

SOSIAALITYÖ TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSISSA

Susanna Keskinen
Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos
Sosiaalityö
Pro gradu -tutkielma
Kevät 2013

TIIVISTELMÄ

SOSIAALITYÖ TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSISSA

Susanna Keskinen

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Marjo Kuronen

Kevät 2013

77 sivua + liitteet 4 sivua

Tutkimuksen tehtävänä on selvittää Työvoiman palvelukeskuksissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työnkuvastaan sekä roolistaan osana palvelukeskusten toimintaa. Tutkimuksen taustoitusta koostuu työttömien aktivointia, kuntouttavaa sosiaalityötä sekä työvoiman palvelukeskuksia koskevasta aiemmasta tutkimuksesta. Sosiaalityö työvoiman palvelukeskuksissa on kehittynyt omaksi työalueekseen palvelukeskusten toiminnan kehittymisen myötä ja ajatukset aktivoinnista sekä työttömien kuntoutuksesta ovat muokanneet ja rajanneet työn sisältöä.

Aineiston kerääminen on toteutettu teemahaastatteluin. Haastateltavana on ollut viiden eri työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijöitä. Neljä haastattelusta on järjestetty yksilöhaastatteluina ja yksi neljän hengen ryhmähaastatteluna. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysia käyttäen ja saatuja tuloksia on tarkasteltu suhteessa aiempaan tutkimukseen aiheesta.

Tulosten perusteella sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä työssään sitä, että on aikaa rauhassa paneutua yksittäisen asiakkaan tilanteeseen ja tehdä laaja alkuselvytys. Tämä kaikki pohjustaa suunnitelmien tekemistä ja niiden toteutuksessa asiakkaan tukemista. Parityömalli koetaan erittäin tärkeäksi keinoksi työskennellä asiakkaiden kanssa. Verkostoihin yhteydenpito on myös tärkeä osa työtä, jotta työn suunnittelu ja toteutus onnistuu asiakkaan kohdalla. Työnkuvaan kuuluu myös oleellisesti kirjausten ja erilaisten muiden paperitöiden tekeminen sekä oman työn organisointi siten, että kiireellisimmät asiat tulevat hoidetuksi. Sosiaalityöntekijöiden mielestä on tärkeää pyrkiä pitämään kiinni hyväksi todetuista työtavoista muutosten uhatessa. Sosiaalityöntekijät saattavat myös joutua puolustamaan omaa rooliaan ja paikkaansa osana palvelukeskusten toimintaa. Haastatteluissa sosiaalityöntekijät eivät käyttäneet lainkaan aktivoinnin käsitteitä. Aktivoinnista mainittiin ainoastaan aktivointisuunnitelmien tekemisen yhteydessä. Työtä voi kuitenkin haastatteluiden perusteella kutsua aktivoinniksi, koska työn sisältö vastaa melko hyvin aktivoinnin sisältöä, vaikka haastateltavat eivät sanaa itse työstään käyttäneet.

Avainsanat: Työvoiman palvelukeskus, aktivointi, kuntouttava sosiaalityö, kuntoutus, pitkäaikaistyöttömyys

Sisältö

1	JOHDANTO.....	1
2	AKTIVOINTI JA KUNTOUTTAVA SOSIAALITYÖ	3
2.1	Työttömien aktivointi	4
2.2	Laki kuntouttavasta työtoiminnasta	12
2.3	Kuntoutus käsitteenä.....	13
2.4	Kuntouttava sosiaalityö.....	17
3	TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS.....	21
3.1	Organisaatio ja henkilökunta	21
3.2	Asiakaskunta	24
3.3	Sosiaalityön rooli palvelukeskuksissa	28
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
4.1	Tutkimusongelma	31
4.2	Teemahaastattelu aineiston keräämisen tapana	31
4.3	Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi	38
5	"TODELLISTA AIKUISSOSIAALITYÖTÄ"	45
5.1	Tilannekartoitukset	48
5.2	Tuen ja ohjauksen antaminen	49
6	PARITYÖSKENTELEY JA VERKOSTOJEN TUKI.....	55
6.1	Tiimityö oman organisaation sisällä.....	55
6.2	Ulkopuoliset verkostot ja palvelut	58
7	PAPERITÖITÄ JA OMAN TYÖN ORGANISOINTIA	61
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	64
	KIRJALLISUUS	69
	LIITE 1 Haastattelupyyntö	75
	LIITE 2 Haastattelurunkoa	76
	LIITE 3 Analyysin kulkua.....	77

1 JOHDANTO

Tässä tutkimuksessa analysoin työvoiman palvelukeskusten sosiaalityötä ja peilata sitä aiempaan kuntouttavasta sosiaalityöstä, työttömien aktivoimisesta sekä palvelukeskuksista tehtyyn tutkimukseen. Palvelukeskusten toiminta on vielä melko uutta. Toimintaa alettiin kehittää 2000-luvun alkupuolella ensiksi yhteispalvelukokeilun kautta ja siitä vakiinnuttaen työvoiman palvelukeskuksiksi. Keskusten merkitys esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa on kasvanut viimeaikoina, kun työttömyydestä on tullut arkipäivää yhä useammalle. Työttömyyteen liittyvien monien ongelmien vuoksi on jo palvelukeskuksia perustettaessa ajateltu, että ihmisten auttamiseen näissä tilanteissa tarvitaan sosiaalityötä tukena työhallinnon toimille. Siksi on mielestäni ajankohtaista ja oleellista tarkastella, mikä osuus sosiaalityöllä on tässä toiminnassa ja millaisilla toimilla työttömien asemaa pyritään sosiaalityön osalta parantamaan.

Olen kiinnostunut tutkimaan Työvoiman palvelukeskuksen eli TYP:n sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvaa osana keskuksen toimintaa ja suhteessa muihin ammattiryhmiin. Heikkilän ja Keskitalon (2002) tutkimuksessa todettiin, että työ- ja sosiaalishallinnon yhteistyötarve oli tullut yhä enemmän esille 2000-luvun alkupuolella, kun aktivoinnin korostaminen hyvinvointipolitiikassa oli lisääntynyt ja syrjäytymisen riski kasvanut pitkäaikaistyöttömyyden seurauksena. Katsotaan, että yhteistyön kautta saadaan hyödynnettyä sekä työhallinnon välineitä että sosiaalitoimen kompetenssia asiakkaiden kohtaamiseen. Toisaalta työhallinnon tavoite työllistää ja sosiaalishallinnon tavoite palauttaa elämänhallintaa eivät aina kohtaa ongelmitta. (Heikkilä & Keskitalo 2002, 31, 54.)

Olen suorittanut opintoihini liittyvän hallinnon harjoittelun (silloiselta nimeltään) Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa ja saanut alustavaa käsitystä siellä tehtävästä sosiaalityöstä. Harjoittelun myötä tutkimusaihe tuli mieleeni gradua ajatellen. Asiakastilanteet joissa olin tarkkailijana mukana, laittoivat miettimään sosiaalityön osuutta ja merkitystä, koska työvoimaohjaajien kanssa yhteistyönä hoidetuissa tapaamisissa oli hämmästyttävän paljon yhteistä molempien työskentelyssä ja esitetyissä kysymyksissä

Välillä ainoa ero tuntui olevan se, että työvoimaohjaaja istui tietokoneen ääressä ja kirjoitti esimerkiksi aktivointisuunnitelmaa tai tarkasteli asiakkaan työtaustatietoja.

Työvoimanpalvelukeskusten yhteydessä tehdystä sosiaalityöstä käytetään usein joko kuntouttavan sosiaalityön tai laajemmin aikuissosiaalityön käsitettä. Haluan nimenomaan tutkia ja selvittää sitä, kuinka sosiaalityöntekijät työvoimanpalvelukeskuksessa itse määrittelevät työtään ja mitä käytäntöjä he katsovat kuuluvaksi tähän sosiaalityön alaan. Sosiaalityöntekijöiden näkökulma on mielestäni kiinnostava, koska juuri heiltä saa arjen kokemusten kautta sisäistettyä tietoa ja käsityksiä työn sisällöstä laajimmillaan. Tällä tavoin sosiaalityöntekijät voivat itse pohtia omaa työnkuvaansa ja sen merkitystä osana palvelukeskuksen toimintaa ja tuoda varmimman kuvauksen omasta työstään palvelukeskuksissa.

