineisto-ote	tiivistäminen	tyypittely	kategoria
(Sosiaalityöntekijällä) <i>tarvii varmaan olla hyvä tieto hallussa.</i> /H10	tiedon vaade	teoreettinen osaaminen	sosiaalityöntekijän osaaminen
<i>Siin pitäis olla semmonen testi, että todetaan, että se on niin ku ihmisläheinen ja osaa ottaa kontaktia ihmisiin.</i> /H4	kontaktin ottamisen kyky	vuorovaikutusosaaminen	
<i>Työkokemus. Jos (sosiaalityöntekijällä) on pitkä kokemus työstä, jos sä oot oppinu tuntee erilaisii ihmisii, miten ne käyttäytyy, miten ne puhuu.</i> /H3	työkokemuksen kautta tullut tieto-taito	kokemusosaaminen	

(Esimerkkitaulukko prosessista: sosiaalityöntekijän mahdollisuudet kerryttää luottamusta.)

### 5.3 Tutkielmani haastateltavat ja toimintaympäristö

Haastattelin tutkielmaani varten kymmentä pitkäaikaistyötöntä niin sanotun KUUMA-seudun<sup>31</sup> alueella. KUUMA-kuntien väestöpohja on 320 572 asukasta (KUUMA-kuntien verkkosivut, viitattu 16.1.2019). KUUMA-seudulla pitkäaikaistyöttömien osuus työttömistä oli 30,2 % joulukuussa 2018 (Uudenmaanliitto 2019)<sup>32</sup>. Haastateltavat valikoituivat siten, että otin yhteyttä mainitsemiini

<sup>31</sup> KUUMA-seutu muodostui vuonna 2018 pääkaupunkiseutua kehystävistä 10 kunnasta. KUUMA-kuntia ovat Hyvinkää, Järvenpää, Kirkkonummi, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Sipoo, Tuusula ja Vihti. (KUUMA-kuntien verkkosivut, viitattu 16.1.2019.)

<sup>32</sup> KUUMA-kuntien alueella työttömien työnhakijoiden %-osuus työvoimasta joulukuussa 2018 on yhteensä 6,8%. Alin luku 4,1% on Pornaisilla ja korkein 9,1% Keravalla. Koko Uudenmaan alueella työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta oli joulukuun lopussa 8,5 %. (Uudenmaanliitto 2019; Työllisyyskatsaus Uusimaa, joulukuu 2018.)



KUUMA-kuntien alueella niihin henkilöihin, joiden hahmotin pystyvän esittelemään tutkimuspyyntöni aineistoon soveltuville ja halukkaille henkilöille. Tein haastateltavien kutsumista varten oman haastattelupyynnön. Nämä työntekijät, joiden organisaatiosta olin saanut tutkimusluvan ja jotka olivat tekemisissä pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kanssa, antoivat haastattelukutsun haastateltavahdokkaalle. Haastateltavaehdokas sai näin nähdäkseni aidon ja paineista mahdollisimman vapaan valinnan mahdollisuuden sille, haluaako osallistua haastatteluun. Osan haastateltavista sain omien valmiiden kontaktieni kautta. Kaikkien haastateltavien kohdalla etenemisen prosessi oli kuitenkin sama.

Aineisto on rajattu työikäisiin yli 30-vuotiaisiin aikuisiin. Pidin huolta, että olin saanut tutkimusluvan sekä haastateltavalta että organisaatiolta, jossa haastateltava oli asiakkaana tai muutoin osallistuvana. Aluksi haastateltavia oli vaikea luvasta huolimatta löytää. Jouduin luopumaan kolmesta toivomastani haastattelusta, mutta haastattelujen edetessä alkoi toimimaan myös lumipallo-otanta (Vilkkä 2015, 153). Tämä tapahtui siten, että jo haastateltu henkilö suositteli minulle haastateltavaksi tuntemaansa pitkäaikaistyötöntä henkilöä, sekä siten, että jo haastateltu oli suositellut toista pitkäaikaistyötöntä ottamaan yhteyttä minuun. Tässä toimi hyväkseni myös Colemanin (1990, 180–188) termein *luottamusketju*.

Pitkäaikaistyöttömyyden ilmiön erottaminen pitkäaikaistyöttömistä yksilöinä on tärkeää, jotta aineistossa kuuluu korostetusti haastateltava yksilö pitkäaikaistyöttömyyden käsitteen takaa. Tämän tiedostan läpi tutkielman teon, mutta rajaussyistä en avaa haastateltavieni pitkäaikaistyöttömyyden yksilöllisiä syitä tarkemmin. Haastateltaviksi valikoituneista neljä oli naista ja kuusi miestä. Haastateltavien keski-ikä oli 48 vuotta. Keskimääräinen työttömyysajan kesto haastateltavilla oli kolme vuotta seitsemän kuukautta. Haastateltavistani kaksi oli lyhyellä jaksolla kuntouttavassa työtoiminnassa ja ovat laskettavissa niin sanotusti rinnasteisesti pitkäaikaistyöttömiksi<sup>33</sup>.

Haastateltavien pääasiallinen toimeentulo koostui työttömyysturvasta. Koulutustaustaltaan haastateltavani olivat peruskoulun tai toisen asteen koulutuksen suorittaneita. Haastateltavieni joukossa ei näin ollut korkea-asteen käyneitä tai akateemisesti koulutettuja henkilöitä siitä huolimatta, etten erityisesti rajannut heitä aineistosta poiskaan. Kenelläkään haastateltavistani ei ollut sellaista akuuttia päihdeongelmaa, joka olisi määritellyt heidän työmarkkinakelpoisuuttaan, sen sijaan päihdeiden käyttö näyttäytyi pitkittyneen työttömyyden seurauksena. Kukaan haastateltavistani ei ollut haastatteluhetkellä asunnoton, mutta tätä löytyi elämänhistoriasta.

---

<sup>33</sup> *Rinnasteiset pitkäaikaistyöttömät* sisältää viimeisen 16 kuukauden aikana vähintään vuoden työttömänä työnhakijana olleet (Findikaattori, viitattu 16.5.2018).

Kahdeksalla kymmenestä haastateltavastani oli omakohtaista kokemusta sosiaalityöntekijän kanssa työskentelystä. Sosiaalityöntekijän työ on sijoittunut haastateltaviin nähden mikrotason sosiaalityöksi (Sipilä 2011, 66–67) kattaen taloudellisen tuen tarvetta, lastensuojelun toimenpiteitä, lasten valvojan palvelua, perhesosiaalityötä, työhön kuntoutusta sekä neuvontaa ja ohjausta. Halusin haastateltavikseni myös kaksi pitkään työttömänä ollutta henkilöä, joilla ei ollut ollut suoraa kontaktia sosiaalityöntekijään siitä huolimatta, että tarpeet erityiseen tukeen vastasivat sosiaalityön asiakkuudessa olevien haastateltavien tilannetta. Tämän valinnan tein siksi, että saisin myös aineistoa, joka ei perustu sosiaalityöntekijään nähden suoran vuorovaikutuksen kokemuksiin. Näiltä kahdelta saatu aineisto poikesi hyvin vähän muista haastatteluista, mutta odotusteni mukaisesti aineistossa korostuivat näkemykset sosiaalityöntekijästä instituution edustajana. Heidän kautta sain kuitenkin arvokasta ymmärrystä esimerkiksi resurssien ja aseman tunnusten ymmärtämiseksi. Tämä tarjosi lopulta merkittävää aineistoa ymmärrykselleni ylipäätään sosiaalityöntekijän aseman merkityksestä pitkäaikaistyöttömälle.

#### 5.4 Eettiset näkökulmat

Kiinnitin tutkielmani teon kaikissa vaiheissa suurta huomiota sen eettiseen kestävyYTEEN ja samalla näin myös tutkielmani luotettavuuteen. Pidän eettisyyttä kattavana ajatuksena, en yksittäisinä tekoina tai suorituksina. Eettinen asenne määritteli konkreettisia ratkaisujani (ks. Clarkeburn & Mustajoki 2007, 22). Ymmärrän tutkielmassani eettisyyden kontekstisidonnaisuuden (Rauhala & Virokannas 2011, 238) siten, että pidän huolta paitsi yleisestä eettisestä asenteesta, myös ja erityisesti juuri tutkielmani aiheen ja oman positioni erityisistä eettisistä kysymyksen asetteluista, niihin reagoinnista, toteuttamiseen sitoutumisesta ja perustelemisesta (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 26–28). Yleisellä eettisellä asenteella tarkoitan kattavaa asennetta tutkielman tekoon tutkimussuunnitelmasta alkaen. Se kattaa oman paikan sanoittamisen, haastateltavan ja haastattelutilanteen kunnioittamisen, aineiston käsittelyn sekä julkistamiseen liittyvät tekijät. Se tarkoittaa näin myös tarkkuutta käsitteissä, analysoinnin eri vaiheissa sekä tulosten raportoinnissa. Pidän tärkeänä tutkielman luotettavuuden vuoksi myös pitkäaikaistyöttömän toimintaympäristön aukaisemista sekä tulosten huolellista kuvailemista sillä tavalla, että lukijan on mahdollista seurata syntyneen tuloksen prosessia. (Ks. Elo & Kyngäs 2008, 112.)

Pohdin tutkielman teon aikana paljon vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksena ymmärrän tutkielmassani haastateltavien valinnan prosessin, itse haastattelun sekä tutkielman dokumentoimisen ja julkaisemisen. Kiinnitin erityistä huomiota prosessiin haastateltavieni saamiseksi. Kasvokkainen vuorovaikutus

ja oman ammatillisen esiymmärrykseni merkitys korostuivat haastattelutilanteissa. Koska ymmärrän, että tutkijan ja tutkittavan välillä on jo itsessään oltava luottamusta ja hierarkia-asetelmaa on pyrittävä poistamaan dialogisuuden varmistamiseksi (ks. Rauhala & Virokannas 2011, 242), pidin huolta, että haastateltavani eivät olleet omassa sosiaalityön asiakkuudessa olevia tai olleita henkilöitä. Tarkastelin ja analysoin omia eettisiä valintojani konkreettisesti käyttämiäni sanamuotoja myöten, jotta pystyin aidosti kuulemaan haastateltavani sanottavan omasta esiymmärryksestäni huolimatta. Tällä tarkoitan keskusteluja, joissa oli vaarana oikaista haastateltavan sanomaa sisältöä sopimaan paremmin luottamuksen resurssin viitekehykseen. Olin myös tietoinen siitä, että haastateltavan sanottavan kuuleminen hänen kokemuksenaan myös varmistaa tutkielmani luotettavuutta. Litteroidun aineiston käytössä jouduin myös harkitsemaan, paljastaako haastateltavan käyttämä sanavalinta liikaa hänen henkilöillisyydestään. Ratkaisin asian jättämällä sanan pois ja merkitsemällä pois jätetyn sanan tai sanaparin paikan sulkein. Näissä tilanteissa pidin kuitenkin huolen, että sanottavan sisältö ei muuttunut.

Noudatan tutkimuksen teossa hyvää tieteellistä käytäntöä konkretiaa myöten. Huolehdin kaikissa vaiheissa haastateltavieni anonymiteetistä sekä asianmukaisista kirjallisista tutkimusluvista. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012.) Käytännössä tämä tarkoitti lupaa organisaatiolta, josta haastateltavia pyysin, sekä vielä erikseen kultakin tutkittavalta henkilöltä (LIITE 1). Organisaatioille toimitin tutkimussuunnitelmani haastatteluiden lupaa anoessani sekä ylipäättään organisaatiokohtaisen lupahakumenettelyn tueksi. Tutkimussuunnitelma oli myös haastateltavan käytettävissä heidän sitä halutessaan, prosessin joka vaiheessa. Haastateltavista kukaan ei tarttunut mahdollisuuteen. Haastateltavaehdokkaat olivat saaneet myös alustavan kutsun (LIITE 2) ja riittävät tiedot osallistumiseksi.

Pyrin tutkimuksellani myös siihen, että se olisi eettisesti kestävää myös olemalla haastateltaville itselleen hyödyllistä (ks. Rauhala & Virokannas 2011, 238). Haastateltavilla on myös ollut mahdollisuus palata aiheeseen esimerkiksi antamani sähköpostin kautta. Kunnioitan tutkimuksessani kattavana ajatuksena myös yhdenvertaisuuden periaatteita sekä ymmärrän yksityiselämän, kunnian ja kotirauhan turvaamisen merkityksen (Suomen perustuslaki 10§). Tulen pitämään huolta eettisestä otteesta myös aineiston säilyttämiseen asianmukaisesti. Litteroidun aineiston sekä alkuperäiset haastattelut säilytän asianmukaisesti lukitussa kaapissa. Tulen myös huolehtimaan haastateltavieni anonymiteetista tutkielman julkaisun jälkeen.

## 6. SOSIAALITYÖTEKIJÄ LUOTTAMUKSEN RESURSSIA LISÄÄMÄSSÄ

### 6.1 Luottamus pitkäaikaistyöttömän näkökulmasta

Rajaan tutkielmassani luottamusta käsitteenä sosiaalisen pääoman ajattelun kautta. Tällaisena se on hahmotettavissa resurssina ja mahdollisuutena muiden pääomien äärelle pääsyyn<sup>34</sup>. Resurssina se on määriteltävissä asiaksi, jonka kerryttämistä voi edistää sosiaalityöntekijän työn kautta. Tuon esiin niitä merkityksiä, joita pitkäaikaistyöttömät haastatteluissa nostivat esiin. Tällaisia ovat tulososuuksissa paitsi selkeästi eriteltyt kategoriat, myös arvon ja normin teemat. Jotta käsitteet *arvot* ja *normit* olisivat konkreettisempia aineiston analysoimisen kannalta, yksinkertaistin käsitteet synteesisinä kirjallisuudesta konkreettisemmiksi<sup>35</sup>. Normeina pidän lähtökohtaisesti valtavirran kollektiivista tietoisuutta siitä, mikä on normaalia. Erontekona näen sen, mikä on valtavirran kollektiivisesta tietoisuudesta poikkeavaa. Normeihin kuuluu näin yleisen hyvän haluaminen. Normit yrittävät hallita negatiivisia ulkoisia reaktioita ja rohkaista hyvää käyttäytymistä (ks. Coleman 1988, 105). Arvot yksinkertaistin kuvaamaan sitä, mikä on haastateltavasta hyvää ja tavoiteltavaa elämää ja puolestaan erontekona sitä, mikä on huonoa ja vältettävää. Tällöin kuuntelin haastateltavien vastauksista sitä, miten he hahmottivat itsensä suhteessa valtavirran oletettuun normaaliin ja poikkeamiin siitä. Tämän ajatuksen kautta hahmotin haastattelujen kuluessa, että arvoja ja normeja ei ollut luotettavinta kysyä suoraan. Sen sijaan sanoitettua on kuultava tarkasti ja analysoitava arvoja sekä normeja niistä asioista, joita yksilö katsoo tärkeiksi.

Jotta luottamusta resurssina voi pohtia, oli aluksi olennaisinta ymmärtää, mistä haastateltavat puhuivat, kun he puhuivat luottamuksesta. Luottamuksen kuvailtiin rakentuvan sekä asenteesta että teoista. Tekoina haastateltavat erottelivat sanojen yhteyden tekoihin sekä konkreettisen fyysisen toiminnan. Sanojen aiheuttamaa teoksi muuttuvaa toimintaa kutsun sanateoksi. Haastateltavien käsitys luottamuksesta asenteena ja tekona vastaa Colemanin ajatuksia (esim. 1988, 102) luottamuksen olemassaolon mahdollisuuden rakenteeseen siinä, kuinka tehty palvelus, sen aiheuttama velvoite palveluksen saajalle ja odotus velvoitteen suorittamisesta palveluksen tekijälle toteutuvat.

Luottamuksen olemassaolon mahdollisuuden rakenteeseen kuuluvat näin sekä yleinen asenne että teon taso, ja siinä on vahvoja elementtejä myös vastavuoroisuudesta sekä ennakoimisen mahdollisuu-

<sup>34</sup> Aineettomat pääomat kietoutuvat toisiinsa monin tavoin ja mahdollistavat myös näin pääsyä toistensa äärelle. Rajaan kuitenkin tutkielmassani tulokulmaa juuri luottamukseen sosiaalisen pääoman tekijänä ja mahdollisuutena kerryttää muita resursseja.

<sup>35</sup> Esim. Järventie 2010, 33.

desta. Haastateltavat sanoittivat esimerkinomaisesti tätä konkreettisella luottamuksen osoituksella rakenteeseen, jossa henkilöllä on syytä odottaa oman kertomansa pysyvän hänen ja kuulijan välisenä asiana ja että kuulija on puolestaan velvollinen pitämään kuullun itsellään.

*H: Mitä sä tarkoitat luottamuksella?*

*Semmosta, ettei puhuta asioista ulkopuoliselle, ja voi kertoa kaikista asioista niin, että niistä ei sitten kuule jostain muualta. /H5*

Osa haastateltavista kuvasi näin luottamusta joko tuovan tai vievän sen, miten toinen oli toiminut fyysisenä tekona. Tämä liittyi sekä yksilöön että instituutioon. Asenteena luottamuksesta puhuttiin haastatteluissa korostetusti silloin, kun haastateltavat kuvailivat luottamusta laajana käsitteenä (ks. Ping Li 2012, 103). Luottamus kuvailtiin sisältävän asenteena tahtoa, avoimuutta ja rehellisyyttä. Sitä myös arvostettiin sekä annettuna että saatuna, ja usein siihen viitattiin myös saavutuksena.

*Ihminen itse, omana itsenään sen näyttää tai päällisin puolin, tunteella tai omilla käsityksillään sen tekee, luotettavuuden (. . .) Ja oma ajatusmalli ja ajatustapa, millä tavalla mä toimin, oli se sitten työympäristössä tai kotona tai muualla. /H7*

*Luottamus pitää ansaita, sitä ei saa. Jos sä ansaitset jonkun luottamuksen, se on snadi lottovoitto sulle. /H3*

Ping Li (2016, 103) puhuu luottamuksesta tietoisena valintana silloin, kun se tulee ilmi toimintana. Tästä aiheutuu, että jos luottamus on yleinen asenne, luottamusta ei erikseen vaadita tietoisena valintana, joka johtaa toimintaan luottamisen suuntaan. Sen sijaan silloin, kun luottamista tarvitaan valintana, luottamusta asenteena ei ole ollut.

*Et ei tartte erikseen miettiä. Ja se (luottamus) on jonkun välillä ja jonkun välillä ei. /H10*

Tässä luottamus liittyy haastateltavilla erityisesti ennakoimisen mahdollisuuteen. Ennakoimista luottamuksessa osoitettiin erityisesti liittyen vahvoihin siteisiin esimerkiksi lastenhoidon kautta: isovanhempien ajateltiin hoitavan lapsenlapsiaan itsestään selvänä asiana. Luottamusta kuvailtiin ennakoimisena myös käsitteinä *turva* ja *toivo*. Toivo ei kuitenkaan sisällä sinänsä vastavuoroisuutta, vaan antaa pitkäaikaistyöttömälle horisonttia tulevaan, mahdollisesti pitkäänkin jatkuvaan epävarmuuden tilan sietämiseen. Toivo on näin osa ennakoimisen horisonttia.

Haastateltavat toivat tässä yhteydessä esiin myös lupauksen ajatuksen. Colemanin (1988, 102) ajatus odotuksista, velvollisuuksista ja luottamuksesta rakenteisiin oli helposti hahmotettavissa juuri lupauksen sisäänkirjoitetun rakenteen kautta.

*(Luottamus) on sana, mikä takaa asioita. Se on lupaus. (. . .) Kaikkihan perustuu vaan sopimukseen. (. . .) Luottamus perustuu onnistuneisiin lupauksiin ja tommosiin. /H1*

Lupauksen ajatukset kiinnittyvät haastateltavillani erityisesti yksilön ja yhteiskunnan väliseen vuorovaikutukseen ja yhteiskunnan toimijoiden välisiin heikkoihin siteeseen. Luottamuksen vastavuoroisuus konkretisoituukin lupauksessa. Palaan haastateltavien käsityksiin yksilön ja yhteiskunnan välisistä lupauksista tarkemmin luvussa 6.3.1.

Kun haastateltavani puhuivat luottamuksesta asiana, jota he osoittavat muille, he puhuivat niin ikään luottamuksesta tekona. Tässä yhteydessä teko saattoi olla jokin yksi merkittävä asia, kuten konkreettinen hengen pelastaminen, jonka jälkeen teon suorittanut taho sekä *luottamusketjun* kautta muutkin tuon alan toimijat saivat haastateltavan luottamuksen (ks. myös Litmala 2002, 36). Tekoa kuvailtiin kuitenkin eniten avun antamisen kautta. Fyysinen apu kulminoitui haastattelussa konkreettisen avun ja sellaisena erityisesti taloudellisen tuen erilaisiin muotoihin, esimerkiksi heikon siteen myöntämään harkinnanvaraiseen tukeen<sup>36</sup> tai ystävän tarjoamaan apuun.

*Se, että sä voit hyvillä mielin, että jos joku vaikka kysyy sulta, että oisko lainaa vähän rahaa, niin kyl jos mä luotan siihen ystävään, mä lainaan sille. Ja sit taas toiste päin. /H9*

Tämä vastaa Colemanin (1988) ajatuksia luottamuksesta vuorovaikutustilanteen ja sen seurausten rakenteeseen siinä, kuinka tehty palvelus, sen aiheuttama velvoite palveluksen saajalle ja odotus velvoitteen suorittamisesta palveluksen tekijälle toteutuvat. Tässä myös avun tarjoajan heikko side sosiaalisena pääomana linkittyy taloudelliseen pääomaan eli varallisuuteen. Mikäli haastateltavat eivät pystyneet luottamaan vastavuoroisesti itse avun saamiseen, he lakkasivat olemasta tekemisissä henkilön kanssa.

*Mä oon karistellu ne kannoilta. Työpäivän jälkeen piti jotain auttaa aina jotain tekemään. Ja sit jos niiltä tarttis apuu ni kaikki hävis.*

H: *Siinä ei ollu sitä vastavuoroisuutta ollenkaan?*

---

<sup>36</sup> Sosiaalityöstä niin sanottuna katutason byrokraattina ja portinvartijana moniin harkinnanvaraisiin etuuksiin ja palveluihin puhuu myös Metteri 2012, 40 viitatessaan Lipskyn (1980) tutkimukseen.

*Niin. Mä lopetin kans. /H8*

Näin Colemania (1988) mukailleen odotus siihen, että itse suoritettu palvelus, joka on muodostanut velaksi käsitettävissä olevan tilan, ei toteutunut takaisin maksuna. Tällöin luottaminen siihen, että side pitää sisällään tämän veloitteen velan takaisin maksuun, rikkoutuu ja haastateltava on vetäytynyt heikon siteen, usein kaverisuhteen, rakenteesta eli tässä yhteydenpidosta. Tässä korostuikin ero vahvojen ja heikkojen siteiden välillä. Haastateltavan näkökulmasta teot tai niiden puute näyttäytyivät myös asiana, jossa pitkäaikaistyötön voi olla objekti asioille, jotka kohdistuvat häneen, jossa hän saa tai joutuu tulkintani mukaan olla uhrin roolissa ja johon hänellä ei aktiivisesta yrittämisestäkään huolimatta ole juuri sananvaltaa. Tämä kehys janoaa luottamuksen ja luottavaisuuden tueksi konkreettista toimintaa eli tekoja näyttönä, jotka ovat todennettavissa. Tällaisia ovat esimerkiksi tiedon jakaminen sekä yhteydenotto työntekijältä sovitun mukaisesti.

Tekona haastateltavat käsittivät myös salaisuuden pidon ja salaisuuden käyttämisen mahdollisuuden asiana, joka johtaa toisen yksilön reagoimiseen tekona. *Sanateko* korostui silloin, kun haastateltavat puhuivat salaisuuksien pitämisestä. Salaisuuksien pitäminen ja muiden ihmisten asioiden pitäminen itsellään korostuivat vahvasti läpi haastatteluiden, esimerkkinä luottamuksen rakentumisesta.

*H: Mikä se (luottamusta rikkova) teko voisi olla?*

*No esimerkiksi kertoo jotain, joka on luottamuksella kerrottu. Niin hän kertoo sen edelleen. Saa aikaiseksi jonkunnäköisen hälyn. /H10*

Tällaisena se on käsitettävissä rationaalisenä valintana: yksilö valitsee olla kertomatta muiden asioita toisille, koska arvelee sen kerryttävän itselleen muilta toivomaansa luottamusta, toisaalta yksilö kertoo asioitaan vain niille, joihin luottaa. Jokainen haastateltava koki itse olevansa luotettava muille. Luottamusta kuvailtiin näin myös mahdollisuutena ennakoida paitsi toisen osapuolen ennakointimahdollisuutta itseän, myös toisen osapuolen reagointia omaan luottamukseen. Tällöin luottamuksen kautta toisen osapuolen toiminta muuttuu ennustettavaksi ja luottamus on kuin silta tulevaan (Kankainen 2007, 34). Tässä yhteydessä korostuivat ennakoimisen mahdollisuudessa yhteisesti käsitetyt arvot. Vaikka arvot saattoivat toimia *luottamusketjuna* heikoissa siteissä, ennakoimisessa luottamus juuri vahvoihin siteisiin oli selkeää. Tämä vastaa jo todettua tietoa siitä, kuinka yhteisesti jaettu arvomaailma lisää luottamusta (ks. Kankainen 2007, 48). Haastatteluissa toistui suoraan sanoitettu luottamuksen puute julkiseen päätäntään siksi, että toteutettava politiikka ei vastannut haastateltavan arvomaailmaa.

Vahvoina siteinä lapsuudenperheellä on merkitystä koko elinkaaren mittaisena tekijänä, ja ennakoimisen mahdollisuus esimerkiksi sanan tai teon reagoititapaan on luottamusta lisäävä asia. Luottamusta ilmentävät uskomukset ja mielipiteet ilmenevät monilla tavoin, ja osa ilmaisuista alkaa kehittyä jo lapsuusajan sosiaalistumisprosessissa (Salminen ym. 2012, 459<sup>37</sup>). Heikoissa siteissä ennakoimisen mahdollisuutta koettiin olevan silloin, kun luottamuksen kohde on riittävän tuttu ja sen toimintatavat ovat riittävän selkeät rakenteen hahmottamiseksi. Luottavaisuuden voi katsoa liittyvän tuttuuden (ks. Kankainen 2007, 59) ja sanktioiden yhdistelmään (Seligman 2000, 47–48). Tällaiseksi nousi haastattelussani esille esimerkiksi poliisi, jonka ymmärretään sakottavan ylinopeudesta, sakon itsessään haastateltavalle aiheuttamasta tunteesta huolimatta. Sosiaalityöntekijän työ ei noussut haastattelussa riittävän tutuksi ennakoimisen osalta. Heikkojen siteiden määrän vähenemisen on mahdollisuus selittyä osin menetetyllä luottamuksella ennakoimisen mahdollisuuteen. Haastateltavista kukaan ei luottanut julkisen vallan työttömyydenhoidon päätöksiin. He kokivat, että heillä ei ole siihen sananvaltaa eikä pitkäaikaistyöttömien arkea tunneta julkisen päätännän tasolla. Luottamuspulaa on todettu vahvistavan esimerkiksi pirstaleisuus järjestelmässä, joka toteuttaa aktivointipolitiikkaa. Luottamusta vievät myös koetut pettymykset yksilön kouluttautumisen ja työllistymisen yrityksissä sekä ympärillä vaihtuvat ammatillaiset. (Heikkinen 2016, 23.) Luottamuksen puute julkisen vallan vallitsevaa työllisyyden hoitoa kohtaan vaikutti siihen, kuinka paljon haastateltavat luottivat lähitulevaisuuteen. Haastateltavat, jotka sanoivat luottavansa tulevaisuuteen, korostivat vahvoja siteitä.

## 6.2 Sosiaalityöntekijän henkilöön ja asemaan sisältyvät mahdollisuudet lisätä pitkäaikaisyöttömän luottamusta

Haastatteluissa nousi esiin tekijöitä, joiden avulla tai jotka tunnistamalla sosiaalityöntekijä pystyy lisäämään pitkäaikaistyöttömän mahdollisuuksia luottaa sekä sosiaalityöntekijään että sosiaalityöntekijän kautta laajemmin yhteiskunnan muihin osallisuutta tukeviin tahoihin. Käsittelen seuraavaksi näitä tekijöitä, joista muodostui kattavana kategoriana *osaaminen*. Sosiaalityöntekijän osaamiseen puolestaan liittyy mahdollisuus olla *siltana* luottavaisuuden kasvuun muita tukea antavia instituutioita kohtaan.

---

<sup>37</sup> Lapsuusajan merkitys luottamuksen kehittymiseen on kuitenkin teema, jota en rajaussyistä käsittele tarkemmin.



### 6.2.1 Sosiaalityöntekijän laaja osaaminen luottamusta lisäämässä

Sosiaalityöntekijä on haastateltavan arjessa Granovetteria (1973) seuraillen niin sanottu heikko side. Sellaisena sosiaalityö asemoitiin haastatteluissa poikkeuksetta instituution kriteerit täyttävin määrein kuten elämäntilanteen ongelmien ratkaisun mahdollisuuksien tarjoajana (ks. myös Kankainen 2007, 54–59). Samalla näin miellettiin, että sosiaalityö on yksi yhteiskunnan merkittävä päätösvaltaa käyttävä instituutio.

Luottaminen organisaatioon pohjaa luottamukseen siinä olevia henkilöitä kohtaan (Salminen ym. 2012, 451). Silti myös aineistoni perusteella ammattiin kohdistuva luottamus saattaa kantaa, vaikka henkilökohtaista personaan kohdistuvaa luottamusta ei täytenä olisikaan syntynyt. Tätä luottavaisuutta on silloin, kun asiakas voi ennakoida tilannetta sosiaalityöntekijän institutionaalisen aseman perusteella (ks. myös Seligman 2000, 47–48). Asemaan ja siihen liittyvään ennakoimisen mahdollisuuden työntekijän aseman vuoksi haastattelujen perusteella myös selkeästi luotettiin.

*Tää (sosiaalityöntekijä) on taas niitä, jotka on osa yhteiskuntaa. Samalla tavalla kuin poliisi, et jos sulla on tilanne, että sä oikeesti tarviit apua, että myös saat apua. On se sitten henkistä tai materiaalista. /H4*

*Ehkä mä näen siinäkin, että ammatin takia, miksi se (sosiaalityöntekijä) auttaa. /H6*

Haastateltavat toivat esiin sosiaalityöntekijän mahdollisuuksina lisätä luottamusta tekijöitä, joissa peräänkuulutettiin sosiaalityöntekijän täyttä kapasiteettia. Nimeän tämän *osaamiseksi*. Osaamisen teeman alle muotoutuivat ne asiat, joissa haastateltavat nimesivät sekä formaalia pätevyyttä, institutionaalisen julkisen sektorin ammattiin kuuluvaa asiantuntijuutta, että informaalia pystymistä. Osaamisen alle kuuluu näin sosiaalityön erityinen ammatillinen osaaminen kuten koulutuksen tuoma osaaminen, pätevyyden ilmaiset koulutuksesta erilliseksi käsitettynä ja yleinen persoonatason osaaminen kohtaamisen taitoina. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (2017) vahvistavat koulutuksen, eettisen osaamisen, ammattitaidon ylläpitämisen ja kommunikaatiotaidot olevan sosiaalialan ammatillaisen työn perusosaamista. Pitkäaikaistyöttömät haastateltavani viittasivatkin, eettisiä ohjeita oletettavasti erityisemmin tuntematta, osaamisen liittyvän vahvasti luottamukseen ja luottamiseen sosiaalityöntekijää kohtaan. Tämä osaamisen laaja tarve osoitettiin haastattelussa jopa saman lauseen sisällä: Jotta sosiaalityöntekijä voi näyttää ansaitsevansa luottamusta, hänen tulee olla haastattelujen perusteella sekä ihmisenä helposti lähestyttävä että osaava. Yksilöllisen kohtaamisen onkin todettu jo aiemmissa tutkimuksissa olevan merkityksellistä luottamuksen rakentumiseksi (ks. Turtiainen

2008). Huomattavaa kuitenkin on, että eettisten ohjeiden (2017) sanoittama monialaisen työn osaaminen ei haastateltavilla noussut esiin luottamusta lisäävänä tai vähentävänä tekijänä. Vedän tästä sen johtopäätöksen, että monialainen osaaminen on asia, joka liittyy sosiaalityöntekijän ammattiosaamisen sisällä asiakkaalleen vähemmän ilmeiseen osaamiseen.

Luottamisessa on myös kuitenkin eroa siinä, luottaako asiakas työntekijän kyvykkyyteen tai tahtoon tehdä parhaansa (Salminen ym. 2012, 451). Haastateltavat peräänkuuluttivat aitoa asian eteen pysähtymistä sen sijaan, että sosiaalityöntekijä tarjoaisi vain muodollisesti pätevää palvelua.

*Laki on se, mitä pitää noudattaa. Mut se ihminen, kuka sitä lakia noudattaa, se voi kattoo laajemmalti sitä ihmisen taustakuvaa ja ajatella, että miten voin auttaa tätä tyyppiä. Eikä vaan et tosson toi vaan, mee kotiin (antaa haastattelutilanteessa kuvainnollisesti paperin). /H4*

Ollakseen luotettava sosiaalityöntekijän on haastateltavien mukaan pystyttävä luomaan riittävä mielikuva omasta pätevydestään. Tämä luo turvaa tilanteessa, jossa yksilö avaa oman epävarman elämäntilanteensa sosiaalityöntekijälle ja osoittaa näin alustavaa halua luottamiseen. Sosiaalialan ammattihenkilöllä onkin velvollisuus ylläpitää ja kehittää omaa ammatillista osaamistaan (Niemi 2018, 247). Pätevyyden mielikuvaa vähensi haastateltavien mukaan muun muassa se, jos asiakas joutuu pelastamaan sosiaalityöntekijää tunnekuohusta.

*Kun mä rupesin sanomaan, et mitä mä ajattelin, niin ensin mulle sanottiin, että mielenkiintoista tietoa ja laitetaan ylös ja vien eteenpäin, mutta kun mä jatkoin, niin sitten yks kaks tulikin kuuntelijalle sellanen naks, ja se vähän niin ku suutahti (. . .) mä sanoin monta kertaa, että mä en nyt sano tätä sulle henkilökohtaisesti (. . .) vaan mä sanon tän nyt yleisellä tasolla. Kun hän meni vielä enemmän (suuttuneeksi), mä sanoin että ihan oikeesti, mä en halua sua suututtaa, tää ei kohdistu sinuun vaan tää kohdistuu yleisesti tähän teidän järjestelmään. /H10*

Sosiaalityöntekijällä tulee olla luottamusta etsiessään hallussa esimerkiksi alansa ydinsubstanssiosaaminen. Sosiaalityöntekijän koulutuksen kautta saatua pätevyyttä sekä pitkää työkokemusta arvostettiin. Epäpätevien sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon epäilemiseen vaikutti ennen kaikkea julkisuudessa käydyt keskustelut ja esimerkit lastensuojelusta. Luottamusta myös vähensi, jos haastateltava oli saanut sosiaalityöntekijän kohdatessaan tunteen kokeneenkin työntekijän kyllästymisestä työhönsä.

*Ei mitään sellasia mummonruppanoita sinne kiukuttelemaan (. . .) Mä tarkoitan sellaisia jääriä, jotka on nähny sitä sosiaalitoimen luukun ihmismassaa siellä toisella puolella ja ne on leipääntyny siihen (. . .) Vaan jotain sellasia nuoria avoimia ihmisiä, joilla on hyvä koulutus. /H4*

Luottamusta sosiaalityöntekijään lisää, mikäli hän antaa yksilölle mahdollisuuden ennakoida tapaamisen kulkua sekä sen oletettavaa tulosta. Luottamusta lisää muun muassa se, että palvelu sisältää sen, mitä asiakkaalle on tapaamisesta sovittaessa kuvattu. Sosiaalityöntekijältä odotettiin haastatteluiden pohjalta myös perusteltuja vastauksia, joiden kriteerit ovat selkeät. Harkinnanvaraisuutta ei kuitenkaan mielletty osaamiseksi, vaan sosiaalityöntekijän asenteeksi käyttää omaamaansa valtaa asiakkaan hyödyksi.

*Ei mitään semmosta byrokratiarumbaa eikä mitään...vaan kuunnella sen ihmisen asia loppuun saakka ja sit ruveta miettii vaihtoehtoja, mitä vois olla. Ja jos ei välttämättä löydy sitä sieltä sosiaalitoimen kirjasta vaihtoehtoa, niin hakee sitä jostain muualta. /H9*

Professionaalinen valta konkretisoitui haastateltavien kokemuksissa juuri taloudellisen vallan käyttämisessä. Ammatilaisen valta tarkoittaakin tässä sitä, että ammatilainen tekee myös itsenäisiä päätöksiä hänelle delegoidulla toimivallalla. Häntä eivät välttämättä sido toiminnassa muiden tekemät päätökset. (Sipilä 2011, 17–18.) Sosiaalityöntekijän toimijuus hahmottuu ammatilaisena asiakkaan kuulemisen ja julkisen vallan piirtämien reunaehtojen ja normien väliin (Metteri 2012, 40). Sosiaalityössä sekä kuullaan yksilöiden tarpeita että sovelletaan olemassa olevia poliittisia päätöksiä (Turtainen 2012, 14, 17, 41). Haastateltavat viittasivat sosiaalityöhön professionaalisen harkinnan käyttäjinä, kun sosiaalityöntekijä soveltaa ammattinsa erikoistunutta formaalia substanssitietoa tilanteisiin, jotka ovat haastavia ja joita ei voi ratkaista teknisluonteisin toimenpitein (ks. Sipilä 2011, 18).

Haastateltavat toivoivat myös, että asiakkaan on mahdollista saada tarvitsemansa neuvot kerralla. Erityisesti kuitenkin tuotiin esille luotettavuuden takeena sitä, että sosiaalityöntekijä on velvoitettu tekemän lakien ja ohjeitten puitteissa. Tämä nivottiin työntekijän velvollisuudeksi myös olla luotettava ikään kuin työnantajaansa, eli tässä yhteiskuntaa, kohtaan.

*...sen verta joutu luottaa siihen, että se joutu omien pykälien mukaan tekee (. . .) palkattu siihen duuniin tekemän sitä omaa työtään. Ei se voi lähtee sooloilee siinä, kenenkään eduks. /H3*

Turtiainen (2012, 53) toteaakin sosiaalityön olevan julkisen asemansa vuoksi luottamuksen suhteen monitahoinen asia. Haastatteluaineistoni perusteella sosiaalityöntekijän työn voi hahmottaa olevan kokonaisuudessaan työ, jossa yhteiskunta on tehnyt sosiaalityöntekijäksi opiskelleelle yksilölle palveluksen. Sosiaalityöntekijä jää näin velkaa yhteiskunnalle ja maksaa sen työpanoksellaan. Velan sosiaalityöntekijän koetaan maksavan takaisin tekemällä mahdollisimman osaavaa sosiaalityötä asiakkaan hyväksi. Asiakas puolestaan voi luottaa siihen, että velka maksetaan takaisin. (Ks. Coleman 1988, 102.) Asiakkaalle tämä tarkoittaa, että hänellä on perusteltu mahdollisuus luottaa sosiaalityöntekijän työhön yhteiskunnan institutionaalisen ammatin toimijana.

Konkreettisia selkeitä luottamukseen liittyviä tekijöitä ja sosiaalityöntekijän mahdollisuuksia olivat huomioida tapaamispaikka, tapaamisen tarvittavat henkilöt ja ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet. Sosiaalityöntekijän mahdollisuus lisätä luottamusta jakoi haastateltavien välillä mielipiteitä siinä, lisääkö vai vähentääkö toimisto tapaamisen paikkana sosiaalityöntekijän aseman mukanaan tuomaa luotettavuutta. Jakolinja oli selkeä niiden välillä, joille pitkäaikaistyöttömyys hahmottuu marginaalissa olemisesta käsin ja niiden välillä, jotka ovat vetäytyneet eri instituutiotason kontakteista.