Tutkimusraporttini etenee siten, että seuraavassa luvussa käsitelen aktivointia ja kuntouttavaa sosiaalityötä käsitteinä sekä niistä tehtyä aiempaa tutkimusta. Sen jälkeen kolmannessa luvussa käyn läpi Työvoiman palvelukeskusten toimintaa ja asiakaskuntaa. Siitä jatkan tutkimusongelman tarkemmalla määrittelyllä sekä sen jälkeen käyn läpi tarkemmin tutkimukseni toteutusta ja käyttämiäni tutkimusmenetelmiä. Viidennestä luvusta lähtien alan käsitellä tutkimuksesta saatuja tuloksia. Tulokset olen jakanut kolmeen lukuun selkeyttääkseni lukemista sekä tuodakseni esille tuloksien painopisteitä. Näiden jälkeen luvussa kahdeksan on lopuksi vuorossa johtopäätökset.

2 AKTIVOINTI JA KUNTOUTTAVA SOSIAALITYÖ

Euroopan unionin myötä käytäntöjä ja sosiaalipolitiikkaa alettiin yhtenäistää unioniin kuuluvien maiden kesken. Työllisyydestä on muodostunut alusta alkaen yksi tärkeimmistä keskustelun aiheista sosiaalipolitiikan rintamalla. Työllisyys ja työttömyys vaikuttaa koko Euroopan unionin talouteen, minkä vuoksi sen eteen on pyritty kehittämään aktiivisia toimenpiteitä passiivisten sijaan. Työttömät pyritään aktiivisesti palauttamaan takaisin työelämään mahdollisimman pian sen sijaan, että heidän annettaisi elää työttömyysturvan varassa ilman omaa vastinetta. Tämä käytännössä mahdollistetaan sillä, että työmarkkinat ja sosiaaliturva linkitetään hyvin voimakkaasti yhteen. Tehokkuutta pyritään saamaan sillä, että etuuksien saamisen kriteereitä on tiukennettu eli tuki on kohdistettu sitä eniten tarvitseville. Työttömälle annetaan myös velvollisuuksia, joiden mukaisesti täytyy toimia tai vaarana on menettää rahallinen etuus. Tehokkuuden katsotaan säästävän vähäisiä resursseja. (Hvinden, Heikkilä & Kankare 2001, 169–170.)

Ilman pakkoa työttömien siis helposti ajatellaan vain nostavan sosiaaliturvaetuuksia ilman aikomustakaan hakeutua takaisin työelämään. Osittain tässä voi olla perääkin, koska on ihmisiä, joille riittää, että talous on turvattu edes kohtuullisesti, jos asiat muutoin ovat elämässä tyydyttävällä tasolla. Sosiaalietuuksien ja matalien palkkojen yhteensovittaminen on myös seikka joka vaikuttaa oleellisesti siihen, kannattaako taloudellisesti ottaa vastaan työtä, jos sellaista tarjoutuisi. Pyrkimyksenä on ollut luoda sellaisia rakenteita, jotka kannustavat työhön eli myös työttömyysturvan tasoa on laskettu näiden pyrkimysten perusteella. Nämä muutokset eivät kuitenkaan ole pelkästään olleet hyviä vaan niiden seurauksena taloudellinen ahdinko on joidenkin ihmisten kohdalla vain entisestään kasvanut. Työttömyys voi tuoda mukanaan taloudellisen ahdingon lisäksi nälkää, sairastelua, eristäytymistä ja epäluottamusta. Aluksi työttömän motivaatio työn löytämiseksi voi olla suurempi juuri huonon aseman vuoksi, mutta pitkittyessään tilanne voi mennä siihen, että lisäahdinko ei enää kannusta vaan lamauttaa entisestään. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 179–182.)

Näiden näkökulmien jälkeen lähdän seuraavaksi käsittelemään tarkemmin työttömien aktivointia ja lakia kuntouttavasta työtoiminnasta sekä kuntoutuksen ja kuntouttavan sosiaalityön käsitteitä. Tarkoitus on ensin käsitellä aktivoinnin käsitettä ja sen jälkeen

kartoittaa yleisemmin kuntoutusta ja sen merkitystä nimenomaan työelämän ja työttömyyden kannalta. Lopuksi vielä käsitelen kuntoutusta eräänlaisena sosiaalityön lähtökohtana ja määrittelijänä.

2.1 Työttömien aktivointi

Aktivointi laajasti määriteltynä tarkoittaa, käytäntöjä ja toimintamalleja, joiden pyrkimyksenä on integroida työttömiä ja toimeentuloturvan varassa eläviä mukaan työelämään (Keskitalo 2008, 23). Pitkäaikaistyöttömien ja pitkäaikaisten toimeentulotuen saajien aktivoiminen on ollut yksi suuri tavoite sosiaalityölle ja sillä on erityisesti pyritty aktivoimaan asiakkaita tulemaan itsenäisesti toimeen sekä estämään näiden syrjäytymistä. Jos, syrjäytymistä ajatellaan ihmistä yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoutena, täytyy syrjäytymistä tarkastella yhteiskunnallisten tekijöiden näkökulmasta. Samalla voidaan tarkastella syrjäytymistä yksilölle tai perheille ongelmia aiheuttavina prosesseina tai voidaan tarkastella syrjäytymistä yksilön ongelmien näkökulmasta. (Raunio 2004, 218–220.) *Aktiivisuutta* voidaan pitää eräänlaisena sosiaalipolitiikan kansalaisuuden perusideologiana. Aktiivisen kansalaisen ideologiassa vastuullisuus lähes samaistuu aktiivisuuteen ja vastakohtaisesti vastuuttomuus passiivisuuteen. Aktivointipolitiikalla on tavoitteena luoda polkuja työmarkkinoille. (Julkunen 2006, 206.)

Aktivointi voidaan siis vielä määritellä käytännöiksi ja toimenpiteiksi, jotka on suunnattu erityisesti niihin ihmisiin, jotka saavat rahallista tukea tai etuutta toimeentulonsa turvaamiseksi tai ovat vaarassa tippua työmarkkinoiden ulkopuolelle pysyvästi. Toimenpiteiden tavoitteet vaihtelevat yksilön mukaan, koska kaikki eivät suoraan tähtää työllistymiseen työmarkkinoille vaan heillä on välitavoitteita esimerkiksi kouluttaa itseään pätevämmiksi tai muuta vastaavaa. Kuitenkin usein jätetään huomiotta se, että kaikilla ei ole motivaatiota koulutuksiin tai että koulutukset ja muut työllistymisen edistämiseksi tarkoitetut toimenpiteet eivät aina johda toivottuun lopputulokseen. Aktivoidtavat ihmiset voivat siis saada virheellisen käsityksen toimenpiteiden toimivuudesta ja siten pettyä jälleen, jos työmarkkinat eivät olekaan saavutettavissa. Myös se, että autetaan toisia ihmisiä työllistymisen edellytysten parantamiseksi helposti aiheuttaa sen, että jokin toinen joukko ihmisiä samanaikaisesti jää huonompaan asemaan työllistymisen suhteen. (Drøpping, Hvinden & Vik, 1999, 134–140.)

Aktivointi voi kohdistua erilaisiin ryhmiin. Näitä ryhmiä ovat esimerkiksi ihmiset, joilla ei ole loppuun käytyjä koulutuksia tai nuoria, joilla on vammoja tai haittoja jotka rajoittavat työskentelyn mahdollisuuksia. Aktivoitavia ovat myös ihmiset, jotka ovat olleet pitkään työelämän ulkopuolella perhettään hoitamassa tai pitkäaikaisesti sairaana. Myös työelämässä pitkään olleet ihmiset voivat terveyden heikkenemisen vuoksi joutua tilanteeseen, jossa eivät enää omaan työhönsä pysty ja ovat vaarassa siten jäädä työmarkkinoiden ulkopuolelle. Etenkin nuorten osalta huomio täytyy kiinnittää vaiheeseen, jossa koulusta ensimmäiseen työpaikkaan siirtyminen tapahtuu. Usein nuorten on vaikea saada töitä tässä vaiheessa, koska heillä ei ole aiempaa työkokemusta. Työkokemusta kuitenkin ei voi saada ilman työpaikkaa, joten voi olla todella vaikeaa nuoren yksistään löytää reittiä työelämään. Suomessa etenkin ongelmaa lisää se, että moni ei hakeudu tai pääse peruskoulujen jälkeen ammatillisiin koulutuksiin tai ne jäävät kesken. Työttömyys on usein pitempikestoisempaa juuri näillä vähän koulutetuilla nuorilla. (Drøpping ym., 1999, 146–151.)