*Järkeväähän se on, että ensimmäinen tapaaminen on siellä toimistossa, että saadaan kaikki tiedot järjestelmään oikein. /H9*

*Sen (asiakkaan) kotioloissa, mieluummin ku se, että hänen pitää mennä toimistoon. On ihmisiä, jotka käy kuukaudessa kerran suihkussa, ne ei halua lähteekkään yleensä hoitamaan asioita.*

H: *Nii et se kotiinmeno ois se?*

*Joo, se vois olla ihan hyvä juttu, monenkin kohdalla. Et yleensä ku ihmisen kotiolut selvittää, ni pystyy paljon enemmän näkemään, elämääki. /H1*

*Ohuesti marginaalissa* oleviksi ryhmittelin henkilöt, joilla työttömyys on pitkittynyt melko selkeän syyn vuoksi. Tällainen on esimerkiksi fyysinen terveys. *Ohuesti marginaalissa* olevilla tämä työllistymisen este ei ole vaikuttanut muihin tekijöihin työllistymistä edelleen vaikeuttavasti. Näillä tarkoitetaan kumuloituvia ongelmia kuten vakava mielenterveysongelma tai vaikeaan taloudelliseen tilanteeseen ajautuminen. *Ohuesti marginaalissa* olevat olivat myös haastateltavista ainoat, jotka nostivat keskusteluun globaaleja teemoja kuten maailmanlaajuinen talous. Heillä on myös jo lähtökohtaisesti käytössään luottamusta resurssina (ks. myös Turtiainen 2012, 98). Näillä haastateltavilla tämä näkyi vankkana uskona tulevaisuudessa odottaviin hyviin asioihin, joihin oli pääsy esimerkiksi uuden koulutuksen eli inhimillisen pääoman kautta.

Jalkautuvaa sosiaalityötä toivovat *vetäytyvät* henkilöt, joiden työttömyysaika on kroonistunut tila ja joilla pitkäaikaistyöttömyyden syyt ovat kumuloituneet ja laajentuneet, ja joilla heikkojen siteiden verkostot ovat kutistuneet. Tämä tarkoitti näiden haastateltavien kohdalla harvenevaa kontaktien verkostoa sekä yhteiskunnan eri toimijoihin että aiempiin ystävyys- tai tuttavuussuhteisiin. *Vetäytyjät* näyttäytyivät haastatteluissani myös työnhakuhaluttomilta (ks. Ylistö 2015, 14). Haastattelemani *vetäytyjät* olivat kuitenkin rakentaneet arkensa siten, että tyydyttävä arki esimerkiksi vahvojen siteiden tuella oli mahdollista.

*Mä en saa siitä (työelämä) mitään.*

H: *Kaipaaksä työn mukanaan tuomaa rytmiä tai työkavereita tai...*

*En. /H10*

Tässä *vetäytyjät* ryhmänä vastaa Elosen, Niemelän & Saloniemen (2017, 292) tyypittelyä heistä, joiden aktiivisuus toimijoina kohdistuu työn maailman ulkopuolelle<sup>38</sup> sekä löyhästi myös Heikkisen (2016, 154) tarinatyyppinä *eristäytyneiden* tyyppiä<sup>39</sup>. *Vetäytyjillä* työnhakuhaluttomuus näyttäytyy Ylistöä (2015, 15) mukaillen elämännhallinnallisena valintana. Heillä syynä tähän oli korostetusti itse koettu huono terveydentila. *Vetäytyjillä* itse valittu työnhausta luopuminen oli haastattelujen perusteella omaa henkistä jaksamista parantava tekijä (ks. Ylistö 2015, 15).

Myös kysymys siitä, tuoko vai viekö tapaamisen moniammatillinen verkostotiimi luottamusta, herätti kahdensuuntaisia ajatuksia. Toisaalta koettiin, että ensimmäisen tapaamisen on hyvä olla herkkyytensä vuoksi kahden kesken sosiaalityöntekijän kanssa, toisaalta koettiin, että monialaisuus toimii asian edistämiseksi. Tässä juuri *vetäytyjät* kokivat tarpeelliseksi kahdenkeskeisen kontaktin ja turvallisen luottamuksen tunteen mahdollisuuden. Sosiaalityön paikka onkin *Sosiaalihuoltolain* (1301/2014) mukaan sekä edistää asiakaskeksyyttä että parantaa toimijoiden yhteistyötä. Näiden summana totean, että työelämään nähden syrjäytymisprosessissa vahvemmin olevalle on, luottamuksen rakentamisen näkökulmasta, tarve saada sosiaalityöntekijä hahmottamaan elämäntilanne kokonaisuutena, siinä missä ohuemmin marginalisoituneelle riittää työntekijän kevyempi tuki.

Yleisiksi osaamisen asioiksi määrittelen tässä yhteydessä ne peruskohtaamisen taidot, jotka liittyvät kaikkeen asiakastyöhön tai jopa yleisemminkin vuorovaikutuskohtaamisen osaamiseen. Tällaisia

<sup>38</sup> Muuta tyypittelyt olivat työttömät, joilla aktiivisuus kohdistuu pyrkimiseen takaisin työmarkkinoille sekä työttömät, joilla aktiivisuus kohdistuu suuntautumiseen työllisyyspalvelusta toiseen.

<sup>39</sup> Eristäytyneiden tarinatyyppissä huomio kiinnittyy henkilöhistoriaan. Henkilöhistoriallisia tekijöitä kävin haastatteluissa läpi, mutta niitä en rajaussyistä pysty tutkielmassani analysoimaan tarkemmin.

ovat luottamuksesta puhuttaessa lupausten pitämisen vaade, rehellisyys vuorovaikutuksessa, perusvuorovaikutusosaamisen taidot, oman persoonansa käyttö kohtaamisen työkaluna, helposti lähestytävyyden sekä dialoginen asenne kohtaamisen laajana pohjana. Erityistä rehellisyyttä toivottiin silloinkin, kun se ei ole työntekijälle tai asiakkaalle erityisen miellyttävää. Tällainen oli esimerkiksi aloittelevan sosiaalityöntekijän kokemattomuus työssä. Sosiaalityöntekijän on luotava rehellisyyteen perustuva luottamus, mitä on kuvattu käsitteellä vilpittömyysluottamus (ks. Sipilä 2011, 41). Maininnan sai myös toive siitä, että sosiaalityöntekijän ei ole hyvä vitsailla, ennen kuin tuntee asiakkaan paremmin. Sosiaalityöntekijän mahdollisuutta lisätä luottamusta koettiin aineistossani auttavan myös, jos sosiaalityöntekijä pystyy fasilitoimaan asiakasta kertomaan asiansa.

Sosiaalityöntekijä määriteltiin lisäksi henkilöksi, joka todennäköisesti on *auttavainen, ystävällinen, hyvä kuuntelija, hyvä kysyjä* ja jolla on sekä *halu* että *asenne ymmärrykseen* asiakkaan kertomaan kohtaan. Sosiaalityöntekijän taitona kohtaaminen edellyttää monipuolisia taitoja olla vuorovaikutuksessa. Tämä tarkoittaa asiakkaan kuuntelemisen taitoa ja tilanteissa läsnä olemisen taitoa, jotta asiakas tulee kohdatuksi kokonaisuutena. Tässä kohtaamisessa on lopulta kyse auttamistyön ytimeästä. Auttamuksen rakentaminen edellyttää empatiaa, kunnioitusta ja aitoutta. (Sipilä 2011, 40.) Kunnioitus on tärkeää myös arvonnannon vuoksi, sillä pitkäaikaistyöttömällä luottamuksen puute liittyy arvostuksen tunteen puutteeseen (Heikkinen 2016, 23). Tässä lähestytään myös Turtiaisen (2012) tunnustamisen (recognition) käsitettä kohtaamisessa ja siinä henkilökohtaisen siteen merkityksellisyyttä varmistamaan toisen kokonaisuutena tunnustamisen mahdollisuutta. Tämä antaa mahdollisuuden edelleen luoda ymmärrystä asiakkaan ja viranomaisen suhteessa.<sup>40</sup>

Sosiaalityöntekijältä odotetaan myös herkkyyttä toisen hädälle. Tätä sosiaalityön taitoa kuvailtiin esimerkiksi ilmaisuilla *lukea rivien välistä ihmistä, olla vastaanottavainen ja omata ihmistuntemusta*. Taitavaan toimintaan, erityisesti haasteellisessa vuorovaikutustilanteessa, sisältyy sosiaalityössä niin sanottu *hiljainen tieto*<sup>41</sup> (ks. myös Kankainen 2007, 55; vrt. Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 452). Siinä opittu ja selkeästi ilmaistavissa oleva, formaalisti jäsennelty tieto yhdessä yksilön kokemusperäisen tiedon kanssa muodostavat ymmärryksen tietojen ja menetelmien käytön soveltamisen mahdollisuuksista. Tällöin voi puhua kokemuksen luomasta tietämisestä. *Hiljainen tieto* kiinnittyy paitsi

<sup>40</sup> Turtiainen tutkii väitöskirjan artikkeleissa tunnustamista, kunnioitusta ja epäkunnioitusta sekä itsekunnioitusta (esteem) tarkemmin osana luottamusta (Turtiainen 2012, 17–19).

<sup>41</sup> Hiljaisen tiedon käsitettä ovat avanneet tietämisen syvyydestä Michael Polanyi (1958) ja Ikujiro Nonaka (1994). Laajasti viitattu lähde on myös Nonaka & Takeuchi (1995). (Pohjalainen 2012.) Rajaussyistä en käsittele hiljaisen tiedon käsitettä tässä yhteydessä syvemmin.

yksilön toimintaan ja kokemuksiin, myös hänen arvoihinsa ja tunteisiinsa. *Hiljainen tieto* kertoo kyvystä integroida tilanteiden ratkaisuisa tarvittavaa osaamista. Tällöin työntekijän työn lopputulemana on vaikuttava asiantuntijuus. (Sipilä 2011, 29–30.)

Sosiaalityöntekijä saa siis ihmisenä odotusarvoksi taitavan kohtaajan, joka osaa ammattinsa puolesta olla läsnä. Tässä vastaajat lähentyivät Turtiaisen (2012) luottamusta käsittelevässä väitöskirjassaan esittämiä ajatuksia sosiaalityöntekijän aidosta välittämisestä sekä kunnioituksesta, joka ilmenee asiakkaan ja hänen tilanteensa tunnustamisesta sekä tunnistamisesta. Vuorovaikutustyönä sosiaalityössä yritetään ratkaista monitasoisesti arjen ja elämönhallinnan ongelmia. Tämä prosessi alkaa hyvinvoinnin esteiden ja ongelmien tunnistamisella. Kohtaamisen vuorovaikutusprosessin pohjaksi on luotava toimiva suhde. (Sipilä 2011, 28.) Tätä henkeä kantaa jo *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista* (812/2000). Taitavan kohtaajan odotusarvoon haastateltavien mukaan kuului myös kokemus sitä, että sosiaalityöntekijä luottaa asiakkaaseen itseensä. Jo aiemmassa tutkimuksessa on todettu, että ihmiselle on tärkeä saada tuntee itsensä luotetuksi (Kankainen 2007, 104). Tämä korostuu myös sosiaalityöntekijän työssä pitkäaikaistyöttömien kanssa.

*Sitä et muhun luotetaan, kun mä kerron mun elämäntilannetta. Ehdottomasti siinä nousee ensimmäisenä se, että hän luottaa, kun mä kerron miten helvetin vaikeeta mullon, ja nyt mä en selviä. /H2*

Sosiaalityöntekijän ammattinsa vuoksi antaman avun nähtiin takaavan asiakkaalle samalla sen, että asiakas tulee kuulluksi. Haastateltavat viittasivat tässä monisanaisesti eettiseen ammattitaitoon termiä kuitenkin käyttämättä. Haastateltavat käyttivät esimerkiksi ilmaisuja *oikea tapa olla* (H4) sekä *ystävällinen kohtamiskulma ihmiseen* (H9). Sosiaalityö on eettistä, moraalista ja arvositoutunutta työtä. Ammattietiikalla on työssä keskeinen asema. (Sipilä 2011, 14.)

*Se on varmaan joku semmonen, että kun se on tommonen työntekijä, että se ois luotettava. /H5*

Vastavuoroisuus korostuu siinä, kuinka sosiaalityöntekijä pystyy käyttämään olemassa olevan tiedon asiakkaansa hyväksi. Usea haastateltavista toi esiin, että asiakkaan kuuluu saattaa sosiaalityöntekijän tietoon riittävästi tietoa, jotta työntekijä pystyy pohtimaan ratkaisua.

*No siinä tietysti lähetään siitä, että asiakkaan tulee olla rehellinen ja kertoo kaikki. Koska ilman sitä sossu ei voi auttaa. /H9*

Tämän yhteydessä korostettiin vastavuoroista tuntemista. Luotettavuutta puolestaan lisää, että luottamuksen saanut sosiaalityöntekijä tämän resurssin saatuaan pyrkii auttamaan asiakasta päätöksen

teon avulla. Luottamuksen lisääjänä *osaaminen* nousee näin kertomaan niistä odotuksista, velvollisuuksista ja luottamuksesta rakenteisiin, joka sosiaalityön omimman kautta asettuu yhteiskunnan ja asiakkaan yksilönä välimaastoon.

### 6.2.2 Sosiaalityöntekijä siltana luottamukselle

Sosiaalityöntekijän on mahdollista olla haastateltaviin nähden Granovetterin (1973 & 1983) määrittelemä heikko side. Haastateltavista osa myös sanoitti spontaanisti ennakko-oletukseni siitä, että yksi merkittäviä sosiaalityöntekijän tehtäviä on toimia luottamuksen väylänä muihin auttaviin resursseihin. Tällaisena sosiaalityöntekijä toimii Granovetterin (1973) termein *luottamusketjussa siltana*.

*Siis kyllähän se heti, jos saat yhenkin tästä virkakoneistosta, yheltäkin ihmiseltä tämän luottamuksen tunteen, totta kai se heti korottaa luottamusta muihin osa-alueisiin. Ja tällä tarkoitan sitä, että sä saat sen luottamuksen siten, että sä uskallat ottaa myös muihin kontaktia. Se taas helpottaa avun saamista. Siinä mielessä luottamuksen luominen (sosiaalityöntekijään) on tosi tärkeitä. /H4*

Tällaisena *luottamusketjun siltana* oleminen kiinnittyy Colemanin (1988) näkemyksistä *informaatiokanaviin* (ks. myös Salminen ym. 2012, 549). Vuorovaikutus sosiaalityöntekijän kanssa on tällöin väylä ja heikko side esimerkiksi yhteiskunnan normeihin sekä hyvinvointia ja osallisuutta vahvistaviin resursseihin. Tätä väylämäisyyttä Granovetter (esim. 1983, 204) kuvaa mahdollisuudeksi saada kosketusta verkostoihin, joilla on erilaista pääomaa kuin mitä itsellä on. Juuri ajatus *silloista* korostuu työllistymistä etsittäessä *informaatiokanavien* ulottuvuuksien vuoksi. Kaikki heikot siteet kuten ystävyysuhteet eivät näin ole työllisyyttä edistäviä. Sen sijaan *siltoina* toimivat siteet, kuten osalla haastateltavistani sosiaalityöntekijän mahdollistama pääsy esimerkiksi työllisyyspalveluiden äärelle, pystyvät edistämään työllistymistä laajalla ulottuvuudellaan. Heikkojen siteiden *sillat* yhdistävät henkilöön itseensä nähden erilaisia ryhmiä ja tavoittavat vahvoja siteitä laajemman, yksilölle tarpeellisen ja myös oikea-aikaisen informaation<sup>42</sup>. (Ks. esim. Granovetter 1983, 204–205, 229.)

Erityisen vahvasti yhdessä haastattelussa nousi esiin ajatus sosiaalityöntekijän mahdollisuuksista olla *siltana* silloin, kun tilanne on ollut erityisen haastava niin pitkään, että yksilö on päättänyt vetäytyä kaikista mahdollisuuksiensa rajoissa olevista yhteiskunnan instituutioiden kontakteista ja tuen pii-

<sup>42</sup> Heikkojen siteiden vaikuttavuudessa on kuitenkin todettu olevan eroja ammattikunnittain sekä sosioekonomisen aseman eroissa (ks. Granovetter 1983).



ristä. Tällaisessa tilanteessa henkilö on kokenut oman ja yhteiskunnan välisten odotusten ja velvollisuuksien välisen kuilun liian suurena ja menettänyt luottamuksensa nimenomaan tämän vuorovaikutuksen rakenteisiin. Tätä voi kuvailla myös vastavuoroisuuden tunteen puuttumisena avun tarpeen ja sen antajien mahdollisuuksien välillä. Työnhakuhalttomuus (Ylistö 2015, 15) on tulkittavissa *vetäytyjillä* näin paitsi rationaaliseksi valinnaksi koetun oman terveydentilan ja sen vuoksi arvellun työn saannin vaikeuden vuoksi, myös emotionaalisten syiden kuten koettujen pettymysten ja niiden kautta vähentyneen luottamuksen mahdollisuuden vuoksi (ks. Ylistö 2015, 19–20). Luottamuksen puuttuminen ilmenee näin vetäytymisenä instituution kontaktista. Tästä huolimatta yksilö saattaa olla kiinnittynyt ikään kuin *rinnakkaiseen yhteiskuntaan* kuten rikollinen toiminta<sup>43</sup>. Sen toimintalogiikka noudattelee jopa virallista julkisen vallan yhteiskuntaa voimakkaammin odotusten, velvollisuuksien ja (pakotetun) luottamuksen logiikkaa. *Rinnakkainen yhteiskunta* muodostuu sosiaalisesta pääomasta, jolla haastateltava katsoo olevan kielteisiä vaikutuksia.

*Kun tässähän menee rinnakkaistodellisuus koko ajan päällekkäin. On se virallinen todellisuus, ja sitten on se todellisuus, mitä ihmiset elää. Tässä sotkeutuu... ja nimenomaan toi rikollinen juttu on sellanen, jota mä en voi tässä avata edes. Siellä on ihan oma koodisto ja säännöstö ja niistä ei pysty puhuu (. . .) Siihen rinnakkaistodellisuuteen ajatuu ihmiset, jotka joutuu yhteiskunnan ulkopuolelle, jotka ei pärjää, ei pärjää missään, ni ne joutuu huonoihin kuvioihin, sit ne ei pääse pois sieltä ja se on siinä. /H1*

Haastateltava käytti tässä yhteydessä sanaa ”palvelukset”. Palveluksia voidaan tarvittaessa myydä ja vaihtaa, jolloin luottamus on valuuttaa, joka sitoutuu yksilön kykyyn tehdä, vaihtaa tai ostaa palveluksia verkostossa, ei niinkään kahdenväliseen odotukseen tai vastavuoroisuuteen. Colemanin (1988) näkemykset *velvoitteista, odotuksista ja luottamuksesta rakenteisiin* olivatkin haastatteluissa jopa selkeimmin ilmaistut silloin, kun toimintaympäristö oli *rinnakkaistodellisuuden* tavoin rajattu.

*(Velka) joka jää sinne ”pankkiin”, semmonen palvelus. Sen voi pyytää silloin kun toinen tarvii, ja mä oon velvollinen täyttämään sen, muuten en oo luotettava. Se on siitä mielenkiintoinen pankki, ettei sitä tarvi maksaa samaan suuntaan, vaan riittää, että sä maksat sen johonkin suuntaan. /H1*

<sup>43</sup> Tätä aihetta sivuaa väitöskirjassaan myös Tomi Kankainen (2007, 49).

Tämän haastateltavan näkemys oli ensin, ettei sosiaalityöntekijä voi tehdä omasta todellisuudestaan käsin mitään sellaista, joka lisäisi *rinnakkaisessa todellisuudessa* elävän henkilön luottamuksen kokemusta sosiaalityöntekijään tai tämän kautta yhteiskuntaan. Haastattelun edetessä hän löysi kuitenkin mahdollisuudeksi tuttuuden ja halun tutustua asiakkaaseen aidosti.

*Niin ku mä äsken tossa sanoin, niin se yhteisöllisyys ja tuttuus vois luoda sitä turvallisuutta ja tuttuutta enemmän, kun (sosiaalityöntekijä) tuntee toisen. Entuudestaan. /H1*

Tuttuuden kaipuu toistui myös muissa haastatteluissa *ohuesti marginaalissa* olevia lukuun ottamatta.

*Tommosessa melkein toivoisin, että olis henkilö, jota ei tunne etuudestaan (. . .) Jos se on täysin tuntematon, niin silloin aloitetaan täysin puhtaalta pöydältä. /H9*

Sosiaalityöntekijän tuttuuden katsottiin - *ohuesti marginaalissa* olevia lukuun ottamatta - auttavan asiakkaan tilanteen hahmottamista. Mitä enemmän henkilöt vuorovaikuttavat toisensa kanssa, sitä voimakkaammaksi heidän tunteensa tuttuudesta tai ystävydestä voi muodostua (ks. myös Kankainen 2007). Haastatteluiden perusteella tuttuus lisää mahdollisuuksia luottaa työntekijään eli heikkoon sieteseen, mutta myös auttaa työntekijää luottamaan tietojen antajaan eli asiakkaaseensa. Erityisesti tämä ajatus korostui niillä haastateltavilla, joiden työttömyysaika oli kestänyt muita haastateltaviani keskimääräistä pitempään ja jotka kokivat korostunutta luottamuksen puutetta yhteiskuntaa kohtaan. Heillä myös sosiaalityöntekijän omaamat kohtaamisen osaamisen taidot olivat korostuneita substanssiosaamisen toiveeseen nähden. Vaikka käytetty aika ja emotionaalinen intensiteetti ovat Granovetterin (1973, 1362) mukaan itsessään toisistaan riippumattomia, niillä on vahvaa keskinäistä merkitystä suhteen muodostumiselle. Tämän pohjalta sosiaalityöntekijän käyttämä aika asiakkaan kanssa on merkityksellistä luottamuksen muodostumiselle. Tämän merkitys kasvaa aineistoni mukaan työelämästä syrjäytymisen prosessissa olevilla, sen sijaan työn suhteen marginaalissa olevilla sosiaalityöntekijän tuttuudella ei ollut painoarvoa. Tulkitsen tämän johtuva siitä, että marginaalissa työn suhteen olevalla on rikkaammat heikot siteet, jolloin sosiaalityöntekijän mahdollistama pääsy erilaisten resurssien äärelle ei ole niin välttämätöntä kuin vahvemmin syrjäytymisen prosessissa olevalle. Yksilön näkökulmasta marginaalisuus koskettaa tiettyä osaa ihmisen elämästä (ks. Välimaa 2011).

### 6.3 Pitkäaikaistyöttömän nostamia erityisiä tekijöitä luottamuksen kerryttämisessä

Kolmannen tutkimuskysymyksen kautta avautui se logiikkaa, jolla pitkäaikaistyötön hahmottaa luottamusta suhteessa makrotason päätäntään. Haastateltavat tuottivat paljon aineistoa siitä, mitä asioita

luottamuksen etsimiseksi voi huomioida. Pitkäaikaistyötön kokee vastineeksi omalle aktiivisuudelleen ja verojen maksamiselle ansainneensa ja myös saaneensa lupauksen työstä. Haastateltavat nostivat esiin työn merkitystä ja työn puutteen aiheuttamaa stigmatisoitumista. Luottamuksen piirinä pitkäaikaistyöttömillä toimivat korostetusti vahvat siteet ja niistä muodostuva suljettu verkosto. Luottamuksen tunteen ilmaisusta kertoo sekä siinä että muussa vuorovaikutuksessa kyky ja halu sitoutua vuorovaikutukseen. Käyn seuraavaksi läpi niitä huomioita, joilla on merkitystä etsittäessä luottamusta kohti asiakkaan vahvempaa osallisuutta ja sitä kautta hänen hyvinvointiaan omassa arjessaan.

### 6.3.1 Pitkäaikaistyöttömän kokemus lupauksesta työstä ja työllisyyden edistämisestä

Pitkäaikaistyötön kokee haastatteluitteni perusteella veronmaksun ja oman aktiivisuutensa työn etsimisessä palveluksiksi, asioiksi, joiden vastineeksi hän odottaa valtiolta työtä (ks. myös Arajärvi 2017, 73–74; Isin & Turner 2007, 7). Aktiivisuus työn etsimisessä saattoi olla haastateltavieni mukaan huomattavaakin siitä huolimatta, että aktiivimallin kriteerit eivät täyttyneet. Haastatteluissa ilmenikin jopa ”yliviritettyyn toimijuuteen” viittaavaa aktiivisuutta (Elonen, Niemelä & Saloniemi 2017, 292, 283) erityisesti heillä, joilla ei ollut halua vetäytyä eikä silti selkeyttä tulevaisuususkon (ks. Kannisto-Karonen 2015, 41–42) kautta. *Vetäytyjiä* lukuun ottamatta haastateltavista kukaan ei mielläkään itseään passiiviseksi sen enempää arkielämässään kuin työnhaussaankaan. Myös vetäytyvillä aktivisuutta ilmenee, muttei työllisyyden edistämisen suuntaan. Aineistoni ja työn merkityksellisyyttä avaavan lähdemateriaalin (esim. Kannisto-Karonen 2015, 34, 36, 148) mukaan työllisyys palkkatyönä tai vähintäänkin työllisyyttä edistävään toimenpiteeseen osallistumisena näyttäytyy lisäksi vahvasti sisäistettynä (Coleman 1988, 104) institutionaalisenä normina ja sellaisena myös lupauksena yhteiskunnalle.

*Oon luvannu tehdä töitä. Töitä, maksan veroni ja autan näitä heikompiosasia. /H3*

Haastatteluitteni perusteella työttömyys yksilön tasolla näyttäytyy sisäistettynä poikkeamana ja häiriötilana yksilön sisäistämiin arvoihin. Työn puutteen koettiin vievän mahdollisuutta olla osallinen. Vaikeus täyttää omien arvojen mukaista olemisen normia vie luottamusta ja toivoa. Haastateltavat hahmottavat työelämäosallisuuden paitsi esitetyksi ja sisäistetyksi normiksi, myös reittinä päästä antamaan ja saamaan resursseja.

*...mutta totta kai mä haluaisin antaa. Yhteiskunnalle. Jos mulla vaan ois mahdollisuus antaa. /H7*

Tässä poikkeuksena olivat haastateltavat, jotka tyypittelin *vetäytyjiksi*: vaikka he tunnistivat työllisyyden olemassa olevaksi normiksi, he eivät katsoneet velvollisuudekseen etsiä työtä.

*Elikkä miten mä nyt sanoisin sen...työ ei sillä lailla...mä en jaksa enää tehdä töitä, mulla ei oo voimia tehdä töitä. Työ ei tavallaan merkkää mulle mitään. /H10*

Usea haastateltava sanoitti esille yhteiskunnan tarjoamat terveydenhoidon palvelut merkittävimmäksi tuekseen itselleen. Niitä ei kuitenkaan koettu annettuina lupauksina, vaan oikeuksiin kuuluvina palveluina. Osa haastateltavista koki, että yhteiskunnan tasolla ei ole luvattu työtäkään, sen sijaan osa haastateltavista käsitti työn ”antamisen” yhteiskuntaa velvoittavaksi ja siten itselleen oikeudeksi, hänen niin valitessaan. Haastateltavien käsitysten eriävyys työstä oikeutena hahmottuukin edellä mainittua vasten pohdinnaksi yksilön sosiaalisista oikeuksista ja julkisen vallan itselleen ottaman normin välille (ks. Niemi 2018). Tämä heijastelee sitä keskustelua, jota ajankohtaisesti käydään toisaalta pitkäaikaistyöttömän velvollisuuksista ja toisaalta oikeudesta täyteen yhteiskuntaosallisuuteen.

*No eiks meillä oo perustuslaki, joka sanoo, että jokaisella pitäis olla työtä ja eiks se o vähän semmonen, joskus sitä lueskellu, se on musta ollu vähän harhaanjohtava.*

H: *Koeksä sen annettuna lupauksena?*

*Koen! Joo koen. Kyllä. Siellähän sanotaan, että työ ja ...pitäis olla työtä. Kaikille pitäis olla työtä. Tai antaa työtä vai miten se nyt menee. /H10*

Hyvinvointivaltion lupauksen omaiset sanottamiset ovat kirjatut esimerkiksi lakeihin. Tämä luo hyvinvointivaltiossa asuvalle odotuksia siitä, miten asiat ovat tai miten niiden kuuluisi olla. Tämä auttaa ennakoimaan erilaisissa elämäntilanteissa kuten elämänmuutosten mukanaan tuomissa riskitilanteissa. (Metteri 2012, 33.) Tämä tarkoittaa luottamusta rakenteisiin, jollaisiksi haastateltavat kuvailevat erityisesti valtion päättävät tahot, ”päättäjät”.

*Ne on täysin rikkonu lupaukset.*

H: *Ketkä?*

*Nämä päättäjät tällä hetkellä. Eli ne on luvannu, ne lupasi ensimmäisenä heikko-osais-ten, työttömien parempaan valoon saattaminen, että ne saadaan parempaan malliin, ni ne on tehny kaikkea muuta paitsi sitä. /H7*

Juuri ”heihin” haastateltavat tunsivat suurta pettymystä erityisesti itseensä kohdistuneiden aktivointitoimenpiteiden vuoksi.

*Jos puhutaan ihmisistä, jota mä en tunne, niin hallitus on ensimmäinen, mä en luota paskaakaan niiden juttuihin. Ne on rikkonut kaikki sopimukset, mitä ne on tehny, varsinkin nyt meitä kohtaan, kato eihän meidän ollu tarkoitus jäädä työttömiks. /H3*

Sen sijaan kunnan tasolla, lähellä haastateltavaa oleviin ihmisiin kuten sosiaalityöntekijään tai kuntien työllistymispalveluiden työntekijöihin luottamuspuola ei automaattisesti ylettynyt: mikäli luottamus oli kunnan tasolla valtion tason päätösten toimeenpanijoihin mennyt, se oli vaatinut haastateltavalta henkilökohtaista kokemusta luottamuksen vähenemiseen johtaneista tilanteista.

Aktiivimalli puolestaan nousi haastatteluissa esille haastateltaville uutena, mutta jo itsestään selvänä pidettynä viitekehyksenä työttömän ja yhteiskunnan suhteen määrittelyssä. Aktiivisuus on selkeästi pitkäaikaistyöttömälle sanoitettu velvollisuus työttömyysturvan aktiivimallissa (Työttömyysturvan aktiivimalli 2018). Yhteiskunnan koetaan käyttävän tässä vahvaa käyttäytymistä ohjaavaa valtaa<sup>44</sup>. Yhteiskunnasta puhutaan kasvottomana voimana, jolle ei voida mitään silloinkaan, kun pettymykseen liittyvä tunnetila vaihtelee.

*Se on niinku päätöksien tekojärjestelmä. Se on niin jotenkin vaikuttaa monimutkaiselta seurata. Ittelle tulee voimaton olo, kun et yhtään pysty vaikuttaa et mitä sieltä tulee. /H7*

Jos asiakasta ei pystytä saattamaan häntä hyödyttävien resurssien pariin, samalla menetetään mahdollisuus yksilön omassa prosessissa kohti voimaantumista ja valtaistumista (ks. myös Hokkanen 2009, 334). Kuten yksilötason kohtaamisessa, tässäkin kommunikoinnin avoimuus ja rehellisyys nähtiin osin avaimiksi luottamuspuolan ratkaisuun.

*...koko ajan tulee ilmi asioita, että päätöksentekijät on pimittäny asioita. Tietoo. Tavaltaan luottaisin enemmän, jos ne olis paljon avoimempia. /H7*

Valtion tason päätöksenteko aktiivimallia koskien olikin asia, jonka suuri osa haastateltavista toi esiin spontaanisti.

*Sit sä oot pitkäaikaistyötön, sä yrität kaikkes, sä haet duunia, sä et kelpaa mihinkään, sä et pääse mihinkään, okei sä haet kouluun, sua ei noteerata, sun hakemukset on hukunu, sit vielä tämmönen aktiivimalli. Et helvetti sä luuseri, et ole tehny mitään. Mä oon niin. Kyl se tää aktiivimalli on piste iin päälle negatiivisessa mielessä. Se on jo liikaa. /H2*

<sup>44</sup> Vallasta ohjaavana tekijänä puhuu Michael Foucault esim. teoksen *Beyond Structuralism and Hermeneutics* jälkisaanoissa siitä, miten valtaa harjoitetaan. Rajaussyistä en käsittele valtaa ja sen eri muotoja tarkemmin.

Aktiivimalli koettiin osaksi muutoinkin ennakoimatonta ja poukkoilevaa päätöksentekoa koskien pitkäaikaistyöttömyyttä (vrt. Saari 2013a, 95–96). Ennakoinnin mahdollisuuden puute vie luottamusta pitkäaikaistyöttömältä. Ennakoinnin mahdollisuutta vähentävät työmarkkinoilla tapahtuvat voimakkaat ja ripeän tuntuisiksi koetut uudistukset, joihin pitkäaikaistyötön ei koe pystyvänsä juuri vaikuttamaan. Luottamuksen puute julkisen vallan päätäntää kohtaan heijastelee haastateltavan omaa kokemusta luottamuksen puutteesta: koska haastateltavat eivät miellä olevansa passiivisia, aktivoinnin toimenpiteet kantavat heille mukanaan ideologisesti syvää epäluottamusta. Sosiaalityöntekijällä olisi tässä riskinä näyttäytyä olevan osana sanktioivaa toimintaa aktivointisuunnitelman kautta, mutta kukaan haastateltavista ei nosta tätä esiin. Tämä vahvistaa sosiaalityön asemaa heikkona siteenä avoimen verkoston osana (ks. Coleman 1988, 106). Sen sijaan sosiaalityö näyttäytyy haastateltavien arkeen ulottuvien monenlaisten linkitystensä kautta olevan tasoittava *silta* työvoimaviranomaiseen päin.

Yksi haastateltava sanoitti muita selkeämmin esiin nimenomaan luottamusta lisäävänä mahdollisuutena päätännän tasolla sen, että sanktioiden sijaan työttömyyden hoitoon tulisi panostaa kannustamalla.

*Tää viimeisin, että ruvetaan leikkaamaan työttömyyspäivärahaa, niin se on ihan täys...suurikin virhe, että pitäis ehdottomasti työttömille ja pitkäaikaistyöttömille ihmisille antaa sitä porkkanaa eikä vaan aina sitä keppiä. Että kannustais sitä ihmistä. Mutta sehän vei kokonaan pohjan, jos aina vaan leikkaat ja leikkaat ja leikkaat. Ja kun se on aina tiettyä ryhmää kohtaan. /H7*

Pitkään työttömänä olleen elämässä voimistuu ylipäättäänhaastattelujen perusteella yhteiskunnan ja yksilön vastavuoroisen suhteen pohtiminen (ks. myös Salminen ym. 2012, 549).

### 6.3.2 Työn puutteen merkityksestä ja sen leimaavuudesta pitkäaikaistyöttömän kokemana

Haastateltavieni kokemukset työn merkityksestä vahvistavat kauttaaltaan jo 1930-luvulta alkaen saatuja tutkimustuloksia siitä, että työttömät voivat kokea työn puutteen palkkatulon, elättämisen ja turvallisuuden tunteen epävakauden lisäksi myös muiden asioiden puutteena. Näitä ovat rytmin puuttuminen arjesta ja ylipäättään ajanhallinnan ongelmat. Tällaisia ovat myös sosiaalisten siteiden, osallisuuden, mielekkään tekemisen, statuksen sekä identiteetin ja oman arvontunteen väheneminen ja heikkeneminen. (Ks. esim. Heikkinen 2016, 23; Kannisto-Karonen 2015, 37–38; Niemi 2018, 28.)

Tätä ongelmien moninaisuutta ja kumuloitumista on tutkimuskirjallisuudessa pidetty myös työelämästä syrjäytymistä aiheuttavana riskinä. Toisaalta nähdään myös, että syrjäytyminen yhteiskunnallisena diskurssina on tuotettua, ei sosiaalinen fakta tai tila (ks. Välimaa 2011, 67–68). Haastateltavani, *vetäytyjiä* lukuun ottamatta, olivat mieltäneet edellä mainitut tekijät kuitenkin tavoitelluksi normiksi. Perinteisesti Suomessa on ollut vallalla työn merkityksen tärkeyttä korostava ja ylläpitävä kulttuuri (Kannisto-Karonen 2015, 37). Merkitykset rakentuivat haastateltavillani suhteessa koettuihin normeihin sekä yhteiskunnan sanoittamiin ja haastateltavan henkilökohtaisesti ymmärtämiin vaatimuksiin esimerkiksi aktivointiehdon kautta.

Oli havaittavissa myös, että mitä kauemmin työttömyysaika oli kestänyt ja toimeentulo siten vakiintunut, vaikkakin matalaksi, työpaikan tarjoamien sosiaalisten suhteiden painoarvo työn merkityksellisyydessä kasvoi. Tämä vahvistaa osaltaan jo klassisia tutkimustuloksia siitä, että työstä saatava palkka ei ole aina työn merkityksellisin tekijä (ks. esim. Heikkinen 2016, 23<sup>45</sup>).

H: *Mitä työttömän arjesta puuttuu?*

*Kun sä oot himassa, sä oot himassa. Mut kun sä oot työelämässä, maailma on auki joka suuntaan.*

H: *Mikä se on se maailma, mikä on auki?*

*Sitä voi melkeen sanoa, että työssäkäyvä on vapaalla jalalla ja työtön on snadisti vankilassa. Et sä voi lähtee...mäkin asun tuol korvessa, niin mä tarkkaan mietin aina mihin mä lähden. Ei voi enää polttaa sitä rahaa.*

H: *Tekeekö sen vankilan raha vai tekeekö sen joku muu?*

*Ihmissuhteet. Sä et pääse tapaamaan ihmisiä, etkä sä voi jatkuvasti soitella. Koska sä otat siinä itte takkiin. Aina kun me mentiin duuniin, siellä oli hirveesti porukkaa, ni varsinkin maanantaiaamuna, kun ensimmäinen kahvitauko tuli, ni oli kuin tivolissa olis ollu. Kaikki kertoo omii juttui. Siit kuuluu hirveesti tarinoita. Kaikkii näitä. Ja kaikki nää jää pois. /H3*

Haastateltavat joko viittasivat tai sanoittivat suoraan näin myös alentuneen tulotason ja kaventuneiden heikkojen siteiden välistä yhteyttä. Köyhyystutkimuksen piirissä tämänkaltainen sosiaalisen toimintakyvyn vaje, joka estää osallistumasta arkeen, on tunnettu (ks. esim. Rahkonen & Lahelma 2013,

<sup>45</sup> Heikkinen viittaa esimerkiksi Marie Jahodan (1907-2001) yhdessä tutkijatovereidensa kanssa tekemiin, 1930-luvun työttömyyttä koskeviin tutkimuksiin Itävallan Marienthalissa.

265). Tuska tästä tilanteesta tuli ilmi haastatteluissa monisanaisen oman elämäntilanteen kuvailuna haastattelijalle. Taipaleen (2013, 176) mukaan sosiaaliset verkostot ovat kriittiset myös sosiaaliselle syrjäytymiselle.

*Kato ei mul...siinä vaiheessa kun ei oo sitä työkaverii ja sitä työyhteisöä siinä, sä putoot vähän silleen sivuraiteelle. Sitte kun sulla ei oo rahaa, sä et voi enää sosiaalisesti käydä ihmisten kans pitsalla tai syömässä tai juomassa niin ku ennen vanhaan tehtiin, että mennään kans istuu iltaa. Sulla ei oo rahaa siihen. Sun pitää joka helvetin penni laskee, mihin sä paat sen. Mun on pakko sanoo, että oon aika paljon sivuraiteella. /H4*

Kaikkein pisimpään työttömyyden kokenut haastateltava puolestaan sanoitti työn merkityksen vahvasti vastavuoroisuuden tunteen puuttumisena. Työn onkin todettu olevan merkittävä osallisuutta mahdollistava tekijä, sillä se mahdollistaa pääsyä erilaisten resurssien piiriin (Niemelä 2009, 219). Tämä haastateltava koki erityisesti, että työelämäosallisuuden puute vie myös mahdollisuuden päästä niille lähteille, joissa luottamuksen kasvu ylipäättään olisi mahdollista. Tämä ja työttömyysajan pitkittyminen lisäävät arvottomuuden tunnetta ja halua vetäytyä pois pettymystä aiheuttavista kontakteista. Heikentyneen itsearvostuksen on todettu olevan yhteydessä pitkäaikaistyöttömyyteen (Heikkinen 2016, 23). Arvottomuuden tunnetta lisääviksi konkreettisiksi teoiksi nimettiin esimerkiksi tilanne, jossa mahdollinen uusi työnantaja ei vastaa työhakemukseen. Arvottomuuden tunne laajenee kantajansa kautta jaetuksi häpeäksi muillekin areenoille kuten perheeseen. Lähipiiri saattaa esimerkiksi resonoida lisäämällä työttömän taakkaa.