Yksilön perustellaan hyötyvän aktivoinnista muun muassa siten, että taitoja ja pätevyyttä on mahdollisuus parantaa. Myös negatiivisen vaikutukset työelämän ulkopuolella olemisesta voidaan välttää eli käytännössä ei eristäydytä kanssakäymisestä muiden ihmisten kanssa, kun osallistutaan harjoitteluihin tai kursseihin. Aktivoinnin koetaan myös parantavan ihmisten omaa aktiivisuutta etsiä töitä oma-aloitteisesti sekä tunnetta omasta hyödyllisyydestä yhteiskunnan jäsenenä. Valtion kannalta taas hyötyä on siitä, että ihmisten taitoja ei päästetä ruostumaan vaan niitä pidetään yllä tai parannetaan, jolloin tarvittaessa on olemassa osaavaa työvoimareserviä. Pitkällä tähtäimellä myös kustannusten nähdään vähenevän, kun avustuksiin ei tarvita niin paljoa rahaa. (Drøpping ym., 1999, 138.) Tuija Kotiranta (2008) näkee hyötynä sen, että monet sosiaalisesti eristyksissä olleet ihmiset pääsevät keskustelemaan ja tekemään asioita yhdessä muiden kanssa. Ihmisten hyvinvointi paranee ja saadaan uutta energiaa tekemiseen. Yhteisen tekemisen kautta vahvistetaan jopa kokemusta omasta ihmisyydestä. Tämä lisää itseluottamusta ja antaa paremmat edellytykset lähteä kokeilemaan uusia asioita. Siten lisätään mahdollisuuksia tulevaisuudessa työllistymiseenkin. (emt.,155–172.)

Vappu Karjalainen ja Tuukka Lahti (2001) kirjoittavat Hippu (yhteistä hyötyä innovaatioista)-projektin loppuarvioinnissa, että aktiivinen sosiaalipolitiikka ja työvoimapolitiikka sisältävät hyvin pitkälti samoja teemoja. Köyhyyden lisääntyminen,

väestörakenteen muutos ikääntyvään suuntaan sekä pitkäaikaistyöttömien syrjäytymiskehitys ovat muun muassa yhteisiä teemoja. Sosiaalityöntekijöiden menetelmät pitkäaikaistyöttömien asiakastyössä ovat herättäneet pohdintaa. Tuen ja kontrollin yhdistäminen työssä on erityisesti ollut keskustelun alla. Hippu-projektin toteutti Stakes noin vuosien 1999 ja 2001 välisenä aikana ja sen tavoitteena oli kehittää pitkäaikaistyöttömien paikallisissa työllistymisprojekteissa tuotettujen uusien aktivoivien käytäntöjen juurtumista. (Karjalainen & Lahti 2001, 5, 21.)

Työelämään aktivoiminen on siis keino ehkäistä syrjäytymistä ja siihen pyritään osaltaan liittämällä toimeentuloturva tiiviisti siihen odotukseen, että asiakas osallistuu työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin. Tätä ei nähdä asiakkaan velvollisuudeksi vaan pikemminkin oikeudeksi, koska kyseessä on toimintamalli, jossa oikeus perusturvaan ja oikeus työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin on kytketty toisiinsa. Kuitenkin tämä voidaan tulkita myös velvoitteeksi, koska toimenpiteisiin osallistuminen on tiukka ehto toimeentuloturvalle. (Raunio 2004, 223.) Kotiranta (2008, 91, 169) käsittelee väitöskirjassaan aktivoinnin käsitettä. Työttömän osaksi jää olla *aktivoitava* ja velvoitettu osallistumaan, mikä on ristiriidassa aktivoitumisen idean sekä kuntouttavan sosiaalityön lähtökohtien kanssa. Aktivoitumisen idea on nimenomaan omaehtoisuus eli itsestä lähtevä aktiivisuus. Kotirannan mukaan olisikin syytä puhua aktivoinnin sijaan ”aktivoitumisen tukemisesta tai aktivoitumisen esteiden poistamisesta” (2008, 169).

Tulee kuitenkin muistaa myös se, että läheskään kaikki työttömänä olevat eivät välttämättä ole aktivointitoimenpiteiden kohteena. Jenny Nybom (2011) on tutkinut aktivointityötä työttömyysturvan varassa elävien työttömien osalta neljässä ruotsalaisessa kunnassa. Nybomin tutkimukseen kuuluneesta asiakasmäärästä alle puolet sai ylipäätään jonkinlaista aktivointia. Aktivointitoimien määrä vaihteli suuresti kunnittain. Toimenpiteiden velvoittavuus ja sanktioiden käyttö myös vaihteli kunnittain, mutta kaikissa kunnissa kuitenkin käytettiin sanktioita esimerkiksi tilanteissa, joissa aktivoitava ei ollut osallistunut suunniteltuihin aktivointitoimenpiteisiin. Suuri ero oli myös siinä, että joissakin kunnissa oli mahdollista päästä oikealle työpaikalle harjoittelemaan työtä, kun taas osassa sitä ei tapahtunut. Tällainen harjoittelu on aiemmissa tutkimuksissa todettu erittäin tehokkaaksi reitiksi takaisin työelämään, mutta silti sitä ei käytetty paljoakaan tutkimukseen osallistuneissa neljässä kunnassa. Koulutuksiin ja taitoja lisääviin ohjelmiin osallistuminen oli myös melko vähäistä. Eniten tuettiin työnhaun suhteen sekä erilaisten

työharjoittelupätkien avulla. Moni myös osallistui erilaiseen sosiaaliseen toimintaan, jonka avulla pyrittiin siihen, että sosiaaliset rajoitteet vähenisivät ja työhön hakeutumisesta tulisi mahdollista. Kuntien välillä voi siis olla paljon eroja aktivoinnin toteuttamisen suhteen ja usein kunnilta jää käyttämättä hyödyllisiä keinoja, koska niihin ei ole panostettu riittävästi. (emt., 348–358.)

Tiukennuksia työttömyysetuuksien saamiselle on alunperin tehty, koska uskotaan, että liian helposti saatavilla olevat rahalliset etuudet, joita on mahdollisuus saada pitkäaikaisesti, heikentävät työllistymistä. Työttömyysetuuksien ja myös verotuksen liian korkea taso voi aiheuttaa sen, että työhön palaaminen ei olekaan tietyissä tapauksissa rahallisesti kannattavaa yksilölle. Puhutaan niin sanotusta "köyhyysloukusta". Etenkin alhaisesti koulutetut työnhakijat jäävät helposti työmarkkinoiden ulkopuolelle pitkäaikaisesti tai jopa pysyvästi. Myös nuorten on vaikea työllistyä, jos työkokemusta ei ole kertynyt ja koulun käynti on jäänyt vähäiseksi. Tilanteiden yksilöllisyyden vuoksi on tarpeen myös lähteä miettimään työllistymisen keinoja yksilöllisistä tarpeista ja mahdollisuuksista. Etuuksien saamisen edellytyksenä olevat toimenpiteet pyrkivät aktivoimaan työtöntä siten, että tämän taidot pysyvät yllä tai paranevat työttömyyden aikanakin, jotta työelämään palaaminen tai siirtyminen jatkossa sujuisi helpommin. (Hvinden, Heikkilä & Kankare 2001, 172–173.)

Työn saatavuutta on pyritty myös parantamaan sen lisäksi, että omaa aktiivisuutta työn löytämiseksi korostetaan. Työtarjouksista tai harjoitteluista kieltäytyminen voi tarkoittaa myös etuuksien menettämistä tai vähenemistä tietyksi ajanjaksoksi. Pyritään vähentämään mahdollisuutta käyttää etuuksia ja järjestelmää väärällä tapaa hyväkseen. Etuuksien on tarkoitus olla aina viimesijainen vaihtoehto tulonlähteenä. Enemmän arvoa on annettu avointen työmarkkinoiden kautta työllistymiselle ja peruskoulutuksen parantamiselle. Kuitenkin paikallisella tasolla mahdollisuuksien ollessa vähäisiä, tavoitteeksi otetaan usein erilaisiin projekteihin osallistumista sekä lyhytaikaisia harjoittelujaksoja. (Hvinden ym., 2001, 193.) Muutoinkin on ajateltu työn arvostuksen heikentyneen etenkin nuorten keskuudessa. Nykyään ei enää näiden käsitysten mukaan oteta niin suurta moraalista vastuuta siitä, että pärjättäisi omin taidoin ja oltaisi taloudellisesti siinä tilanteessa, että ei tarvita yhteiskunnan tukea. Toisaalta "velvollisuus" tehdä työtä tai ylipäättään huolehtia itsestään on hyvin epämääräistä ja myös yksilölle loppujen lopuksi harkinnanvaraista. (Hvinden 2000, 140–141.)

Kansalaista velvoittava ajattelumalli on levinnyt kansainvälisestä keskustelusta, jossa käsite ”workfare” vastaa aktivointipolitiikan käsitettä. Velvoitteiden ja aktiivisuuden korostaminen on siis lähtöisin laajemmasta ajattelutavan muutoksesta myös Suomen rajojen ulkopuolella. (Julkunen 2006, 207.) Keskitalo on tutkimuksessaan ottanut tarkastelun kohteeksi suomalaisen aktivointipolitiikan kehittymisen ja sisällön 1990-luvun puolivälistä alkaen. Suomessa aktivoinnin korostamiseen on suuremmalta osin vaikuttanut 90-luvun alkupuolen lama. Laman myötä hyvinvointipalveluita sekä sosiaalietuuksia päätettiin ryhtyä leikkaamaan ja pitkäaikaisesta työttömyydestä sekä kasvaneesta syrjäytymisriskistä tuli ongelma, johon silloiset työvoimapolitiittiset keinot ja leikatut sosiaalietuudet eivät riittäneet ratkaisuksi. Noin 90-luvun puolivälistä lähtien aktivointi alkoi saada etusijaa poliittisessa ajattelussa ja käytännöissä ratkaisuna ongelmiin. Ehdot sosiaalietuuksien saamiselle tiukentuivat ja yksilön vastuu työllisyydestään korostui. Aktivointisuunnitelmien laatimisesta hajanaisesti osalle asiakkaista siirryttiin laajempaan ja yhtenäisempään työhön. (Keskitalo 2008, 203.)

Laki määrää kuntaa ja työ- ja elinkeinotoimistoa laatimaan aktivointisuunnitelman asiakkaalle, jotta tavoitteet työllistymisestä ja elämänhallinnasta saavutettaisiin suunnitelmallisesti. Aktivointisuunnitelma sekä kuntouttava työtoiminta ovat molemmat määritelty kuntien vastuulla olevaksi sosiaalipalveluksi (Lindqvist ym. 2001, 18, 47). Aktivointisuunnitteluun osallistumisella on todettu olevan positiivinen yhteys työmarkkina-aseman paranemiseen. Se lähes kaksinkertaistaa todennäköisyyden työllistyä tai sijoittua toimenpiteisiin verrattuna aktivointisuunnittelua läpikäymättömiin. Elämänlaatuun aktivointisuunnitelmalla sellaisenaan ei ole todettu olevan vaikutusta, mutta aktivointisuunnitelma yhdistettynä työperusteisten aktivointitoimenpiteiden suorittamiseen on todettu olevan yksilön elämänlaatua edistävää. (Ala-Kauhaluoma 2005, 48, 52.) Työntekijöiden näkökulmasta aktivointisuunnitelmaa on pidetty toimivana työvälineenä mutta kuitenkin osittain työläänä ja byrokraattisena toimena (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 205).

Kotiranta (2008) näkee aktivoinnin sosiaalityön yhdeksi keskeiseksi sisällöksi, koska sosiaalityö määrittyy usein muutostyöksi, mitä aktivointikin on. Kotiranta pohtii sosiaalityön menetelmien ja metodien käsitteitä ja päätyy määrittelemään metodin sosiaalityön kannalta ”tietoiseksi toiminnaksi”. Toisaalta myös korostuu se, että sosiaalityön täytyy muistaa olevan luovaa työtä, jossa pyritään tukemaan asiakkaan omia

luovia voimavaroja. Sosiaalityössä tehtyjä toimenpiteitä ja palveluita voidaan käyttää sosiaalityön välineinä. Niistä saadaan siis apua työn konkreettiseen tekemiseen. Kuitenkin tulee tarkasteltavaksi myös toimenpiteiden eettisyys. Ihmisten itsemääräämisoikeutta on korostettu pitkään sosiaalityön eettisissä ohjeistuksissa, mutta usein sosiaalityön toimenpiteen nimenomaan rajoittavat tätä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Näin käy etenkin, kun ihmisen oma toimintakyky ei ole riittävän hyvä yhteiskunnan näkökulmasta, jolloin sosiaalityö voi ottaa kontrolliroolin asiakkaaseen nähden. Tästä syystä asiakaan näkökulmasta toimenpiteet voivat olla pakottavia. Aktivoitavaksi siis joudutaan. (emt., 54–60.)

Tärkeintä Kotirannan (2008) mukaan onkin aktivoinnin suhteen se, miten aktivointi tapahtuu. Aktivointia ja siihen liittyviä pakottavia toimenpiteitä ei voida jättää tekemättä, koska silloin jäisi paljon hyvääkin saavuttamatta. Täytyy siis pyrkiä aina valitsemaan paras mahdollinen vaihtoehto yksilön kannalta, jotta pakottavat toimenpiteet saisivat oikeutuksen hyvien lopputulosten kautta. Tarkoitus on nimenomaan kannustaa ja tukea sekä pyrkiä mahdollisimman ihmisarvoa kunnioittavaan toimintaan myös silloin kun kyse on aktivoinnista. (emt., 99.)

Kansainvälisesti on myös tutkittu aktivointitoimenpiteiden käyttöönottamista 1990-luvulta lähtien. Clasen ja Clegg (2003) ovat tutkineet Ranskan ja Iso-Britannian aktivointitoimien kehittymistä. Kehitys on ollut näissä vertailussa käytetyissä maissa saman suuntaista, mutta eri tavalla ja tahdissa toteutettua. Olemassa olevat arvot ja normit ovat vaikuttaneet siihen, kuinka valtiot ovat asiaa lähestyneet. Iso-Britanniassa kansa hyväksyi uudistukset melko hyvin heti, koska yksilöllisyyttä ja aktiivista kansalaisuutta korostettiin muutoinkin. Iso-Britanniassa onkin selkeämmin yhdistetty aktivointi ja sosiaaliturvaetuudet yhteen jo alusta alkaen. Ranskassa solidaariset arvot ja kansan vastustus hidastivat kehitystä alussa, mutta arvot eivät ole pystyneet estämään aktiivisemmän otteen käyttöönottoa. Ranskassa työttömyysluvut olivat tutkimuksen ajankohtana suurempia kuin Isossa-Britanniassa, mutta kehitystä on tapahtunut melko lailla samassa tahdissa kuin Iso-Britanniassakin ja voidaan jopa katsoa, että Ranskassa on saatu kehitettyä hieman joustavammat työmarkkinat. Toisaalta on myös todettu, että vaikka Ranskassa ei ole yhtä selkeästi tuotu esiin sitä, että rahalliset etuudet olisivat sidoksissa tiettyihin vaatimuksiin, niin silti kriteerit ovat hyvin tiukkoja etuuksien saamiselle ja solidaarisuudesta huolimatta työttömiin ja työttömyyteen suhtaudutaan melko joustamattomasti. Iso-Britanniassa toisaalta kansalaiset joustaisivat

enemmän aktivointitoimien ja etuuksien suhteen. Eroista huolimatta nämä kaksi maata ovat kehittäneet samansuuntaista systeemiä ja molemmissa aktiivisempi ote on ottanut valtaa. (emt., 2003, 361–378.)

Myös Tanskassa ja Alankomaissa tehtyä aktivointia ja sen vaikutusta työttömyyden lievittämiseksi on tutkittu (Van Oorschot & Abrahamson 2003). Tutkimuksessa mainittiin, että vaikka työttömyys on laskenut huomasti 1990-luvulta lähtien aktivoinnin alettua, niin tämä muutos ei ole yksiselitteisesti vain aktivoinnin aikaansaannosta. Aktivointiajattelun myötä myös kansalaisten oikeuksia sosiaaliturvaan on vähennetty ja samalla velvollisuuksia lisätty. Aktivointitoimilla on todettu loppujenlopuksi olevan melko vähän vaikutusta työllistymiseen pitkällä aikavälillä mitattuna ja etenkin iäkkäämpien ja terveydentilaltaan rajoittuneiden työttömien osalta vaikutusta on melko vähän. Usein sosiaalityöntekijät valitsevat työskentelyn kohteiksi ne ihmiset, joilla he kokevat olevan eniten mahdollisuuksia työllistyä. Aktivointi ei myöskään pysty luomaan lisää työpaikkoja, joten harjoittelut ja kurssit eivät välttämättä johda työllistymiseen. Aktivoinnin hyödyllisyys pitkällä aikavälillä ei siis ole lainkaan itsestään selvä. On myös vaarana, että vaikka työllistymistä tapahtuisikin erilaisten harjoitteluiden kautta, niin aktivointitoimenpiteiden kohteena ollut henkilö saattaa leimautua jatkossa. (emt., 288–302.)