*Niitä ei pidetä minkään arvoisena ihmisenä, työtöntä ihmistä (. . .) Omat lapsetkin on monesti sanonu, että mikset sä käy vielääkään töissä (. . .) lapset voi kertoa kavereille, että meidän X ei pääse mihinkään töihin. /H7*

Haastateltavat kuvailevat työn merkitystä arvon antajaksi. Tällöin on myös mahdollisuus todistaa itselle olevansa osa arvostamaansa normia. Yksi haastateltava kuvaa työtä kuin terapiaksi, joka hoitaa sitä, joka on sisällä normin mukaisessa tavassa elää. Työllisyys oli sisäistetty vahvasti normina velvollisuudeksi, jota pitkäaikaistyötön itse ei pysty täyttämään. Pitkään jatkuneena työttömyyden aiheuttama henkinen huonovointisuus heikentää luottamista tulevaisuuteen ja pärjäämiseen sekä vähentää aktiivista työnhakukäyttäytymistä (Kannisto-Karonen 2015, 75).

Samoin kuin työn pohdinnassa lupauksena ja velvollisuutena, *vetäytyjät* muodostivat poikkeuksen muihin haastateltaviin myös siinä, miten työn merkityksellisyys itselle hahmotettiin. He nimesivät työn joko täysin merkityksettömäksi itselleen tai välttämättömäksi pahaksi joillekin. On todettu, että työ ei itsessään aina takaa hyvää jaksamista, sillä työlliset eivät työn kautta voi automaattisesti ja



kategorisesti paremmin kuin työttömät (ks. Kannisto-Karonen 2015, 35). Yhteistä *vetäytyjille* oli myös se, että he nimesivät vahvimaksi luottamisen kohteekseen itsensä. *Vetäytyjät* kokivat myös voimakkaasti olevansa työkyvyttömiä. Aineistoni ei kuitenkaan ota kantaa siihen, kokevatko *vetäytyjät* työttömyyden olevan näin pysyvänä osana identiteettiään.

Työn kautta hankitun sosiaalisen statuksen on todettu määrittelevän ihmisen asemaa yhteiskunnassa (Kannisto-Karonen 2015, 36). Haastateltavat sanoittivat vahvasti esiin poikkeavuutena sisäistämistään normeista työttömyyteen liittyvän *stigmatisoitumisen*. Tämä leimautumisen ongelmatiikka ja sen tulokulmat pitkäaikaistyöttömyydessä tunnetaan tutkimuksessa hyvin (ks. esim. Heikkinen 2016; Kannisto-Karonen 2015). Tämä teema nousi esiin lähes kaikissa haastatteluissa eri tavoin, esimerkiksi *leimana otsassa*, joka kertoo omassa ruumiissa koettuja muiden ajatuksista siitä, että pitkäaikaistyötön olisi *luuseri, vetelehtijä, ala-arvoinen* tai *kakkosluokan kansalainen*. Tämä kokemus leimasta epäkelpoinena henkilönä voi lisätä edelleen työelämästä syrjäytymistä edistävää negatiivista kehävaikutusta (Kannisto-Karonen 2015, 75). Leima näyttäytyi myös asiana, joka tuli esiin esimerkiksi muuttona paikkaan, jossa ei joudu enää tuttujen heikkojen tai poissaolevien siteiden katseitten alle.

*Sehän täs nyt on tietysti hienoo, että kun asun omakotitalossa, ni saan mennä ja tulla ovesta sennäkösenä kun mä haluun, kerrostalossa mä ahdistuin siitä kun naapurit kytäs, ”se on aina vaan kotona ja ton näkönen”.* /H10

Kokemukseen reagoidaan myös pyrkimällä fyysisesti poistamaan koettua leimaa. Stigmaa kokeva pitkäaikaistyötön tekee näin myös eroa niistä syistä, joiden kokee muiden ajattelevan olevan syinä pitkään kestäneeseen työttömyyteen.

*Välillä tulee tunne, että sut heti leimataan, vaikka sä oot kuinka pesty tukan ja pukeutunu nätisti. Sut jo etukäteen katotaan, että sä oot narkkari tai juoppo tai huono ihminen.* /H2

Pitkään jatkuneena tai pitkän työttömyysjakson uusiuduttua elämässä stigmatisoitumista sanoitettiin kuitenkin myös ”tottumisena” leimaan.

*Enää en häpeä olla työtön.* /H10

Stigmatisoitumista korostivat yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat. Henkilöllä, jolla aihe ei noussut esiin spontaanisti, oli pitkäaikaistyöttömyydelleen itselleen selkeästi sanoitettu fyysinen syy sekä vahvaa koulutusajatusta tulevaisuudesta. Kannisto-Karosen (2015, 41) tutkimuksen perusteella

tulevaisuususkon säilyttäminen on merkittävä yhdistävä tekijä niillä, joilla oli takanaan onnistunut ammatinvaihto.

Huomattavaa oli myös leimautumiselle sanoitettu, ikään kuin asteita tai kerrostumia suhteessa itseen annettu merkitys.

*Just ne, jotka on niitä luusereita, eikä tee oikeesti niiten asioitten eteen, niin niitten kimppuun pitäis hyökätä. Mut ei niitten, jotka tekee koko ajan. Just nimenomaan tää leikkuri. Että joka toiselta leikataan työttömyyspäivärahaa. Ni se on erittäin väärin. /H7*

*Onhan sekin sairaus, että olet alkoholisti tai jotain, en mä en niinku sitä tarkota, et mua pitää kohdella eri lailla kuin niitä, mut semmonen ettei heti tuu semmonen leima, että ooksä nyt oikeesti, oletko sinä oikeesti avun tarpeessa? /H2*

Haastateltavat vertasivat näin itseään ja oman työttömyytensä syitä niihin, joiden ajattelivat vastaavan yleisiä ennako-odotuksia tai stereotypioita. Paitsi stigmatisoitumisen ilmiön, myös edellä kuvatun vertailemisen tarpeen ilmiön ymmärtämisellä on merkitystä sosiaalityöntekijälle hänen pyrkiessään tukemaan asiakkaansa voimaantumista ja valtaistumista luottamuksen resurssin kerryttämisen kautta.

### 6.3.3 Vahvat siteet pitkäaikaistyöttömän luottamisen piirinä

*(Suku) on ainut mihin tänä päivänä voi luottaa (. . .) en luota kuin sukuun. Ne ei petä. Kaikki muut on tehny sitä. /H4*

Vahvat siteet kuten perhe korostuivat haastatteluaineistossani kautta linjan. Granovetterin (1983, 206, 210, 212) mukaan mitä alempi on yksilön luokkakerrostuma, sitä todennäköisemmin siteet muodostuvat vahvoista siteistä. Koska elinpiiri pitkään jatkuneessa työttömyydessä haastatteluaineiston perusteella kapeutuu, vahvojen siteiden merkityksen korostuminen on luonnollinen seuraus heikkojen siteiden verkoston harvenemisesta. Vahvat siteet kattavat kuitenkin työllistymiseen liittyvän informaation kulun kannalta saman, minkä yksilö todennäköisesti jo tietää. Vahvat siteet eivät näin ole alemmissa tuloluokissa merkittävä side työllistymisen kannalta (Granovetter 1983, 204–205). *Vetäytyjillä* sosiaaliset siteet koostuivat lähes yksinomaan lähipiiristä.

Vahvojen siteiden merkitystä puolestaan puoltaa se, että toisen tunteminen ja alinomainen vuorovaikutus tekevät toisen toiminnasta ennustettavampaa ja näkyvämpää (Coleman 1988; Kankainen 2007, 48; Litmala 2002, 35). Läheisten ihmissuhteitten on jo aiemmassa tutkimuksessa todettu olevan tärkeä voimavara työttömyydessä (Kannisto-Karonen 2015, 149). Vahvoilla siteillä on todettu myös

olevan suuri motivaatio olla avuksi. Ne ovat myös helpommin saatavilla olevia. (Granovetter 1983, 209.) Aineistoni edelleen vahvistaa tätä myös pitkäaikaistyöttömien kohdalla. Suurimmaksi osaksi haastattelujeni perusteella oli havaittavissa, että vahvat siteet paikkaavat työn puutteen jättämää siteiden tyhjiötä, ja yksilö vakiinnuttaa vahvojen siteiden kautta arjen rytmiä ja sen merkityksellisyyden kokemusta (ks. myös Taipale 2013, 176). Vahvoihin siteisiin panostaminen on näin pitkäaikaistyöttömän kannalta rationaalisen valinnan toimintaa (ks. Coleman 1988, 95).

Vahvojen siteiden mahdollistama ennustettavuus osoittautui myös pitkäaikaistyöttömällä yhdeksi vahvojen siteiden merkityksellisyyden nostajaksi. Suvut ovat nyky Suomessa haastattelujen pohjalta jopa tietyin ehdoin käsitettävissä niin sanotuiksi perinteisiksi sosiaalisiksi ryhmiksi varsinaisten ryhmien kuten heimot tai kylä puuttuessa, ja tähän liittyy heikkojen siteiden kapeutumista (ks. Fukuyama 2001, 9). Myös heillä, jotka ovat yksinasuvia (ks. myös Heikkinen 2016, 22), korostuvat vahvat siteet lähisuvun muodossa luottamuksen kohteina myös silloin, kun haastateltava kertoi menettäneensä luottamuksen kaikkeen muuhun kuin itseensä. Vahvat siteet toimivat näin *luottamusketjun* näkökulmasta suljettuna piirinä (Coleman 1988, 107–108) henkilön menettäessä luottamuksen mahdollisuuden heikkoihin siteisiin.

Coleman (1988, 99) käyttää Granovetterin (1973) siteiden käsitettä myös puhuessaan luottamuksen rakentamisen helpottamisesta. Verkostot mahdollistavat informaation välittymistä ja niissä elävät myös normit. Heikot siteet ovat Granovetterin (1973, 1378) mukaan välttämättömiä yksilön integroitumisessa yhteiskuntaan, ja ne kattavat laajemman osan yhteiskuntaa ja työmarkkinoita kuin lähiyhteisön vahvat siteet (ks. myös Muikku 2015, 27). Heikoilla siteillä on todettu olevan työllistymistä edistävää vaikutusta. Verkostojen ulottuvuus erityisesti *siltojen* kautta on olennaista. Tämä on merkittävää etsittäessä pitkäaikaistyöttömän mahdollisuuksia kerryttää luottamusta resurssiksi. Myös haastateltavat tunnistivat heikkojen siteiden ja luottamuksen välisen suhteen.

*Luottamushan korostuu, mitä enemmän sä oot eri tahojen kanssa tekemisissä (. . .) mä tarkotan, että jos sulla on työpaikka, jos sulla on harrastuksia, mitä enemmän sulla on näitä kontakteja, niin sitä tärkeemmäks luottamus nousee. /H2*

Niin sanotun Granovetter-hypoteesin mukaan juuri heikkojen siteiden rapistuminen on kohtalokasta yhteiskunnalliselle integraatiolle (Ilmonen 2000, 18, 24). Taipale (2013, 176) nimeää taloudellisen syrjäytymisen kannalta merkittäväksi verkostoksi juuri työelämäverkoston, jonka siteet vastaavat heikkoja siteitä sekä niistä mahdollisesti muodostuvia *siltoja*.

Jos haastateltava oli *marginaalissa* selkeästi jonkin rajatun asian aiheuttaman työn puuttumisen vuoksi, hänen luottamisen piiriinsä kuului enemmän myös muita kuin välittömiä vahvoja siteitä.

Näillä henkilöillä oli myös selkeä ajatus siitä, miten edetä kohti työllisyyttä. Heillä oli muodostettuna heikkoja siteitä tukiverkoston kuten toimiva side sosiaali- tai terveydenhuollon palveluihin, kuntouttavaan työtoimintaan tai kunnan työllisyyspalveluihin. Tässä ero vahvemmin työelämästä syrjäytymisprosessissa oleviin oli selkeä. Heikkojen siteiden menettämistä puolestaan tapahtuu haastateltavien mukaan pitkään jatkuneessa työttömyydessä silloinkin, kun sitä ei itse haluaisi. Tilannetta voisi kuvailla sanomalla, että pitkäaikaistyöttömällä ei ole työelämässä mukana olevan ihmisen pääsyä ylipäätään hyödyntämään luottamusta pääomana.

*H: Onks sulla tällä hetkellä sellasta verkostoa, joka tavallaan paikkais tota työkavereitten puutetta?*

*Sitä ei ole. Mä koen koko ajan semmosta, että vaikka mulla on iso perhe, mä koen yksinäisyyttä. /H7*

Tämä myös kertautuu reaktiona mahdollisuuksien vähenemiseen. Haastattelujen perusteella suurin syy siteiden vähenemiseen on tällöin luottamuksen hiipuminen itsessään.

*Itellä vaan epäluotettavuus tulee koko ajan enemmän ja enemmän esiin. Että ei voi luottaa enää yhteenkään päättäjään taikka ihmiseen, vaikka haluais. Mut kun ei vaan voi! /H7*

Sosiaalityöntekijä pystyy siis lisäämään pitkäaikaistyöttömän luottamusta muihin toimijoihin lisäämällä luottamusta sosiaalityöntekijään itseensä ja panostamalla sekä fasilitoimalla asiakkaansa pääsyä muiden heikkojen siteiden verkoston äärelle. Tämä vastaa jo havaittua tutkimustietoa siitä, että sosiaalityön asiakkaat etsivät apua erityisesti sosiaalsiin ongelmiin (ks. Toikko 2009, 278). Luottamisen koodeina toimivat tällöin erilaiset lisääntyvät kontaktit ja siinä tapahtuva kohtaaminen sekä osallisuus (ks. myös Kilpeläinen 2009, 80).

#### 6.3.4 Sitoutumisen ehtoja

Sitoutuminen liittyi haastateltavien mukaan voimakkaasti luottamuksen tunteen ilmaisuun. Tätä sanoitettiin monin tavoin. Sitoutuminen liittyi työtöntä kohtaan osoitettujen velvoitteiden, kuten vastikkeellisen työttömyysetuuden, ja odotusten, kuten aktiivisuus kohti työllistymistä, kautta. Sitoutumiseen liittyi niin ikään haastateltavan sisäistetty normi työelämäosallisuudesta ja sen täyttämättä jättämisen sanktiosta. Siihen liittyvät myös *informaatiokanavat* haastateltavan työllistymiseen pyrki-

vien heikkojen siteiden kautta. Sitoutuminen näyttäytyi näin merkittävänä tekijänä ja tilanteen todentajana pohdittaessa luottamusta ja sen kerryttämistä pitkäaikaistyöttömällä. Fyysisesti sitoutuminen ilmenee haastateltavilla tavoissa avautua työntekijälle ja olla mukana palvelussa.

*Jos mä en luota johonkin juttuu, en mä sit osallistukkaan. /H8*

*Se keneen mä luotan, mä olen enemmän tekemisissä kuin se, keneen mä en luota. /H6*

Fyysinen sitoutuminen ja sitä kautta resurssien lisäämisen mahdollistaminen ovat myös sosiaalityöntekijän näkökulmasta todennettavissa oleva asia. Punaisena lankana haastatteluissa kulki se, että mikäli haastateltava ei pysty luottamaan, hän ei sitoudu. Mikäli hän ei sitoudu, hän pyrkii olemaan olematta kontaktissa. Luottamuksen ylläpitoon liittyy olennaisesti ajatuksena rangaistus normien rikkomisesta (Coleman 1988, 98–100) ja tällaisena toimii haastateltavien näkökulmasta jo aiemmin avattu aktiivimallin esimerkki. *Vetäytyjillä* tämä avautui kuitenkin ennen kaikkea toiseen suuntaan, haastateltavan itsensä poistumisena kontaktista ja asioiden hylkääminen arvon kieltämisenä ikään kuin rangaistuksena yhteiskuntaa kohtaan.

*Sä elät yhteiskunnan ulkopuolella. Sit sä oot oman elämäsi herra etkä oo riippuvainen muista. (. . .) jos on riippuvainen palveluista, sit se vaikuttaa rahan tuloon, mutta jos et oo, niin sä et tarvitse sitä rahaa. /H1*

Tällaisena vetäytyminen on käsitettävissä myös haastateltavan rationaalisen valinnan tuloksena: itselle paras ja myös turvallisin lopputulema luottamuksen puutetta koetuissa siteissä on vetäytyminen niistä. Toisinaan vetäytyminen ja haastateltavan kannalta rationaalinen valinta ei ole mahdollista. Tämä aiheuttaa haastateltavien mukaan tunteen sekä vihasta että alistumisesta. Hankalaksi saatettiin kokea se pakotettu luottamus joihinkin julkisen sektorin tahoihin silloinkin, kun aitoa luottamusta ei enää ole. Haastateltavien kohdalla tämä ilmeni silloinkin osallisuuden muuttumisena muiksi sävyiksi, jotka työntekijän on pakko ottaa huomioon luottamusta rakennettaessa. Tällainen oli ilmaisu paitsi lomaannusta kuvaava halu *hävetä hiljaa nurkassa vaan* (H8), myös aggressiiviset tunteet.

H: *Mitä sit tapahtuu, kun joku pettää luottamuksen?*

*No, ei hirveesti tartte olla enää tekemisissä sen kanssa.*

H: *Eli sä katkaset välit? No mites kun valtioon ei voi katkaista välejä?*

*Tää on vaan oltava. Nieltävä.*

H: *Miten se muuttaa sun käytöstä?*

*Ääretön viha päällä. /H4*

Tavoitettavuus sekä mahdollisimman nopean ensikontaktin saaminen nousivat haastatteluissa tärkeiksi asioiksi luottamukselle sosiaalityötä kohtaan instituutiotyönä. Jos haastateltavat olivat kokeneet antaneensa itsestään paljon informaatiota ja siten tehneen palveluksen asiakkaana työntekijälle, eivätkä olleet saaneet tiedon saannin vastapalvelukseksi esimerkiksi konkreettista yhteydenottoa, heidän luottamuksensa kärsi. Aineisto tuottaa näin ymmärrystä siitä, että julkisen alan työntekijä pystyy lisäämään luottamusta olemalla yksilölle olemassa, tavoitettavissa ja tulemalla tutummaksi. Yksi perustavaa laatua oleva vastaus tutkimustehtävään on, että kontakti sinänsä on arvokas luottamisen lisääjä: vain sen kautta sitoutuminen on ylipäättään mahdollista.

Haastateltavien luottamusta lisää tuttuus, tuttuutta puolestaan lisää yhteydessä oleminen, aika ja kohtaaminen. Yhteyden ottaminen on näin jo itsessään merkityksellinen luottamusta edistävä tekijä. Säännöllisen, vaikka edes yksipuolisen kontaktin merkitys luottamukselle nousee yllättäen esiin myös haastateltavan kuvaillessa muita julkisen sektorin institutionaalisia palveluita:

*Tällä hetkellä työvoimatoimistosta sellainen, joka soittaa mulle, vakkari (. . .) yks parhaimpii juttui täs, mitä mä oon ollu työttömänä. Se nainen. Aina kun se soittaa ni mä sanon, no ni, tuleehan se puhelu sieltä. /H3*

Jos työntekijä ei ota yhteyttä, jää puuttumaan mahdollisuuden merkittävän informaation saamiseen. Tällöin yksilöön kertyneitä ja työllisyyttä edistäviä resursseja saattaa jäädä käyttämättä. On myös todettu, että luottamuksen rakentumiseen kuuluu usein luottamuksen hidas syntyminen, mutta pettymyksen kautta sen voi menettää nopeastikin (Kankainen 2007, 34). Haastateltavilleni tällaisena toimii yhteyden saannin puute, joka johtaa vetäytymiseen sosiaalityöntekijän heikon siteen kontaktista. Tämä sosiaalisen pääoman kapeutuminen vie näin edelleen mahdollisuuksia luottamusresurssin kerryttämisestä. Kun tämä tärkeä heikko side työntekijään ja sitä kautta erilaisiin työllistymistä edistäviin verkostoihin ei toimi, yksilö saattaa jäädä paitsi tiedon vallasta ja myös toimia itse kohti vetäytymisen kehitystä.