Kolmantena kansainvälisenä tutkimuksena voi vielä mainita tutkimuksen, jossa on vertailtu Iso-Britannian ja Tanskan osalta nuorten työttömien aktivoinnin kehittymistä (Lindsay & Mailand 2004). Molemmissa maissa on todettu olevan hyvin samanlainen lähestymistapa nuorten työttömien aktivointiin, vaikka lähtökohdat ovat olleet hieman erilaiset. Tanskassa on alkujaan ollut paljon anteliaampi sosiaaliturvajärjestelmä verrattuna Iso-Britanniaan. Molemmissa maissa on myös erilaiset tavat järjestää palveluita, mikä näkyy esimerkiksi yksityisten palveluntuottajien määrästä ja käytöstä osana palveluita. Yhtäläisyyttä näiden maiden välille kuitenkin tuo se, että molemmissa maissa oikeuksia ja velvoitteita on tasapainotettu uudelleen, on pyritty asiakaslähtöisempään työskentelyyn, jossa yksilölliset erot ja tarpeet voitaisiin paremmin ottaa huomioon sekä pyritään järjestämään enemmän mahdollisuuksia nuorille päästä oikeisiin työympäristöihin harjoittelemaan työtä. (emt., 198–205.)

Tanskassa on myös tutkittu aktivointia siten, että osalle tutkimuskohteena olleista työttömistä järjestettiin aktivoivia toimenpiteitä laajasti ja osalle toimenpiteet jätettiin minimiin (Graversen & van Ours 2011). Näitä ryhmiä verrattiin keskenään työllistymisen suhteen. Aktivointitoimet liittyivät vahvasti työnhakuun liittyviin kursseihin ja henkilökohtaiseen avustukseen työnhaun suhteen. Ne jotka eivät neljän kuukauden kuluessa löytäneet näillä keinoin töitä, laitettiin vähintään kolmen kuukauden mittaiseen työharjoitteluun. Vertailuryhmälle ei tarjottu kuin yksittäisiä käyntejä useiden kuukausien välein ja aktiivisempien toimenpiteiden pariin velvoitettiin vasta vuoden työttömyyden jälkeen. Tutkimuksen tuloksena oli, että ne jotka osallistuivat aktivoiviin toimenpiteisiin löysivät töitä nopeammin kuin ne joille aktivointia ei oltu tarjottu. Saatujen työpaikkojen taso ei kärsinyt siitä, että työttömänä ollessa henkilö oli osallistunut aktivointiin. Myös se vaikutti työllistymisen nopeuteen, miten kaukana aktivointitoimenpiteiden toimipiste oli kotoa. Työttömät siis aktiivisemmin etsivät töitä, jotta heidän ei tarvitsisi lähteä niin usein aktivointitoimenpiteisiin kauas kotoa. Aktivoinnin todettiin tutkimuksessa olleen tehokasta juuri siksi, että se oli pakollista ja työttömänä olleiden henkilöiden oli osallistuttava vastentahtoisesti. (emt., 167–177.)

Näissä ulkomaisissa tutkimuksissa on nähtävissä se, että aktivointiajattelu on todellakin vahvasti läsnä myös muualla kuin Suomessa. Järjestelmät ovat kehittyneet eri tavoilla ja niissä voi olla erilaisia painotuksia, mutta silti pyritään työttömiä aktivoimalla parantamaan työllistymisen mahdollisuuksia. Ei ole aina kuitenkaan itsestään selvää, toimiiko aktivointi läheskään kaikkien kohdalla ja voidaan myös miettiä, onko oikein, että työttömien on pakko osallistua aktivointiin vastentahtoisesti, vaikka siitä mahdollisesti olisikin lopulta hyötyä. Vaikka viimeksi mainitsemani tutkimuksen (Graversen & van Ours 2011) tuloksissa tuotiin esiin se, että aktivointitoimenpiteet eivät näyttäneet vaikuttavat siihen, minkä tasoisen työpaikan oli mahdollista saada, niin aiemmin mainitsemani tutkimuksessa (Van Oorschot & Abrahamson 2003) tuotiin esiin huoli siitä, että aktivointi saattaa leimata niihin joutuvan henkilön ja työpaikkojen saaminen voi rajoittua. Ei ole täyttä varmuutta siitä, kuinka aktivointi vaikuttaa yksittäisiin henkilöihin tai auttaako aktivointi pitkällä aikavälillä. Tuloksia on kuitenkin myös saatu sen puolesta, että työttömiä työllistyy nopeammin näillä toimenpiteillä kuin ilman niitä.

2.2 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189) määrittelee kuntouttavan työtoiminnan siten, että kyseessä on kunnan järjestämää toimintaa, jolla pyritään luomaan edellytyksiä työllistymiselle sekä parantamaan henkilön elämänhallintaa. Määritelmässä todetaan myös, että kuntouttavan työtoiminnan ei tule muodostaa työsuhdetta henkilön ja palvelua järjestävän tai toteuttavan tahon välille. Kuntouttava työtoiminta tulee lain mukaan olla viimesijainen toimenpide ja sen sisältö tulee muodostaa yhdessä asiakkaan kanssa. Alle 25-vuotiailla on velvollisuus osallistua kuntouttavaan työtoimintaan tarvittaessa, jos aktivointiehdot täyttyvät. (Ala-Kauhaluoma 2005, 43.) Muutoksena lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta on voimaan tullut 1.1.2013 säädöksiä 25 vuotta täyttäneiden osalta. Niille jotka ovat täyttäneet 25 vuotta täytyy järjestää myös kuntouttavaa työtoimintaa, jos tietyt ehdot täyttyvät. Näitä ehtoja ovat mm. se, että henkilö on ollut työttömänä ja saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä tai jos henkilö on saanut työttömyyspäivärahaikauden jälkeen työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä. Myös, jos henkilö on elänyt toimeentulotuen varassa viimeiset kaksitoista kuukautta työttömyyden takia, on sellainen asia johon puututaan aktivointisuunnitelmalla ja kuntouttavalla työtoiminnalla. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta muodostettiin keinoksi toteuttaa kansainvälistä aktivointipolitiikkaa, mikä siis pyrki aiempaa tehokkaampaan työskentelyyn työttömien kanssa sen sijaan, että heille vain jaettaisiin rahaa. Tavoitteena on parantaa työllistymisen mahdollisuuksia sekä ennaltaehkäistä syrjäytymistä. Ajatellaan, että elämänhallinta, työkyky ja aktiivisuus edistävät työmarkkinaresursseja ja sen myötä mahdollisuuksia kiinnittyä työmarkkinoille. (Ala-Kauhaluoma 2005, 42.) Ylipäätään tarve muodostaa uudenlaista toimintatapaa lähti pitkittyneestä työttömyydestä, joka on osittain lähtöisin 1990-luvun alun taloudellisesta lamasta ja siitä, että pitkäaikaisesti työttömänä olevien ihmisten määrä kasvoi oleellisesti sen myötä. Työttömyys väheni hyvin hitaasti laman jälkeen joten pyrittiin kehittämään keino nopeuttaa työttömyyden vähenemistä. Pitkäaikaistyöttömyys on lisännyt köyhyyttä ja huono-osaisuutta, koska rahalliset etuudet tippuvat pitkittyessään harkinnanvaraiseen työmarkkinatukeen ja usein joudutaan myös turvautumaan toimeentulotukeen täydentävänä lisänä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 21–22.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta muodostettiin nopeassa aikataulussa ja se saikin kritiikkiä osakseen jo valmisteluvaiheissa siltä osin, että kunnille ei haluttu antaa uusia tehtäviä ilman resursseja toteuttaa niitä eikä työttömille haluttu säilyttää uusia velvoittavia toimenpiteitä. Myös näiden toimenpiteiden todellinen hyöty työttömien aseman kohentamisen suhteen arvelutti ja muutokset toivat mukanaan asiakasta enemmän kontrolloivia elementtejä. (Ala-Kauhaluoma 2005, 42, 52.) Lain toteutuksen käynnistyttyä sosiaalitoimistoissa ja työvoimatoimistoissa koettiin laki oikeasuuntaiseksi, mutta sen keinojen katsottiin olevan riittämättömät tavoitteiden saavuttamiseen. Suurena ongelmana nähtiin erityisesti työpaikkojen puute, mutta paljon kaivattiin myös lisäpanostusta aktiivisiin työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 204.)