Luottamuksen ja sitoutumisen välinen yhteys sanoitettiin erityisesti lupauksen pidon kautta (ks. myös Ilmonen 2000, 65). Vastaavasti luottamuksen rikkoutumisessa merkittävään osaan nousi lupauksen rikkominen *sanatekona*. Luottamus *sanatekona* on tässä yhteydessä haastateltavan mielessä sitovaksi sovittua asiaa, jonka rikkominen tapahtuu sanoilla ja jonka seuraukset tulevat esiin tekoina kuten oman sitoutumisen vähenemisenä.

*Kyl mä aika pitkään yritän, vaikka ei meniskään asiat niin ku on sovittu. Mutta tietenkkin jos toinen osapuoli ei toimi niin ku yhteistyössä samalla tavalla, ni sitten varmaan... /H5*

Sitoutumiseen liittyy näin vahvasti ennakoimisen teema. Annetun lupauksen ja siihen luottamisen varaan rakennetun sitoumuksen ajateltiin tarkoittavan yleistä turvan tunnetta ja ennakointia. Haastateltaville sitoutuminen ennakointina kesti myös tunteet, joissa tapahtuma itsessään ei ollut miellyttävä. Tärkeäksi nousikin luottamuksen kautta tulevaisuuden ennustettavuus. Haastateltavalta nousi myös kokemus, että luottamuksen vallitessa erikseen tehtyjä sääntöjä tilanteeseen ei enää välttämättä edes tarvita. Vastaavasti, jos palvelu oli sanoitettu sisältämään jotakin ja palvelun käytön aikana sisältö osoittautui toisenlaiseksi, petetyn lupauksen kautta vähentynyt luottamus sai aikaan sitoutumisen puutetta ja toisaalta sosiaalityöntekijän paikan siirtymistä asiakkaan resurssien lisääjästä jopa hylkäämiskokemuksen aiheuttajaksi (ks. myös Metteri 2012, 191).

*Mä oon katunu sitä, että lähdin, mun ei ois kannattanu lähteä tämmöseen (kuntouttavaan työtoimintaan) mukaan ollenkaan. /H10*

Yksi esille noussut asia sitoutumisessa oli osallisuutta edistäviksi miellettyjen työalueiden työntekijöiden pysyvyys. Tuolloin molemminpuolisen tuntemisen aikaansaama empatia ja ymmärrys auttavat esimerkiksi asiakasta hyväksymään pienet virheet. Haastateltavat painottivat luottamuksen rakentamiseen tarvittavaa aikaa. Työntekijöiden vaihtuminen vie luotettavuutta pois koko työltä.

*Mä luulen, että jos mä laitan paperit Kelaan ni se on tuuria, kenelle ne menee käsitte-lyyn (. . .) Mä en luota siihen. Että se on ihan tuuria, kuka siellä sun papereitas käsittelee, niin sen mukainen on vastaus. /H10*

Luottamiseen ja sitoutumiseen liittyivät voimakkaasti luottamuksen mahdollistamiseen liittyvien resurssien käyttö. Resurssina selkein on ajankäyttö. Useampi haastateltavista mainitsikin kiireen tunnun tapaamisessa luottamusta vähentävänä tekijänä. Haastateltavat toivat myös esille täyttä resurssien käyttöä luottamuksen ja luottavaisuuden vahvistamisessa. Sosiaalityön kaltaisissa töissä nämä resurssit ovat esimerkiksi käytettävät järjestelmät ja tietotekniikka.

*Se on heti, että jos homma tehdään siellä, missä se kuuluukin tehdä (. . .) ei sitä (sosiaalityö) voi tehdä missään suonlaidassa (. . .) se antaa tukea ja turvaa siihen, että me ollaan oikeissa käsissä. /H3*

Haastatteluissa ilmeni myös, poliisin ammatin esimerkin kautta, asemasta kertovat tunnukset luottamuksen lisäämisessä. Sosiaalityön kohdalla näitä olivat haastattelujen mukaan asiakkaasta olemassa

olevan tietomassan käyttö ja sitä ilmentävät välineet. Tällainen tunnus on muun muassa toimisto. Luottamuksen voi myös katsoa näin tulevan haastateltavan näkökulmasta ansaituksi, kun työntekijä käyttää täytenä hänellä olevat resurssit asiakkaansa hyväksi.

Osa haastateltavista toi esille sosiaalityön julkisuuskuvan tai tiedon puutteen sen sisällöstä ja sosiaalityöntekijän työstä.

*H: Sulla ei oo siis paljon poliisista kokemusta eikä sossusta, mut mikä on se tekijä, miksä luotat enemmän poliisiin?*

*Se on varmaan se, miten mä sen selitän...poliisit on enemmän näkyvillä kuin ne sosiaalityöntekijät. /H6*

Tällä oli haastateltavalle suoraa vaikutusta sosiaalityöntekijän luotettavuuteen ja omaan sitoutumiseen palveluun. Yksi resurssin käytön mahdollisuus on rakenteellisen sosiaalityön nykyistä vahvempi asemoituminen sosiaalityöntekijän työn ytimeen (ks. Pohjola 2014). Siinä missä sosiaalityö pystyy toimimaan *siltana* luottamukselle muihin osallisuutta tukeviin yhteiskunnan instituutioihin, rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluva hyvä tiedottaminen, selkeä ”äänen” käyttö erityistä tukea tarvitsevien puolesta julkisuudessa sekä ylipäättään näkyvillä oleminen ovat asioita, joilla on mahdollista olla luottamusta välittävänä *siltana* sosiaalityöntekijän konkreettiselle työlle itselleen.



## 7. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Luottamus käsitetään aineiston perusteella mahdollisuudeksi ennakoida tulevaa (ks. Kankainen 2007), jolloin tunne itsessään tarjoaa turvaa ja toivoa. Luottamuksen käsite sisältää näin pitkäaikaistyöttömälle myös vahvasti sisäänrakennettua ajatusta vastavuoroisuudesta (Coleman 1988). Ennakoinnin mahdollisuus perustuu henkilön odotukseen siitä, että toinen osapuoli reagoi odotuksen mukaisesti eli osoitettua luottamusta omalla toiminnallaan vahvistaen. Vastavuoroisuus konkretisoituu näin erityisen selkeästi niissä asioissa, jotka pitkäaikaistyötön kokee saatuina lupauksina. Tämä koskee sekä yksilön vahvoja että heikkoja siteitä (Granovetter 1973). Tulokset tuottavat huomion siitä, että pitkäaikaistyötön kokee itseltään puuttuvan juuri ennakoinnin ja vastavuoroisuuden tunteen mahdollisuuden suhteessa koettuihin lupauksiin yhteiskunnan puolelta. Vaikka sosiaalityöntekijän on työskenneltävä aina mikro-, meso- ja makrotasot hahmottaen, pitkäaikaistyöttömyys haastaa sosiaalityöntekijän huomioimaan makrotason tekijät erityisen vahvasti: pitkäaikaistyötön elää arkeaan yhteiskunnan lupauksen varassa.

Pitkäaikaistyöttömät kuvailivat luottamuksen rakentuvan sekä asenteesta että teoista. Haastateltavat käsittelivät luottamusta hahmottaen sitä konkreettisina rakenteina. Luottamisen tekoina haastateltavat erottelivat luottamusta niin sanotuiksi *sanateoiksi* sekä fyysiseksi toiminnaksi. *Sanateko* kuvaa prosessia, jossa luottamus sanoina saa aikaan fyysistä, vuorovaikuttavaa toimintaa. Erityisesti salaisuuksien pito oli selkeästi *sanateon* piiriin kuuluvaa ja syvästi rationaalisen valinnan (Coleman 1988) toimintaa. Rationaalinen valinta kulminoituu *luottamusketjussa* (1988) juuri sanateossa olla kertomatta muiden asioita toisille. Tätä haastateltavat korostivat oman valinnan mahdollisuuksien piiriin kuuluvana asiana. Fyysinen apu puolestaan kulminoitui haastattelussa konkreettisen avun ja sellaisena erityisesti taloudellisen tuen erilaisiin muotoihin. Avun saamisessa on pitkäaikaistyöttömällä selkeästi todettavissa odotusten, velvoitteiden ja tämän vuorovaikutusprosessin rakenteita kohtaan koetun luottamuksen ajatus (Coleman 1988).

Ennen haastattelujen aloittamista arvelin olevan vaikeaa saada tietoa siitä, kuinka sosiaalityöntekijä pystyisi omalla toiminnallaan olemaan tueksi pitkäaikaistyöttömän luottamuksen vahvistamiseksi siinä, että tuki toimisi väylänä muiden tukea tarjoavien tahojen luo. Tämä linkki kuitenkin yllätykseni sanoitettiin jopa spontaanisti ja suoraan. Sosiaalityöntekijällä on vahva toimijuuden mahdollisuus *luottamusketjun siltana* (ks. Granovetter 1973). Erityisesti mahdollisuus korostuu alemman sosioekonomisen aseman ja heikon koulutuksen omaavien *siltana* olemisessa, sillä sosiaalityöntekijällä on käsitystä sekä yksilön arjesta että siihen vaikuttavista yhteiskunnallisista muutoksista. Lisäksi

hänellä on pääsy työhön kuntoutumista ja työllisyyttä edistävien palveluiden verkostoihin. Sosiaalityöntekijän luottamusta herättävän teon seurauksena syntyy *luottamusketjun* kautta mahdollisuus luottaa toiseen institutionaalisen alan toimijaan.

Haastateltavat luottavat siihen sosiaalityöntekijän tekemään työhön, josta heillä työalana oli kokemusta. Toimintatapojen tuttuus lisää luottamusta. Sosiaalityöntekijän työ on konkreettisessa sisällösään tuttu siltä osin, kun sitä oli tarvittu, mutta sosiaalityön luotettavuutta alana heikentää ylipäättään alan ja työn tunnusten näkyvyyden ohuus. Tässä haastateltavat viittasivat rakenteellisen sosiaalityön (Pohjola 2014) tarpeeseen sosiaalityön parempaan julkiseen tiedottamiseen. Oma käsitykseni vahvistui rakenteellisen sosiaalityön merkityksestä luottamuksen mahdollistamiseksi. Luottamukseen vaadittavaa ennakoimisen mahdollisuutta voi siis lisätä esimerkiksi nykyistä suuremmalla asiapitoisella sekä positiivisella näkyvyydellä, nyt julkisuudessa on tulosten mukaan voittopuolisesti negatiivista tietoa sosiaalityön ammatin raskaudesta ja työn epäkohdista. Toisaalta sosiaalityöntekijän asema koetaan, vaikkakin hivenen hahmottomassa instituutiossa, niin vahvaksi, että luottamus kestää hallittavissa olevina pieniä osaamisen säröjä, kuten työkokemuksen puutetta sosiaalityöntekijän henkilössä. Olennaiseksi huomioksi nousee tällöin se, kuinka lisätä pääomien äärelle pääsyä, jos työn sisällöstä tai sen saatavuudesta ei ole riittävästi tietoa mahdollistamaan ensimmäinen kontakti. Tällainen on pitkäaikaistyöttömään nähden sosiaalityöntekijä kontaktien ulottuvuutta varmistavana heikkona sitteenä. Sosiaalityöntekijän asema tunnustetaan ja tunnustetaan tulosten mukaan myös instituutiona ja julkisen vallan käyttäjänä (esim. Pohjola 2014). Sosiaalityöntekijän työssä asemaan kohdistuva luottamus siis tulosteni mukaan kantaa.

Haastateltavat myös kokivat, että heillä on oikeus luottaa sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijällä on puolestaan velvoite olla luotettava asemaansa ja koulutukseensa sisältyvän rakenteen vuoksi. Colemania (1988) mukaillen tässä yhteiskunta on tehnyt sosiaalityöntekijälle palveluksen kouluttamalla hänet, ja sosiaalityöntekijän odotetaan maksavan velka takaisin hyvänä asiakastyönä. Tämä velanmaksun kaava nousi selkeästi esiin. Kouluttava yhteiskunta osoittaa luottamusta esimerkiksi koulutuspoliittiseen rakenteeseen pitämällä sosiaalityöntekijän työn aseman vahvana lainsäädännöllisesti ja resursoiden sosiaalityöhön alana monin tavoin.

Sosiaalityöntekijän työssä luottamuksen lisäämiseksi korostuu laajana käsitteenä *osaaminen*. Sosiaalityöntekijä pystyy lisäämään asiakkaan luottamusta pitämällä huolta formaalista pätevyystään, ymmärtämällä pitkäaikaistyöttömän hahmottavan pätevyuden myös institutionaalisen asiantuntijuuden tarkoittamaksi osaamiseksi sekä sisäistämällä yleiset vuorovaikutus- ja kohtaamistaidot yleiseettisten ja ammatillisten vaateiden mukaiseksi. Sosiaalityöntekijän odotusarvona on olla kaikin puolin

taitava kohtaaja, joka tunnustaa asiakkaan arvon ja kunnioittaa häntä (ks. Turtiainen 2012). Sosiaalityöntekijään ripustetaan hänen asemansa vuoksi nimenomaan henkilönä vaativia odotusarvoja. Hänen tulee ottaa huomioon myös resurssit ja olemassa oleva konteksti. Tällaisia ovat esimerkiksi tapaamisen tunnuksina käytettävät välineet, tapaamisaika ja -paikka sekä tulevan tapaamisen tai toiminnan selkeä sanoittaminen luottamuksen ennakoimisen mahdollistamiseksi. Ammatin nähdään myös takaavan asiakkaan kuulluksi tulemistä yhteiskunnan ja yksilötyön välimaastossa toimivan sosiaalityöntekijän aseman vuoksi. Harkinnanvaraisuuden käytön haastateltavat mielsivät ennen kaikkea asenteeksi, eivät vain formaaliksi osaamiseksi. Tämä ei kuitenkaan haastateltavien mielestä poistanut harkinnanvaraisuuden selkeiden ja ennakoitavissa olevien kriteerien merkitystä.

Aineistoni tuotti haastattelujen edetessä työelämästä syrjäytymisen prosessista (esim. Kannisto-Karonen 2015; Kerätär 2016) erilleen hahmottuvat tyypittelykategoriat *vetäytyjät* sekä *ohuen marginaalin*. Oheiseen taulukkoon on koottuna haastatteluaineuksen mukaisesti sosiaalityön osaamisen painotuksen sanoittaminen, toive vuorovaikutustilanteelle ja osallistumiselle sekä se, miten vastavuoroisuutta hahmotetaan. Aineiston pienuuden vuoksi tyypittelyä *muut* ei ole mahdollista jäsenellä selkeämmäksi. Tyydyn toteamaan, että tyypittely *muut* sisältää liikkeessä olevaa aineistoa joko *ohuen marginaalin* tai *vetäytymisen* suuntiin. Vetäytyminen on aktiivista toimintaa ja rationaalista valintaa tilanteissa, jossa on luottamuksen puutetta siteissä.

<b>Tyypittely</b>	<b>Sosiaalityön osaamisen tarpeessa korostuu</b>	<b>Pitkäaikaistyöttömän toive tapaamiselle</b>	<b>Tapaamisen osallistujat</b>	<b>Vastavuoroisuus</b>
<b>Vetäytyjät</b>	kohtaamisen osaaminen ja pätevyys ohi koulutuksen	jalkautuvan sosiaalityön korostus, kotikäynnit	kahdenkeskeinen vuorovaikutus	tuttuuden toive, käytetty aika merkittävää, tavoitettavuus korostuu
<b>Muut</b> , työelämästä syrjäytymisen prosessissa olevat	vaihtelee	vaihtelee	vaihtelee	vaihtelee
<b>Ohut marginaali</b>	asema ja formaali osaaminen	toimistokäynnit	käytännöllinen suhtautuminen	ei painoarvoa tuttuudelle, vastavuoroisuudessa korostuu sosiaalityöntekijän aseman merkitys

Kuvio 1. Aineistosta tyypiteltyjä pitkäaikaistyöttömän suhtautumistapoja sosiaalityöntekijän osaamisen ja tapaamisen tarpeeseen luottamuksen vahvistamiseksi.

Syntyneen tyypittelyn kautta myös ajattelun taustalla olevat käsitteet *syрjäytyminen* ja *marginalisoituminen* aukesivat minulle sisällöltään aiempaa kiinnostavampana ja sävyiltään sekä näkökulmamahdollisuuksiltaan rikkaina. Työn rajauksen vuoksi avasin teoriaosuuteen käsitteitä *syрjäytyminen* ja *marginalisoituminen* keskittyen luottamuksen näkökulmaan. En osannut odottaa näiden kahden peruskäsitteen nousevan tulosten tyypittelyn kautta niin selkeiksi tekijöiksi suhteessa konkreettisiin luottamuksen lisäämisen mahdollisuuksiin. Näen tässä uusia tutkimuksellisia ulottuvuuksia pitkäaikaistyöttömien luottamusta ja sosiaalityötä tutkittaessa.

Sosiaalityöntekijän tulee myös hahmottaa ja arvostaa monitasoisen *hiljaisen tiedon* (esim. Nonaka 1994) merkitys osana inhimillisenä, sosiaalisena, kulttuurisena ja symbolisena pääomana omaan olemiseensa karttuneen ammattitaitonsa tietoista hyödyntämistä sen sijaan, että tiedolle annetaan kategorisesti ”musta tuntuu”-leiman negatiivissävytteinen merkitys. *Hiljaista tietoa* lisäävää työkokemusta haastateltavat arvostivat, mutta työntekijän työhönsä kyllästymisen tunteen näyttämisen mainittiin vievän luottamusta.

Olemassa olevien resurssien käyttö lisää mahdollisuutta olla luotettava. Tällaisia resursseja ovat paitsi tunnusmerkinomaiset välineet ja keinot kuten toimisto ja tietokone, myös asiakkaaseen luottamisen pohjalta saatu faktuaalinen ja kokemusperäinen tieto. Tässä sosiaalityöntekijän on mahdollisuus lisätä asiakkaan luottamusta täyttämällä ne velvollisuudet asiakastaan kohtaan, jotka yhteiskunta asettaa odotuksina sosiaalityöntekijään koulutuksen kautta. Asiakas puolestaan luottaa, että sosiaalityöntekijä käyttää nämä resurssit hänen hyödykseen. Ennakoinnin ja vastavuoroisuuden tiedon jako toimii näin rationaalisena valintana silloinkin, kun se tapahtuu vasta orastavan luottamuksen tukemana. Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus toimia *luottamusketjun siltana* edellä mainittuun viitaten. Erityisesti tämä korostuu *vetäytyjien* kohdalla.

Haastateltavat kokevat oman aktiivisuuden työn etsimisen suhteen palvelukseksi valtiolle, ja kokevat samalla, että valtiolle jää velvoite työllistamisestä. Työelämäosallisuus hahmotetaan vahvasti normiksi silloinkin, kun siitä on aktiivisena valintana pyritty vetäytymään. Aineisto tuottaa myös vahvoja kannanottoja siitä, onko työ lupaus yhteiskunnan taholta. Haastattelemani pitkäaikaistyöttömät ovat menettäneet kuitenkin luottamuksen siihen, että tähän sisältyvät yhteiskunnalliset rakenteet toimisivat. Lisäksi pitkäaikaistyöttömyyttä raamittava poliittinen päätöksenteko koetaan haastatteluiden mukaan sellaiseksi, jota ei pystytä ennakoimaan (ks. myös Saari 2013a). Tämä vie tulosten mukaan luottamusta ylipäättään ilmiönä pitkäaikaistyöttömyyden hoitoon ja luo epävarmuutta yksilön omaan taloudenhoidon kykyyn. Aineistoni myös vahvistaa käsitystä siitä, että pitkittynyt työttömyys johtaa usein arjen ihmissuhteiden heikkojen siteiden (ks. Kannisto-Karonen 2015, 149; Taipale 2013, 176; Coleman 1988, 95) ja niihin luottamisen kaventumiseen. Tätä tapahtuu esimerkiksi työttömyyden

vuoksi heikentyneen taloustilanteen vuoksi. Sosiaalityöntekijän mahdollisuus on tällöin pystyä luomaan *siltaa* resurssien käyttöön esimerkiksi ottamalla asia huomioon harkinnanvaraisen tuen myöntämisessä.