Ala-Kauhaluoma (2005) kirjoittaa artikkelissaan aiemmin yhdessä muiden tutkijoiden kanssa tekemästään tutkimuksesta (Ala-Kauhaluoma ym. 2004), jossa he ovat tutkineet Kuntouttavan työtoiminta -lain vaikutusta aktivointiin. Artikkelissa hän keskittyy tarkastelemaan aktivointisuunnittelun vaikuttavuutta. Tuloksissa todettiin, että aktivointisuunnittelu on tehokas keino sijoittaa erilaisiin toimenpiteisiin mutta ei niinkään avoimille työmarkkinoille. Aktivointisuunnittelu ei yksiselitteisesti lisää yksilöiden koettua kompetenssia, mutta osallistuminen toimenpiteisiin luo paremmat mahdollisuudet koetun kompetenssin kohoamiselle. (Ala-Kauhaluoma 2005, 44, 51–52.) Varsinaisessa tutkimuksessa (2004) Ala-Kauhaluoma muiden tutkijoiden kanssa arvioi nimenomaan lain ensivaiheen kohdentumista ja tuloksia. Lain mukanaan tuoma aktivointisuunnitelman laatiminen sai hyvän vastaanoton aktivoitavilta. Noin 83 prosenttia koko aktivointisuunnitelman teon omalla kohdallaan erittäin tai melko tarpeelliseksi ja lähes kaikki olivat tyytyväisiä suunnitelmassa sovittuihin asioihin. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneista 77 prosenttia koki jakson erittäin hyödylliseksi tai melko hyödylliseksi. (emt. 3–4.)

2.3 Kuntoutus käsitteenä

Kuntoutuksen määrittelyn on todettu olevan hankalaa ja kuntoutuskäsite on jäänyt epäselväksi, koska ajan myötä määrittely vaihtelee yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten mukaisesti (Kallanranta, Rissanen & Vilkkumaa 2001, 30). Kuntoutusta on kuvattu yhteiskunnalliseksi sääntelyjärjestelmäksi, jonka avulla pyritään takaamaan kansalaisten yhteiskuntakelpoisuus. Kuntoutettavat pyritään ikään kuin tuomaan takasin ”normaaliuden

maailmaan” eli tuomaan heidät osallisiksi sosiaaliseen ympäristöönsä nähden. (Härkäpää ym. 1995, 12.)

Kuntoutusta toimintana perustellaan yleensä sekä yhteiskunnallisella hyödyllä että yksilölle itselleen koituvalla hyödyllä. Kuntoutuksen tavoitteet ja sisältö näyttävät erilaisina sen mukaan, millaisesta näkökulmasta tarkastelua tehdään. Keinoina kuntoutuksessa voidaan käyttää lääkinnällisiä, koulutuksellisia, ammatillisia, psykologisia ja sosiaalisia toimia. Kohderyhmänä voidaan laajasti nähdä muun muassa eri tavoin vammaisia ihmisiä, vajaakuntoisia, pitkäaikaistyöttömiä, köyhiä ja kulttuurisiin vähemmistöihin kuuluvia ihmisiä. Työttömyys ja köyhyys nähdään usein yhteiskunnan näkökulmasta huonoksi taloudellisen kehityksen kannalta. Siksi näihin asioihin yritetään puuttua mm. kuntoutuksen avulla, jotta nämä "huono-osaiset" ihmiset saataisiin integroitua takaisin yhteisöön taloudellisesti kestäväällä tavalla. (Härkäpää ym. 1995, 12–15.) Kuitenkin on muistettava, että pääosin kuntoutus on liitetty sairaiden ja vammautuneiden ihmisten kuntouttamiseen ja että työttömien kuntouttamisesta puhuminen on vielä melko uusi asia. Ei ole myöskään varmaa, onko kuntoutus oikeasti tehokas keino poistaa työttömyyttä ja köyhyyttä.

Kuntoutustoiminta on aina sidoksissa yleiseen terveydenhuoltoon, sosiaalihuoltoon, koulutus- ja työvoimapolitiikkaan ja työsuojeluun. Näiden sektorien toiminnan tulosten pohjalta muodostuvat myös kuntoutuksen tehtävät. Kuntoutus on myös yhteydessä harjoitettavaan eläkepolitiikkaan. Paljolti riippuu yhteiskunnasta vallitsevista arvoista sekä käsityksistä kuntoutuksen mahdollisuuksista, minkä väestönosan siirtyminen työvoiman ulkopuolelle nähdään yhteiskunnan kannalta tarkoituksenmukaisena tai jopa välttämättömänä. Työkykyisen työvoiman riittävyys pyritään turvaamaan sekä sosiaaliturva- ja hoitokustannukset pyritään pitämään siedettävissä rajoissa kuntoutuksen avulla, joten yhteiskunnallinen hyöty on merkittävä osa kuntoutuksen ajatusta. (Härkäpää ym. 1995, 14–15.)

Tavoitteet kuntoutukselle muotoutuvat pitkälti yhteiskunnassa vallitsevien yleisten arvojen pohjalta. Keskeisiä arvoja kuntoutuksen kannalta on pidetty terveyttä ja työtä. Terveydellä ja yleensäkin toimintakykyisyydellä on oleellinen merkitys jo sellaisenaan, mutta ne myös mahdollistavat erilaisten päämäärien tavoittelun elämässä. Keskeisenä tavoitteena on myös vajaakuntoisen henkilön saaminen takaisin työelämän piiriin. Vajaakuntoisella tarkoitetaan

laissa julkisesta työvoimapalvelusta (2002/1295): ”henkilöasiakasta, jonka mahdollisuudet saada sopivaa työtä, säilyttää työ tai edetä työssä ovat huomattavasti vähentyneet asianmukaisesti todetun vamman, sairauden tai vajavuuden takia”. Tällaisen työllistymistavoitteen ei nähdä olevan millään tavoin ristiriidassa ihmisten omien arvostusten ja tavoitteiden kanssa, vaikka sen ensisijaisesti voi nähdä nimenomaan yhteiskuntaa hyödyttävänä toimenpiteenä. Itsenäiseen elämään ja ihmisten väliseen tasa-arvoon pyrkiminen ovat myös nimetty keskeisiksi tavoitteiksi kuntoutuksessa. (Härkäpää ym. 1995, 84–89.)

On tärkeää kuitenkin huomata, että itsenäisen elämän tavoitetta ja muita tavoitteita ei saavuteta ilman kuntoutujan omaa panosta. Ihanteena kuntoutuksen näkökulmasta olisi, että ammattilaisille jää tukijan ja vaihtoehtojen esittäjän rooli ja kuntoutuja saa käydä läpi oman muista erilaisen prosessinsa. (Kallanranta, Rissanen & Vilkkumaa 2001, 20.) On kuitenkin muistettava, että nämä tavoitteet ja arvot pohjautuvat tämän hetkisille käsityksille siitä, millainen ihminen on yhteiskunnalle siinä määrin arvokas, että tätä kannattaa lähteä kuntouttamaan. Kaikki ihmiset eivät pääse osalliseksi näistä kuntouttavista toimenpiteistä ja osa taas joutuu niihin vastoin omaa tahtoaankin. Kaikkien arvomaailma ei ole täysin samanlainen, joten kaikki eivät näe työllistymistä tavoittelemisen arvoisena päämääränä vaan elämässä on muita tärkeämpiä asioita. On myös mahdollista, että kaikki eivät usko kuntouttavien toimenpiteiden toimivuuteen työllistymisen suhteen eivätkä he siten saa motivoitua itseään sitoutumaan kuntouttaviin toimintoihin. Ajatusmalli siis olettaa kaikkien pyrkivän täysin samaan päämäärään ja oikeuttaa toiminnan siihen perustuen.

Kuntoutusta on kehitetty yksinomaan jo syntyneitä haittoja korjaavasta toiminnasta enemmänkin haittoja ehkäiseväksi ja toimintakykyä tukevaksi toiminnaksi. Tällöin reagoidaan helpommin vasta muodostumassa oleviin ongelmiin, jotka saattavat vaikuttaa uhkaavasti työkykyyn. Toiminnasta voidaan käyttää käsitettä ”varhaiskuntoutus”, koska se käynnistyy jo selvästi ennen työkyvyttömyyttä tai työkyvyn huomattavaa heikkenemistä. Jo 1970-luvulla on varhaiskuntoutuksesta keskusteltu ja kuntoutusta määritelty yleisnimikkeenä sellaisille auttamistoimenpiteille, joilla pyritään vähentämään kielteisiä seurauksia todetusta vammasta tai todennäköisesti syntyvästä sairaudesta. (Kallanranta, Rissanen & Vilkkumaa 2001, 33.)