Pitkäaikaistyöttömän *informaatiokanavina* (Granovetter 1973) ja informaatioverkostona korostuvat vahvat siteet eli omat lapset, puoliso, omat vanhemmat tai sisarukset. Pitkittänyt työttömyysaika voi heikentää luottamusta heikkoihin siteisiin tulosteni perusteella ainakin kahta kautta. Kun pitkäaikais-työtön henkilö ei altistu heikkojen siteiden kontaktiin, hänen luottamuksensa niihin ei pysy tai kerry. Tähän liittyy muun muassa jo mainittu elämänpiirin kaventuminen taloudellisten mahdollisuuksien kaventumisen kautta. Toisaalta heikkojen siteiden määrän vähenemisen on mahdollisuus selittyä osin menetetyllä luottamuksella ennakoimisen mahdollisuuteen, kun luottamuksen teon vastavuoroisuuden velvoite on jäänyt toteutumatta ja näin mahdollisuus ennakoida tekoja, kuten avun saamista, on kaventunut. Heikkojen siteiden, kuten työelämässä olevien tuttavien, sisältämä sosiaalinen pääoma haastateltavalle on näin vähäisempi. Silti juuri heikoilla siteillä on todettu olevan työllistymistä edistäviä vaikutuksia (Granovetter 1983). Sosiaalityöntekijä pystyy itseensä kohdistuvan luottamisen kautta sekä olemaan että kerryttämään sosiaalista pääomaa, esimerkiksi tarjoamalla mahdollisuuksia vahvistaa heikkojen siteiden verkostoja ja toimimaan näin luottamuksen *siltana*.

Aineisto tuo kuitenkin pitkäaikaistyöttömyydessä vahvasti esiin aktiivimallin piirtämän uuden kehityksen luottamukselle ja luottavaisuudelle luottamisen perustana. Aktiivimalli rikkoo työn etsimisen aktiivisuuden ja haastateltavan siihen odottamansa vastineen, yhteiskunnan antaman lupauksen työstä, luottamusrakennetta. Tämä tapahtuu itse koetusta aktiivisesta toiminnasta huolimatta tulevien sanktioiden kautta, ja tuloksena on näin luottamuksen puutetta. Luottamusta julkiseen päätäntään ei haastatteluissa juurikaan ilmennyt, koska haastateltavat kokevat, että päätännän takana oleva politiikka ei vastaa heidän arvomaailmaansa (ks. myös Seligman 2000, 47). Aktiivimallin koetaan paitsi edustavan haastateltavalle tätä vierasta arvomaailmaa, sen koetaan myös edustavan epäluottamuksen osoitusta yhteiskunnan päättäjiltä pitkäaikaistyöttömän suuntaan henkilökohtaisella tasolla. Yksilö ja yhteiskunta hahmottavat näin tulosten mukaan odotusten, velvoitteiden ja tämän vuorovaikutusprosessin rakenteisiin luottamuksen sisällöt hyvin eri tavoin, ja väistämättömänä seurauksena on, että vastavuoroisuuden ja ennakoinnin ajatusta rikotaan molempiin suuntiin.

Haastateltavat eivät nostaneet tässä yhteydessä esille sosiaalityöntekijän mahdollista osuutta sanktioviin toimintoihin, mutta oletan tämän olevan siksi, että aineistoni oli pieni. Sen sijaan aineistosta ilmeni näyttöä siitä, että poliittisen tason päätösten nähdään olevan erillisiä henkilöistä, jotka kasvoillaan, ajallaan ja panostuksellaan ovat läsnä arjessa. Tätä *siltaa* työntekijä pystyy vahvistamaan esi-

merkiksi tavoitettavuudella ja yhteydenotoilla. Ajassa kiinnostava jännite ja dilemma on se, että sosiaalityöntekijällä on velvollisuus heikon siteen mahdollistaman *luottamusketjun* kautta taata asiakkaalleen pääsy muiden resurssien äärelle. Jännitteen tähän rakentaa sosiaalityön asema hyvinvointivaltion päätöksien jalkauttajana (esim. Metteri 2012) tilanteessa, jossa sosiaalityö alana tai sosiaalityöntekijä henkilönä ei pysty sitoutumaan päätösten takana olevaan arvomaailmaan.

Työn merkitys herätti esiin oman arvon tai arvottomuuden keskusteluja sekä suoranaista stigmatisoitumista työn pitkittyneen puutteen vuoksi (ks. myös Rantalaiho 2010, 102; Heikkinen 2016). Huomioitava asia on työn puutteen merkitys pitkäaikaistyöttömälle vastavuoroisuuden tunteen puuttumisena ja mahdollisuuksien äärelle pääsemisenä. Tämä korostuu kaikilla tyypitteleilläni ryhmillä, mutta erilaisin painoarvoin. Selkeimmin sanoitetun norminmukaisen arvon vastavuoroisuudelle ja työn kautta saataville mahdollisuuksille antoivat ne, joilla on tulevaisuususkkoa (Kannisto-Karonen 2015) ja jopa näkymää pitkäaikaistyöttömyyden katkeamiseen. Nämä henkilöt tyypittelin *ohuesti marginaalissa oleviksi*. *Vetäytyjille* työelämäosallisuus on menettänyt merkityksensä. He eivät koe työelämäosallisuutta itselleen merkitykselliseksi silloinkaan, kun tunnistavat ja tunnustavat sen olemassa olevaksi yleiseksi normiksi. Arjen rytmi *vetäytyjillä* koostuu muusta kuin työelämän tai työllisyyttä edistävien toimenpiteiden suuntaan tapahtuvasta aktiivisuudesta. Tähän liittyi myös kokemus funktionaalista<sup>46</sup> työkyvyttömyydestä.

Kaikilla tyypittelyryhmillä korostuivat ennen kaikkea vahvat siteet (Granovetter 1983). *Vetäytyjille* ryhmänä on yhteistä vahvojen siteiden lähes yksinomaisuus sosiaalisen pääoman informaatioverkoston. Heikkojen siteiden puute kuitenkin tiedostetaan. Tulosten mukaan heille, joiden työelämästä syrjäytymisen prosessi on kestänyt jonkin aikaa ja joilla on keskimääräistä pitempi työttömyysaika, sosiaalisten siteiden merkitys on korostunut jopa verrattuna työelämän tuomaan taloudellisen toimeentulon hyötyyn. Sosiaalityöntekijä *luottamusketjun siltana* on tulosten mukaan arvokas tilanteissa, joissa yksilö on vahvassa vetäytymisen prosessissa yhteiskunnan osallisuudesta. Monialaisen verkostotyön pohjaksi voikin asiakkaan näkökulmasta hahmottaa asiakkaan ja yhden henkilön vahvan keskinäisen luottamuksen. Vastaavaa työtä voi puolestaan tehdä esimerkiksi asiakkaan luottama henkilö muissa institutionaalisissa ammateissa sosiaalityöntekijän hyväksi.

Sitoutuminen toimii vahvana osoituksena luottamuksesta. Luottamuksen puute puolestaan ilmenee vetäytymisenä kontaktista. Vetäytyvä ei fyysisesti anna vastavuoroisesti omaa panostaan, ei avaudu tai osallistu ilman riittävää luottamusta, eikä näin ollen omaa pääsyä hyvinvoinnin täysien resurssien

---

<sup>46</sup> Funktionaalisuudella tarkoitan toiminnallista ja ilman diagnoosia olevaa, kokemusperäistä työkyvyttömyyden tunnetta, joka vaikuttaa päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseen.

äärelle. Vetäytyvän puolelta tämän voi nähdä olevan rationaalista valintaa ajankäytön suhteen. Tämä tulos puoltaa pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa niihin ammatteihin panostamista, joilla on syvä ja pitkäaikainen pääsy asiakkaan arjen työllisyyden esteiden pariin henkilökohtaisen luottamuksen rakentamisen mahdollisuuden kautta.

Valta ja vallankäyttö eri muodoissaan on teema, jota ei voi väistää missään sosiaalityön tutkimisessa. Jo yksin sen pohtiminen, kuinka paljon valtaa pitkäaikaistyötön luovuttaa luottaessaan sosiaalityöntekijään työllisyytensä esteiden voittamisessa, on yhden pro gradun arvoinen asia. Jouduin kuitenkin rajaamaan valtaan fokusoituvaa käsittelyä, vain viitaten aiheeseen. Olin kuitenkin tietoinen vallan elementeistä paitsi taustalla, myös tutkielman tekemisessä. Jo se, että sanoitan haastateltavien ääntä analyysin kautta kokonaisuuksiksi, on vallan käyttöä puoleltani. Vallan käytön yksi puoli on myös vallan riisuminen kattavan dialogisen asenteen keinoin. Dialogia kohtaamisessa on aiheena laaja ja kaikenkattava. Tästä syystä myös dialogisuutta edes sosiaalityöntekijän käytännön työkaluna jouduin rajaamaan pois. Ymmärrän kuitenkin vuorovaikutuskohtaamisen dialogiset mahdollisuudet ja dialogian merkittävyyden luottamuksen rakentamisen helpottamiselle.

Niin ikään vähälle sanoittamiselle jäi myös empowerment-käsite yksilötason voimaantumisen tai yksilön yhteiskuntatason valtaistumisen ajatusten kautta. Tämäkin oli tietoinen valinta paitsi rajausyistä myös siksi, että hahmotan empowerment-käsitteen olevan jotakin, joka kuuluu tutkielmani aiheen seuraavaan vaiheeseen: kun tiedetään, miten luottamusta voi sosiaalityössä edistää, voidaan puhua saavutetun luottamisen vaikutuksesta ihmisen voimaantumiseen ja valtaistumiseen (ks. Kotkavirta 2000). Toisaalta asiaa voi myös lähestyä juuri päinvastoin, mutta tutkielmani kuljetti minua näkemään empowerment-käsitteen laajana, kuin olemaan luottamuksen ja luottavaisuuden positiivista seurausta.

Tutkielmani täydentää pitkäaikaistyöttömyydestä ja luottamuksesta tehtyä aiempaa tutkimusta sosiaalityön alalla. Tutkielmani tuo myös työvoimapolitiikan painotusta sekä sosiologista näkökulmaa sosiaalityöntekijän työn pohtimiseen. Tutkielmallani osallistun keskusteluun myös siitä, mikä on tai mikä voisi olla sosiaalityön rooli pitkäaikaistyöttömien palveluissa. Tutkielmani merkittävin anti on kuitenkin tuottaa ajantasaista tietoa muutosvaiheessa olevasta pitkäaikaistyöttömyyden kentästä pitkäaikaistyöttömien itsensä näkökulmasta.

## LÄHTEET

- Aaltola Juhani & Valli Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Bookwell: Juva.
- Arajärvi Pentti. 2017. Sosiaaliturvan perustuslaillisia näkökohtia. Kirjassa Nykänen Eeva, Kallio-maa-Puha Laura & Mattila Yrjö (toim.) 2017. Sosiaaliset oikeudet – näkökulmia perustaan ja toteutumiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ss. 67–81.
- Arki, arvot ja etiikka. 2017. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)
- Arnkil Robert. 2018. Luento Työllisyystiistaisissa 11.12.2018. <https://www.kunta.tv/suorat-lahetykset/kuntaliitto-live/tyollisyystiistai/>
- Ashorn Ulla, Henriksson Lea, Lehto Juhani & Nieminen Paula. 2010. Yhteiskunta ja terveys. Klassisia teoreettisia näkökulmia. Gaudeamus: Helsinki.
- Blomgren Sanna, Karjalainen Jouko, Karjalainen Pekka, Kivipelto Minna, Saikkonen Paula & Saikku Peppi. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 4/2016, 170 sivua. Helsinki 2016. Raportti 4/2016.
- Bourdieu Pierre. 1989. Social Space and Symbolic Power. *Sociological Theory*, Vol. 7, No. 1. (Spring 1989). Ss. 14–25.
- Bourdieu Pierre. 1986. The Forms of Capital. Kirjassa Szeman Imre & Kaposy Timothy. 2011. *Cultural Theory – an Anthology*. Wiley-Blackwell.
- Clarkeburn Henriikka & Mustajoki Arto. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Vastapaino: Tampere.
- Coleman James S. 1988. Social Capital in the Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology*, Vol. 94, Supplement S95–120.
- Dean Hartley. 2015. *Social Rights and Human Welfare*. Routledge.
- Elo Satu & Kyngäs Helvi. 2008. The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing* 62(1). Ss. 107–115.
- Elonen Noora, Niemelä Jorma & Saloniemi Antti. 2017. Aktivointi ja pitkäaikaistyöttömien monenlainen toimijuus. *Janus*, vol. 25 (4) 2017. Ss. 280–296.
- Erola Jani & Räsänen Pekka (toim.) 2014. *Johdatus sosiologian perusteisiin*. Gaudeamus: Helsinki.
- Eskola Jari. 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Kirjassa Aaltola Juhani & Valli Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Bookwell: Juva.
- Findikaattori. Viitattu 16.5.2018. Tilastokeskuksen verkkosivut. [https://findikaattori.fi/fi/37#\\_ga=2.264342090.418123304.1526467973-1213991180.1507542257](https://findikaattori.fi/fi/37#_ga=2.264342090.418123304.1526467973-1213991180.1507542257)



- Frankenhaeuser Beata. 2014. Terveyssoseaalityön käyttämättömät mahdollisuudet psykiatrian ympäristössä. Kirjassa Metteri Anna, Valokivi Heli & Ylinen Satu (toim.) 2014. Terveys ja soseaalityö. PS-kustannus: Jyväskylä. Ss. 64–72.
- Fukuyama Francis. 2001. Social capital, civil society and development. *Third World Quarterly*, 22:1. Ss. 7–20.
- Granovetter Mark S. 1983. The Srenght of Weak Ties: A Network Theory Revisited. *Sociological Theory*. Vol 1 (1983). Wiley-Blackwell. Ss. 201–233.
- Granovetter Mark S. 1973. The Srenght of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, Volume 78, Issue 6 (May, 1973). Ss. 1360–1380.
- Hallintolaki 434/2003
- Hanifi Riitta. 2010. Luottamusta mittaavat kysymykset ovat turhan monitulkintaisia. *Hyvinvointikatsaus* 3/2010. Tilastokeskus.
- Haverinen Riitta, Kuronen Marjo & Pösö Tarja (toim.) 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vastapaino: Tampere.
- Heikkinen Virpi. 2016. Pitkäaikaistyötön vai pysyvästi työkyvytön. Tyypitarinoita 2000-luvun teollisuuskaupungista. Väitöskirja, Tampereen yliopisto.
- Hellsten Katri. 2011. Onko puhe Suomesta pohjoismaisena hyvinvointivaltiona perusteltua? Kirjassa Palola Elina & Karjalainen Vappu (toim.) 2011. Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Ss.146–180.
- Helne Tuula, Julkunen Raija, Kajanoja Jouko, Laitinen-Kuikka Sini, Silvasti, Tiina & Simpura Jussi. 2003. Sosiaalinen politiikka. WSOY: Helsinki.
- Hjerppe Reino. 2016. Aineettoman pääoman oppihistoriasta. *Kansantaloudellinen aikalaikirja*. 112 Vsk. 3/2016.
- Hjerppe Reino. 2001. Julkaisussa Ruuskanen Petri. 2001. Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntaukset ja mekanismit. VATT-tutkimuksia 81. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Hokkanen Liisa. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Kirjassa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) 2009. Soseaalityö ja teoria. PS-kustannus: Jyväskylä. Ss. 315–337.
- Huvinen Kirsti, Joutsenlahti Ritva & Metteri Anna. 2014. Kokonaisen asiakkaan kohtaaminen ja pirstaleinen järjestelmä – aikuissosiaalityön asiakkaat terveystalveissa. Kirjassa Metteri Anna, Valokivi Heli & Ylinen Satu (toim.) Terveys ja soseaalityö. PS-kustannus: Jyväskylä. Ss. 32–43.
- Hyvinvointi ja terveyserot. 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.3.2018. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus>
- Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Hyppä Markku & Mäki Juhani. 2001. Individual-Level Relationships between Social Capital and Self-Rated Health in a Bilingual Community. *Preventive Medicine* Volume 32, Issue 2, February 2001. Ss. 148–155.

Ihmisoikeudet. Viitattu 7.5.2018. Suomen YK-liiton verkkosivut. <http://www.yk-liitto.fi/yk70v/yk/ihmisoikeudet>

Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. 1948. [http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/fin.pdf](http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/fin.pdf)

Ilmola Leena & Casti John. 2014. Hyvinvointiyhteiskunta 2030. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 2/2014.

Ilmonen Kaj (toim.) 2000. Sosiaalinen pääoma ja luottamus. SoPhi: Jyväskylä.

Isin Engin F & Turner Bryan. 2007. Investigating Citizenship: An Agenda for Citizenship Studies. Vol 11, no 1. Ss. 5–7.

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

Juhila Kirsi. 2009. Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Kirjassa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus: Jyväskylä. Ss. 47–66.

Juhila Kirsi. 2008a. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Kirjassa Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino: Tampere. Ss.48–81.

Juhila Kirsi. 2008b. Aikuisuus sosiaalityössä. Kirjassa Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino: Tampere. Ss.82–108.

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

Julkunen Raija & Saari Juho. 2013. Hyvinvointivaltion reformointi – Paul Piersonin institutionaalisuus. Kirjassa Saari Juho, Taipale Sakari & Kainulainen Sakari (toim.) 2013. Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki. Ss. 307 – 326.

Julkunen Raija & Niemi Riikka. 2002. Mihin luotamme, kun luotamme hyvinvointivaltioon? Kirjassa Ruuskanen, Petri (toim.) 2002. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. PS-kustannus.

Jäppinen Maija, Metteri Anna, Ranta-Tyrkkö Satu & Rauhala Pirkko-Liisa (toim.) Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2016. United Press Global.

Järventie Irmeli. 2010. Émile Durkheimin sosiologinen patologioteoria. Kirjassa Ashorn Ulla, Henriksson Lea, Lehto Juhani & Nieminen Paula. 2010. Yhteiskunta ja terveys. Klassisia teoreettisia näkökulmia. Gaudeamus: Helsinki. Ss. 28–44.

Kajanoja Jouko. 2013. Hyvinvointiteoria ja hyvinvointivaltio - Len Doyalin ja Ian Goughin teoria universaaleista tarpeista. Kirjassa Saari Juho, Taipale Sakari & Kainulainen Sakari (toim.) 2013. Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki. Ss. 61–87

Kajanoja, Jouko. 2009. Sosiaalinen pääoma: yhteisöllisyyden paluuta vai henkistä väkivaltaa. Yhteiskuntapolitiikka 74 (2009).

- Kajanoja Jouko. 2003. Sosiaalipolitiikka ja talousteoria. Kirjassa Helne, Tuula, Julkunen, Raija, Kajanoja, Jouko, Laitinen-Kuikka, Sini, Silvasti, Tiina & Simpura, Jussi. 2003. Sosiaalinen politiikka. Helsinki: WSOY.
- Kankainen Tomi. 2007. Yhdistykset, instituutiot ja luottamus. Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto.
- Kannisto-Karonen Tuija. 2015. Urana työllistyminen. Väitöskirja, Turun yliopisto.
- Karjalainen Vappu. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakes raportteja 20/2008.
- Kasvio Antti. 2014. Kestävä työ ja hyvä elämä. Gaudeamus: Helsinki.
- Kauppinen Timo M., Saikku Peppi & Kokko Riitta-Liisa. 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Julkaisussa Vaarama Marja, Moisio Pasi & Karvonen Sakari (toim.) 2010. Suomalaisen hyvinvointi 2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Kerätär Raija. 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Väitöskirja, Oulun yliopisto.
- Keskinen Suvi & Vuori Jaana. 2012. Erot, kuuluminen ja osallisuus hyvinvointiyhteiskunnassa. Teoksessa Keskinen Suvi, Vuori Jaana & Hirsiaho Anu (toim.) 2012. Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Tampere University Press.
- Keskinen Suvi, Vuori Jaana & Hirsiaho Anu (toim.) 2012. Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Tampere University Press.
- Kilpeläinen Arja. 2009. Luhmannin ekologinen kommunikaatio teoreettisena lähestymistapana sosiaalisuudessa. Kirjassa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus: Jyväskylä. Ss. 67–84.
- Koistinen Pertti. 2014. Työ, työvoima & politiikka. Vastapaino: Tampere.
- Kokkonen Tuomo. 2016. Sosiaalinen kansalaisuus kehittyvässä yhteiskunnassa. T.H. Marshallin sosiaalisia oikeuksia korostava kansalaisuuskesitys hyvinvointivaltiota koskevan keskustelun innoittajana. Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto.
- Kortteinen Matti & Tuomikoski Hannu. 1998. Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Tammi: Helsinki.
- Kotkavirta Jussi. 2000. Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Kirjassa Ilmonen Kaj (toim.) 2000. Sosiaalinen pääoma ja luottamus. SoPhi: Jyväskylä. Ss. 55–68.
- KUUMA-kuntien verkkosivut. Viitattu 16.1.2019. <http://www.kuuma.fi/>
- Kuusio Hannamaria, Nykänen Eeva, Rask Shandia, Koponen Päivikki, Weiste-Paakkanen Anneli, Luoma Minna-Liisa, Castenada Anu, Keskimäki Ilmo & Koskinen Seppo. 2017. Maahanmuuttajien oikeus terveystalouteen ja terveystalouden käyttö. Kirjassa Nykänen Eeva, Kalliomaa-Puha Laura & Mattila Yrjö (toim.) Sosiaaliset oikeudet – näkökulmia perustaan ja toteutumiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ss.149–163.
- Kuusisto-Niemi Sirpa & Kääriäinen Aino. 2005. Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan. -puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. Janus, vol. 13 (4) 2005. Ss. 452–460.