Kuntoutuksessa hyödynnetään laajasti erilaisia ryhmätoimintoja. Tällaiset ryhmät muodostuvat samankaltaisissa elämäntilanteissa olevista ihmisistä ja näin ollen vertaistukea on mahdollista saada. Muiden samassa tilanteessa olevien ihmisten kanssa halutaan mieluiten jakaa omia kokemuksia ja koska ryhmät muodostuvat aina sellaisen asian ympärille, joka on näiden ihmisten elämässä eräänlaisena keskiönä, on myös motivoivampaa liittyä ryhmään. Tällaisia ryhmiä voivat olla esimerkiksi työttömien kuntoryhmät, elämänhallintakurssit ja klubitalotoiminta. Laajemminkin käyttöä ryhmille ja vertaistuelle olisi nimenomaan koulutuksen tai työhön kiinnittymättömien ja/tai huumeista toipuvien nuorten sekä ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömien tilanteissa. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 18.)

TYP:ssa asiakkaat pääsääntöisesti ovat pitkäaikaistyöttömiä. Pitkäaikaistyöttömät ovat kuitenkin pieni osa siitä joukosta, joka saa ammatillista kuntoutusta. Ammatillista kuntoutusta järjestetään suuressa määrin myös työelämässä oleville. Tällöin kuntoutus on pitkälti työkykyä ylläpitävää ja näin ollen työttömyyttä ennaltaehkäisevää. Työ on muuttanut muotoaan vuosien varrella ja ihmiset ansaitsevat elantonsa erilaisilla ammanteilla kuin aiemmin. Työsuhteet ovat lyhentyneet ja muuttuneet epävarmemmiksi eikä ikääntyviä työntekijöitä arvosteta enää samalla tavalla kuin aiemmin. Kilpailu on kiristynyt ja myös vaatimukset työntekijöille ovat muuttuneet. Fyysisten töiden vähennyttyä ovat päättelykyky ja sosiaalisia taitoja vaativat työt lisääntyneet. (Kallanranta, Rissanen & Vilkkumaa 2001, 425.)

Työttömyydellä, terveydellä ja sosiaalisella syrjäytymisellä nähdään olevan vaikutusta toisiinsa monimutkaisten suhteiden kautta. Tarvitaan siis yhä enemmän määrin elämäntilanteiden monipuolista hallintaa. Oman haasteensa tuovat ikääntyneet pitkäaikaistyöttömät, joiden työmarkkinanäkymät ovat melko lohduttomat. Lisäksi on paljon sellaisia nuorempia henkilöitä, joiden työhistoria on rikkonainen ja koulutuskin puuttuu. Tämä luo haasteita kuntoutukselle ja sen onnistumiselle. Kuntoutus korostaa pitkälti yhteisöllistä ja tuotannollista aktiivisuutta ja osallistumista. Huomiota kiinnitetään heikommassa asemassa olevien syrjäytymisriskin ehkäisemiseen sekä osallistumismahdollisuuksien tarjoamiseen kaikilla yhteiskunnan jäsenille. Silti eriarvoisuus on kasvanut yhteiskunnassamme eikä hyvinvointivaltiomme ole voinut taata kaikille tasa-arvoisia lähtökohtia. (Kallanranta, Rissanen & Vilkkumaa 2001, 24–28.)

Pitkäaikaistyöttömyys erityisesti saattaa helposti siirtyä yksilön harteille yksilöllistyneessä työyhteiskunnassamme. Sosiaalisia kriisejä tarkastellaan yleensä yksilön kautta eikä yhteiskunnan ajankohtaista muutosta vasten. Työn muutokset ja yksilöllisyyden korostaminen vaikeuttavat entisestään pitkäaikaistyöttömien uudelleen työllistymistä, tämä puolestaan luo haasteen kuntoutukselle. Kuntoutuksen tehtäväksi jäsenytykin kuroa umpeen sitä kuilua, joka on syntynyt viimeisten työelämäkontaktien ja nykytilanteen välille. Kuntoutuksen tehtävänä voi siis sanoa olevan hyvinvoinnin ja motivoituneisuuden tuottaminen sosiaalisesti vaikeassa tilanteessa. Kuitenkin monet ura- ja elämäntaitoja sekä työllistymisvalmiuksia tukevat kuntouttavat toimet käynnistyvät liian pitkien aikojen jälkeen, jolloin työttömyys on ehtinyt tunkeutua liian syvälle ihmisten elämään. Tämän vuoksi identiteettityötä vahvistavia ja urataitojen laajentamisen valmiuksia tarvittaisiin heti työttömyyden alettua. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 15–16.)

2.4 Kuntouttava sosiaalityö

Koska kuntoutus on laajentunut käsittämään myös työttömien kuntouttamisen, on myös sosiaalityö joutunut miettimään uudelleen työnkuvaansa. Uudelleen määrittelyjen ja sosiaalityön kehittymisen myötä on luotu työnimikkeeksi kuntouttava sosiaalityö. Tällaisen työn määrittelylle lisäsi oleellisesti tarvetta se, että aktiivinen sosiaalipolitiikka alkoi muokata toimintakäytäntöjä 1990-luvulta lähtien. Sosiaalityöhön alettiin siis aiempaa enemmän liittämään työvoimapolitiittisia juonteita ja yhteistyö työhallinnon kanssa sai sosiaalityön tarkastelemaan työnkuvaansa tarkemmin. Perussosiaalityön rooli työllistämisen ja työttömyyden kysymyksissä on vahvistunut huomattavasti kaiken tämän myötä. Kuntouttava työote kehittyi edellä mainittujen asioiden seurauksena ja se lähti kehittymään työotteeksi 1990-luvulla erilaisissa sosiaalityön projekteissa. Varsinaisesti se kuitenkin on alkanut hakea paikkaansa perussosiaalityön sisältä 2000-luvun puolella. (Liukko 2006, 18–29.) Kuntouttavan sosiaalityön (empowering social work) käsite perustuu pitkälti valtaistumisen käsitteeseen ja käytäntöihin sekä suunnitelmallisen ja moniammatillisen asiakastyön malleihin. Kuntouttavalla sosiaalityöllä kuten kaikella sosiaalityöllä on peruseriaatteet, jotka pyritään ottamaan huomioon käytännön työssä. Näitä periaatteita ovat mm. valtaistuminen, voimavarakeskeisyys, toimijuus, osallisuus ja vastuullisuus. (Tuusa 2005a, 40–48.)

Kuntouttavan sosiaalityön tavoitteina on mm. parantaa elämänhallintaa ja elämänlaatua sekä ehkäistä syrjäytymistä ja tukea täysivaltaista kansalaisuutta. Muutosta ei pyritä tekemään ainoastaan yksittäisten ihmisten elämässä vaan myös heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. (Kuntouttava sosiaalityö, Sosnet.) Liukko (2006) on tutkimuksessaan lähtenyt määrittelemään kuntouttavaa sosiaalityötä seuraavilla tavoilla. Kuntouttavalle sosiaalityölle voidaan pitää edellytyksenä asiakkaan kuulemista sekä asiakaslähtöistä työskentelyä. Tästä johtuen on välttämätöntä, että sosiaalityöntekijä ja asiakas jakavat edes jossain määrin saman todellisuuden ja käsitys tilanteesta on riittävän yhtenevä. Asiakkaalta usein vaaditaan avoimuutta, yhteistyökykyä sekä tavoitteellista suhtautumista työskentelyyn. Kun kuntoutus aloitetaan työttömän henkilön kanssa, niin lähtökohtaisesti asiakkuudelle on käytetty kriteerinä jotakin syytä tai ongelmaa. Nämä syyt tai ongelmat eivät kuitenkaan ole kuntouttavan työskentelyn kohde vaan ne antavat pikemminkin taustaymmärrystä työskentelylle. (Liukko 2006, 86–87, 94–116.)

Kuntouttavan sosiaalityön keskeisinä työmenetelminä voidaan Liukon mukaan pitää ensinnäkin psykososiaalista työskentelyä taikka henkilökohtaista vuorovaikutusta, jonka perustana on voimaannuttamisen ajatus. Toisena menetelmänä mainitaan palveluohjaus, jossa sosiaalityöntekijä toimii kuntoutumisen prosessin tukijana ja vastuuhenkilönä. Kolmas työmenetelmä on verkostotyö, jossa otetaan asiakkaan sosiaalinen verkosto, palveluverkosto sekä yhteiskunnan verkostot mukaan työskentelyyn. Neljäntenä menetelmänä toimii sosiaalinen kuntoutus, jossa toiminta liitetään yhteisölliseen tai yhteiskunnalliseen ajatteluun. Tässä menetelmässä myös arjen voimaannuttavia tekijöitä hyödynnetään työskentelyssä. (Liukko 2006, 102–103.)