- Laine Helinä. 2014. Sosiaalityö terveydenhuollossa on positiiviseen häiriköintiin perustuvaa taiteilua. Kirjassa Metteri Anna, Valokivi Heli & Ylinen Satu. 2014. Terveys ja sosiaalityö. PS-kustannus: Jyväskylä. Ss. 26–31.
- Laitinen Merja & Niskala Asta (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino: Tampere.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Litmala Marjukka. Luottamus – käsitteellisiä näkökulmia. Lakimies 1/2002. Ss. 34–46.
- Marshall, Thomas H. 1996. Citizenship and Social Class. Teoksessa Marshall, Thomas H. & Bottomore, Tom (toim.) Citizenship and Social Class. London: Pluto Press, s. 1–51
- Meriluoto Taina. 2016. Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintana. Kirjassa Nousiainen Marko & Kulovaara Kari (toim.) 2016. Hallinnan ja osallistamisen politiikat. Jyväskylä: SoPhi. Ss. 65–96.
- Metsämuuronen Jari. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 4.laitos. Tutkijalaitos. International Methelp OY.
- Metteri Anna. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Väitöskirja, Tampereen yliopisto.
- Metteri Anna, Valokivi Heli & Ylinen Satu (toim.) 2014. Terveys ja sosiaalityö. PS-kustannus.
- Muikku Raisa. 2015. Pääomien ilmeneminen kotoutumiskoulutuksessa. Inhimillinen, sosiaalinen, kulttuurinen ja symbolinen pääoma kotoutumiskoulutuksessa. Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto.
- Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus: Jyväskylä.
- Niemelä Pauli. 2009. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Kirjassa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus: Jyväskylä. Ss. 209–236.
- Niemi Heidi. 2018. Kunta työllisydenhoitajana. Työpakosta kokeiluihin. Väitöskirja, Tampereen yliopisto.
- Nonaka Ikujiro. 1994. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. Institute of Business Research, Tokyo. [http://www.uky.edu/~gmswan3/575/Nonaka\\_1994.pdf](http://www.uky.edu/~gmswan3/575/Nonaka_1994.pdf)
- Nousiainen Marko & Kulovaara Kari (toim.) 2016. Hallinnan ja osallistamisen politiikat. Jyväskylä: SoPhi.
- Nykänen Eeva, Kalliomaa-Puha Laura & Mattila Yrjö (toim.) 2017. Sosiaaliset oikeudet – näkökulmia perustaan ja toteutumiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Närhi Kati, Kokkonen Tuomo & Matthies Aila-Leena. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus, vol. 22 (3) 2014. Ss. 227–244.

- Pajukoski Marja. 2011. Muuttuvat sosiaaliset oikeudet. Kirjassa Palola Elina & Karjalainen Vappu (toim.) 2011. Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ss. 79–102.
- Palola Elina & Karjalainen Vappu (toim.) 2011. Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Palosuo Hannele & Lahelma Eero. 2013. Terveyden sosiaaliset määrittäjät. Teoksessa Sihto Marita, Palosuo Hannele, Topo Päivi, Vuorenkoski Lauri & Leppo Kimmo (toim.) Terveyspolitiikan perusta ja käytännöt. 2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ss.39–52.
- Pehkonen Aini ja Väänänen Marja-Fomin (toim.) 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus: Jyväskylä.
- Pehkonen Jaakko, Huuskonen Jussi & Tornberg Kalle. 2018. Kohtaanto työmarkkinoilla – havain-  
toja ja politiikkajohtopäätöksiä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja  
15/2018.
- Pekkarinen Elina & Tapola-Haapala Maria. Kriittinen realismi sosiaalityössä – tiedontuotannosta  
emansipaatioon. Kirjassa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) 2009. Sosiaalityö  
ja teoria. PS-kustannus: Jyväskylä. Ss.183–205.
- Piketty Thomas. Pääoma 2000-luvulla. Into: Helsinki.
- Ping Li Peter. 2012. When trust matters the most: The imperatives for contextualizing trust re-  
search. *Journal of Trust Research*, 2:2. Ss. 101–106.
- Pohjalainen Marjut. 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikai-  
seen kehitykseen. *Informaatiotutkimus* 31(3).
- Pohjola Anneli. 2014. Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Kirjassa Pohjola Anneli, Laitinen  
Merja & Seppänen Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. 2014. Sosiaalitutkimuksen vuosi-  
kirja. Ss. 16–36.
- Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta. 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vai-  
kuttajaksi. Vastapaino, Tampere.
- Pohjola Anneli, Laitinen Merja & Seppänen Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. 2014. So-  
siaalitutkimuksen vuosikirja.
- Poortinga Wouter. 2006. Social relations or social capital? Individual and community health effects  
of bonding social capital. *Social Science & Medicine* Volume 63, Issue 1, July 2006. Ss. 255–270.
- Putnam Robert. 1993. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton Uni-  
versity Press.
- Rahkonen Ossi & Lahelma Eero. 2013. Terveyden eriarvoisuus – Peter Townsendin tulkinta sosio-  
ekonomisista terveyseroista. Kirjassa Saari Juho, Taipale Sakari & Kainulainen Sakari (toim.) 2013.  
Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki. Ss. 263 – 282.
- Rantalaiho Liisa. 2010. Erving Goffman – terveyden ja sairauden dramaturgia. Kirjassa Ashorn  
Ulla, Henriksson Lea, Lehto Juhani & Nieminen Paula. 2010. Yhteiskunta ja terveystieteet. Klassisia teo-  
reettisiä näkökulmia. Gaudeamus: Helsinki. Ss. 94–112.

- Ranta-Tyrkkö Satu. 2016. Ihmisoikeudet ja sosiaalityö globaalien kriisien maailmassa. Teoksessa Jäppinen Maija, Metteri Anna, Ranta-Tyrkkö Satu & Rauhala Pirkko-Liisa (toim.) *Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2016*. United Press Global. Ss. 273–300.
- Rauhala Pirkko-Liisa ja Virokannas Elina. 2011. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Kirjassa Pehkonen Aini & Väänänen-Fomin (toim.) 2011. *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. PS-kustannus: Jyväskylä.
- Rautiainen Pauli. 2017. Sosiaaliset oikeudet ihmisoikeuksina. Kirjassa Nykänen Eeva, Kalliomaa-Puha Laura & Mattila Yrjö (toim.) 2017. *Sosiaaliset oikeudet – näkökulmia perustaan ja toteutumiseen*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ss. 20–37.
- Riihinen Olavi. 2011. Keskiluokkaistuva ja eriarvoistuva Suomi – hyvinvointivaltio koetuksella. Kirjassa Palola Elina & Karjalainen Vappu (toim.) 2011. *Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä?* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ss. 103–135.
- Ruonavaara Hannu. 2014. Instituutiot ja rakenteet. Kirjassa Erola Jani & Räsänen Pekka (toim.) 2014. *Johdatus sosiologian perusteisiin*. Gaudeamus: Helsinki.
- Ruuskanen Petri (toim.) 2002. *Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveystieteille*. PS-kustannus.
- Ruuskanen Petri. 2001. *Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntaukset ja mekanismit*. VATT-tutkimuksia 81. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Saari Juho. 2013a. Hyvinvointi markkinayhteiskunnassa – Karl Polanyin teoria markkinayhteiskunnan sääntelystä. Kirjassa Saari Juho, Taipale Sakari & Kainulainen Sakari (toim.) 2013. *Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita*. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki. Ss. 89–109.
- Saari Juho. 2013b. Sosiaaliset oikeudet kapitalistisessa yhteiskunnassa – T.H.Marshallin kansalaisuusteoria. Kirjassa Saari Juho, Taipale Sakari & Kainulainen Sakari (toim.) 2013. *Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita*. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki. Ss. 283–303.
- Saari Juho, Taipale Sakari & Kainulainen Sakari (toim.) 2013. *Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita*. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki.
- Saari Juho & Taipale Sakari. 2013. *Sosiaalipolitiikka ja hyvinvointivaltio*. Kirjassa Saari Juho, Taipale Sakari & Kainulainen Sakari (toim.) 2013. *Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita*. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki. Ss. 17–40.
- Saari, Juho. 1996. *Sosiaalipolitiikka markkinariippuvuuden vähentäjänä. Sosiaalitaloudellinen näkökulma jälkiteollistuvan yhteiskunnan sosiaalipolitiikkaan*. Stakes tutkimuksia 69.
- Saiku Peppi. 2016. *Vaikeasti työllistyvien palvelurakenteet kunnissa: aktivoimien ja sosiaalityön yhteydet muuttuvassa tilanteessa*. Julkaisussa Blomgren Sanna, Karjalainen Jouko, Karjalainen Pekka, Kivipelto Minna, Saikkonen Paula & Saiku Peppi. *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 4/2016, 170 sivua. Helsinki 2016. Raportti 4/2016. Ss. 74–102.
- Salminen Ari, Lähdesmäki Kirsi & Ikola-Norrbacka Rinna. 2012. Decent citizenship, justice and trust as cornerstones of legitimation: tensions between generations in Finland. *International Review of Administrative Sciences* 78(3). Ss. 447–473.

- Saurama Erja & Julkunen Ilse. 2009. Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli ja Pösö Tarja (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Seligman Adam. 2000. Luottamus ja yleinen vaihto. Kirjassa Ilmonen Kaj (toim.) 2000. Sosiaalinen pääoma ja luottamus. SoPhi: Jyväskylä. Ss. 39–54.
- Sepponen Kaija, Wilén Tarja, Kiviniemi Liisa. 2012. Työttömyyden pitkittyminen on monen tekijän summa. Tutkimus pitkäaikaistyöttömyyteen johtavista tekijöistä ja työmarkkinoille kuntouttamisesta. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. ePooki 10/2012.
- Shaw Ian. 2016. Social Work Science. Columbia University Press.
- Sihto Marita, Palosuo Hannele, Topo Päivi, Vuorenkoski Lauri & Leppo Kimmo (toim.) 2013. Terveyspolitiikan perusta ja käytännöt. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Sipilä Anita. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Suomen perustuslaki 1999/731
- Szeman Imre & Kaposy Timothy. 2011. Cultural Theory – an Anthology. Wiley-Blackwell.
- Taipale Sakari. 2013. Informaatioaika – Manuel Castells ja verkostoituva hyvinvointivaltio. Kirjassa Saari Juho, Taipale Sakari & Kainulainen Sakari (toim.) 2013. Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki. Ss. 173–198.
- Terveys. Viitattu 4.3.2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivut. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys/eriarvoisuus/terveys>
- Toikko Timo. 2009. Tapauskohtainen sosiaalityö. Kirjassa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus: Jyväskylä. Ss. 271–291.
- Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus: Jyväskylä.
- Tuomisto Satu & Rännäli Helena. 2017. Polkuja kehittäjäksi ja vaikuttajaksi kasvamiseen. Kirjassa Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu & Niskala Asta. 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Vastapaino, Tampere.
- Turtiainen Kati. 2014. Kunnioittamisesta sosiaalihuollossa – esimerkkinä pakolaisten parissa tehtävä työ. Kirjassa Haverinen Riitta, Kuronen Marjo & Pösö Tarja (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vastapaino: Tampere.
- Turtiainen Kati. 2012. Possibilities of Trust and Recognition between Refugees and Authorities Resettlement as a Part of Durable Solutions of Forced Migration. Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto.
- Turtiainen Kati. 2011. Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Kirjassa Pehkonen Aini & Väänänen-Fomin (toim.) 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-kustannus: Jyväskylä.
- Turtiainen Kati. 2008. Kommunikointia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. Lisensiaattitutkielma, Jyväskylän yliopisto.

- Työllisyyskatsaus Uusimaa, joulukuu 2018. [https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/58415/Ty%C3%B6llisyyskatsaus\\_Uusimaa\\_joulukuu+2018/27546268-b5d6-4565-87b7-51e030e53dd0](https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/58415/Ty%C3%B6llisyyskatsaus_Uusimaa_joulukuu+2018/27546268-b5d6-4565-87b7-51e030e53dd0)
- Työnvälitystilasto. Viitattu 4.1.2018. Työ- ja elinkeinoministeriön verkkosivut. <http://tem.fi/tyollisyyskatsaus-ja-tyonvalitystilasto>
- Työttömyysturvalaki 2004/636
- Työttömyysturvan aktiivimalli. Viitattu 2.12.2018. Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut. 2018. <https://stm.fi/tyottomyysturvan-aktiivimalli>
- Työvoimatutkimuksen keskeiset käsitteet ja määritelmät. Viitattu 16.1.2019. Tilastokeskuksen verkkosivut. [http://www.stat.fi/til/tyti/2016/13/tyti\\_2016\\_13\\_2017-04-12\\_kat\\_006\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2016/13/tyti_2016_13_2017-04-12_kat_006_fi.html)
- Uudenmaanliitto 2019. Erityisasiantuntija Jouni Herala.
- Vaarama Marja, Moisio Pasi & Karvonen Sakari (toim.) 2010. Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Vilkkä Hanna. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus.
- Välimaa Outi. 2011. Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemineen ja sen rakentumisen haastattelupuheessa. Väitöskirja, Tampereen yliopisto.
- Välimaa Outi. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Kirjassa Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino: Tampere.
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014
- Ylistö Sami. 2015. Miksi työnhaku ei kiinnosta? Työelämän tutkimus 13(2).
- Yu Nilan & Mandell Deena (toim.) 2015. Subversive Action. Extralegal Practices for Social Justice. Wilfrid Laurier University Press.



## LIITTEET

### HAASTATTELUTUTKIMUS TYÖTTÖMIEN KOKEMUKSISTA

Pyydän sinua osallistumaan Jyväskylän yliopiston sosiaalityön maisteriopintojen pro gradu -tutkielmaani. Tällä lomakkeella pyydän suostumustasi osallistumiseen. Tutkielman aihe on luottamus sosiaalisena pääomana pitkäaikaistyöttömien näkökulmasta. Sitä ohjaa yliopistonlehtori Maritta Itäpuisto. Haastattelun pitkäaikaistyöttömiä KUUMA-kuntien alueella. Haastattelut nauhoitetaan. Tutkijana puran nauhoitukset kirjalliseen muotoon, jonka jälkeen koodaan ja analysoin aineiston. Nauhoitteet kuulee vain tutkija. Henkilöön liittyvät tunnistetiedot poistetaan ja hävitetään. Aineisto säilytetään lukitussa kaapissa. Haastatteluun osallistuneiden henkilökohtaiset tai muutoin tunnistettavat tiedot eivät tule missään vaiheessa ulkopuolisten tietoon.

Allekirjoittamalla suostut siihen, että haastattelun sisään saattaa tulla mukaan myös mielipiteitä, joissa saatat kertoa arkaluonteisia asioita itsestäni, poliittisista mielipiteistäsi, etnistä alkuperää tai muita selkeästi arkaluonteisia asioita. Allekirjoittamalla vahvistat, että olet saanut tietoa ja mahdollisuuden kysyä haastattelun tarkempaa käsittelyä ja anonymiteettiä.

Ennen haastattelua olen kertonut haastatteluiden käyttötarkoituksesta ja olet saanut kysyä lisäkysymyksiä. Sinulle on kerrottu myös nauhojen sekä kirjalliseen muotoon tuotetun aineiston säilytyksestä sekä salassapitoon liittyvistä asioista. Haastattelututkimuksessa noudatetaan kaikissa sen vaiheissa hyvää tieteellistä käytäntöä. Sinua on myös informoitu siitä, että voit keskeyttää haastattelun sen missä vaiheessa tahansa. Voit myös täydentää sanomaasi varsinaisen haastattelun jälkeenkin. Olet saanut tutkielman tekijän yhteystiedot, luottamustutkielma@gmail.com. Sinulle on kerrottu tutkimuksen suunnitellusta aikataulusta. Tutkija lähettää sinulle halutessani valmiin tutkielman antamaasi sähköpostiosoitteeseen.

### ANNAN SUOSTUMUKSENI HAASTATTELUTUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA:

1. Olen lukenut ja ymmärtänyt annetut tiedot edellä. Antamieni tietojen käyttö, luottamuksellisuus ja säilytys on selostettu minulle. Minulle on annettu mahdollisuus kysellä tutkielman toteutuksesta ja osallistumisestani haastattelututkimukseen.

2. Olen saanut tutkimukseen osallistumista varten riittävät tiedot ja osallistun haastattelututkimukseen vapaaehtoisesti. Olen myös tietoinen siitä, että minulla on mahdollisuus peruuttaa suostumukseni aineiston käyttöön sekä antaa täydentävää aineistoa ennen tutkielman valmistumista kirjalliseen muotoon. Minulle on kerrottu alustava aikataulu.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Päiväys Paikka

Osallistuja:

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus ja nimen selvennös

Haastattelututkimuksen tekijä:

\_\_\_\_\_

Raisa Muikku, YTM, sosiaalityön maisterivaiheen opiskelija, Jyväskylän yliopisto  
luottamustutkielma@gmail.com

LIITE 1. Suostumus haastatteluun osallistumisesta.

## HALUAISITKO TULLA KUULLUKSI ASIAKKAANA?

Jokaisen oma osallisuus ja oman elämänsä arjen asiantuntijuus ovat erittäin tärkeitä asioita. Ne ovat tärkeitä erityisesti silloin, kun ihminen on asiakassuhteessa viranomaisiin kuten sosiaalityöntekijään. Se, että haluaa kertoa asioistaan, vaatii luottamista. Luottamisen ja sen karttumisen näen työntekijän näkökulmasta oevan asiakastyön kivijalka. Mutta miten tätä luottamista voisi lisätä?

Teen pro gradu -tutkimusta Jyväskylän yliopistolle. Tutkimukseni aiheena on luottaminen asiakassuhteessa. Haluan tutkia henkilöitä, jotka ovat olleet työttömänä hyvin pitkään. Monella pitkään työttömänä olleena on omakohtaisia kokemuksia sosiaalityöntekijän työstä ja kohtaamisesta. Näitä kokemuksia ja ajatuksia haluaisin kuulla myös sinulta. Lähestyn luottamista sosiaalisena pääomana. Sosiaalinen pääoma on sellaista omaisuutta, joka ei ole rahaa ja on kaikin puolin aineetonta, mutta merkittävää omaisuutta, jota jokaisella on aina jossakin määrin.

Tutkimusongelmani on tällä hetkellä

1. Miten asiakassuhteessa voi kartuttaa luottamuspääomaa?

Jos haluat osallistua tutkimukseen, ota minuun yhteyttä. Tulet kuulluksi haastattelussa mutta kuitenkin niin, että pysyt kaikin tavoin anonyyminä tutkimuksen jokaisessa vaiheessa: Sinua ei henkilönä voida tunnistaa missään tutkimuksen vaiheessa. En maksa palkkaa, mutta palkkiona minulle antamastasi ajasta haluan antaa lahjakortin pizzeriaan. Haastatteluun menee noin tunti. Otan haastatteluun mukaan valmiita kysymyksiä, joten sinun ei tarvitse jännittää sanomaasi etukäteen.

Otathan rohkeasti yhteyttä, niin sovitaan aika! Kerron tapaamisessa tutkimuksesta lisää ennen varsinaista haastattelua.

Raisa Muikku, sosiaalityöntekijä

p.040-3145122 / [raisa.muikku@mantsala.fi](mailto:raisa.muikku@mantsala.fi)

LIITE 2. Alustava kutsu haastateltavaksi