Tuusan (2005a) tutkimuksessa arvioitiin pitkäaikaistyöttömien aktivoinnin ja työllistämisen tukemisen vaikutuksia sosiaalityön ammattikäytäntöihin kunnissa. Ammattikäytännöissä oli kolme painopistettä: asiakkaan tilanearviointiin keskittyvä sosiaalityö, asiakkaan palveluprosessia ohjaava työ sekä rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluista nostettiin esiin se, että suurimman osan mielestä toimeentulotuki pitäisi hoitaa aktivointityöstä erillään ja että aikuissosiaalityö ilman toimeentulotukea avaa mahdollisuuksia oman työn kehittämiseen. (emt. 4–5, 81–85.) Sosiaalityöntekijät usein määrittelevät oman roolinsa työhallintoon nähden siten, että sosiaalityö ottaa asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuutena tarkasteluun, kun taas työhallinnon näkökulma keskittyy ainoastaan työllistymiseen. Paljon korostetaan myös

asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan näkökulman huomioimista sosiaalityön osana. Aktivointisuunnitelma nähdään siis enemmänkin sopimuksellisena työvälineenä, jonka avulla yhteisiä tavoitteita voidaan jäsentää eikä niinkään arviona asiakkaan tilanteesta pysyvänä ennusteena. (Tuusa 2005b, 47–48.)

Sosiaalityöntekijä pyrkii tukemaan asiakasta, mutta ei kuitenkaan voi välttyä siltä, että lisäksi työssä on käytettävä myös kontrollin elementtejä. Tuki voidaan nähdä työmenetelmäksi, jolla pyritään auttamaan asiakasta saavuttamaan jokin tavoite tai tuki voi olla asiakkaan kohtaamista tavalla, joka on hyväksyttävää ja ymmärtävää. Tuki voidaan myös nähdä asianajona tilanteissa, jossa asiakas tarvitsee apua. Kontrollina voidaan puolestaan nähdä asiakkaiden tarkkailu, tietojen tarkistaminen, rajojen asettaminen ja mahdollisuus sanktioihin. Lainsäädäntö ja raha tuovat erityisesti työhön elementtejä joiden takia kontrolli on lähes välttämätöntä. Asiakkaita saatetaan huomaamattakin yrittää muokata toimimaan "oikealla" tavalla. Tuki ja kontrolli voivat työskentelyssä kietoutua yhteen useammalla tavalla. Ensinnäkin kontrolli voidaan nähdä tuen saamisen ehtona eli asiakkaan on pakko suostua vaatimuksiin, jotta saa esimerkiksi rahallista tukea. Toiseksi tuki ja kontrolli voidaan nähdä toisiaan täydentävinä menetelmiä, joilla sosiaalityöntekijä voi työtään tehdä. Kontrollia perustellaan tällöin mm. sillä, että sen avulla varmistutaan siitä, että annettu tuki on viemässä muutosprosessia haluttuun suuntaan. Kolmanneksi voidaan tuen ja kontrollin suhdetta tarkastella siten, että riippuu täysin määrittelijästä pitääkö toimenpidettä tukena vai kontrollina. Asiakas ja sosiaalityöntekijä voivat siis nähdä saman tilanteen täysin eri tavalla. (Jokinen 2008, 110–136.)

Vaikka asiakastyötä esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien kanssa kuvataan monipuoliseksi, saattaa kunnallinen aikuissosiaalityö kuitenkin jäädä usein pääosin rahan jakamiseksi. Kunnan sosiaalityössä aika ei riitä siihen, että paneuduttaisiin riittävästi pitkäaikaistyöttömien ongelmiin. Myös liian vähäiset työntekijäresurssit lisäävät kiirettä. Toimeentulotuki voidaan myöntää kirjallisen hakemuksen perusteella, joten läheskään aina ei edes tavata asiakasta kasvotusten tai edes puhelimitse, jotta voitaisiin ylipäätään keskustella tilanteesta. Pyritään poimimaan asiakasmassasta ne joilla katsotaan olevan eniten mahdollisuuksia hyötyä ja työskennellään heidän kanssaan. (Välimaa 2008, 180–189.) Mikko Mäntysaari (2006) toteaa, että Suomessa köyhimpien ja syrjäytyneiden on kaikkein vaikeinta saada sosiaalityön palveluita, vaikka juuri näiden asiakasryhmien kanssa työskentelyn pitäisi olla sosiaalityön tärkeimpiä tehtäviä. Syyksi tähän voidaan

osittain nähdä sosiaalityön ammatillistumiskehitys, jonka seurauksena asiakaskunnan valikointia on myös alkanut esiintyä. Päteviä työntekijöitä ei ole aina riittävästi aikuissosiaalityöhön ja tiettyjä tehtäviä on siirretty muun muassa etuuskäsittelijöiden tehtäväksi, jolloin asiakas saattaa jäädä pelkästään etuuskäsittelijän palveluiden varaan. Työtehtävien siirtyminen muille ammattiryhmille jättää kaikkein huonoimmassa asemassa olevat usein ilman pätevän sosiaalityöntekijän apua. (emt., 115–131.)

Kuntouttavan sosiaalityön sijaan puhutaan usein myös yleisemmällä *aikuissosiaalityön* käsitteellä. Aikuissosiaalityötä on määritelty rakentuvaksi kolmen elementin varaan. Nämä elementit ovat *ongelma*, *tavoite* sekä *välineet*. Ongelmat voivat olla erilaisia pulmatilanteita elämässä, kuten taloudellinen tilanne, työttömyys tai elämänhallintaan liittyvät vaikeudet. Tavoite voi olla elämäntilanteen parantaminen ja välineitä voivat olla mm. tukeminen ja ohjaus. Kyseessä on suunnitelmallinen ote, jossa huolellisella perehtymisellä tilanteeseen ja tavoitteiden asettamisella pitäisi olla suuri merkitys työskentelyssä. Aikuissosiaalityön katsotaan olevan nimenomaisesti aikuisten palvelu josta erotetaan lapsiperheiden palvelut sekä usein vammaispalvelut. Käytännössä aikuissosiaalityöhön katsotaan kuuluvaksi vahvasti kuntoutuksen tai kuntouttamisen käsitteet. Kyseessä on siis nimenomaan sosiaalisen kuntoutuksen käsite, jota laki kuntouttavasta työtoiminnasta entisestään vahvisti. (Juhila 2008, 16–22.)

3 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS

3.1 Organisaatio ja henkilökunta

Aktivointipolitiikka ja pitkäaikaistyöttömyys alkoivat pikkuhiljaa luoda tarvetta erilaisille palvelumuodoille, jotta aktivointia pystyttiin tehokkaasti toteuttamaan yhteistyössä eri toimijoiden kesken. Työvoiman palvelukeskukset ovat esimerkki tällaisesta uudesta palvelusta. Työvoiman palvelukeskuksia edelsi yhteispalvelukokeilu, josta yhteispalvelupisteiden oli mahdollista jatkaa palvelukeskuksena toimimista. Tämä kokeilu alkoi vuonna 2002 ja sen tarkoituksena oli yrittää löytää uusia keinoja puuttua rakenteelliseen työttömyyteen ennaltaehkäisevästi. Pyrkimyksenä oli kehittää sektorirajat ylittävää yhteispalvelua, mikä joustaisi asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Työministeriön yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportissa (Arnkil ym. 2004) käsiteltiin asiakkaiden kokemuksia yhteispalvelupisteiden toiminnan alkuvaiheissa ja pyrittiin arvioimaan toiminnan kannattavuutta. Raportissa mainittiin mm. että asiakkaat kokivat palvelun positiivisesti, ja avun katsottiin olevan henkilökohtaista ja paneutuvaa. Hyvänä koettiin myös se, että yhteispalvelu oli hyvin joustavaa ja sen koettiin ottavan monipuolisesti huomioon elämäntilanteet ja tarpeet. Suureksi haasteeksi raportissa todettiin asiakkaiden luottamuksen säilyttäminen palveluun myös jatkossa. Yhteispalvelukokeilun loppuvaiheissa Suomi oli edelleen sellaisessa murroskohdassa, jossa oli olemassa vielä korkeaa rakennetyöttömyyttä. (emt., 3–8.) Koska yhteispalvelukokeilun päättyessä yhteiskunnassa oli edelleen suuri tarve etenkin pitkäaikaistyöttömien erityispalveluun, haluttiin kokeilua ikään kuin jatkaa pysyvällä palvelukeskuskonseptilla (Lyytinen 2004, 43).

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189) oli myös taustalla yhteistyön kehittämiseen. Lain toteutuksen käynnistyttyä sosiaalitoimistoissa ja työvoimatoimistoissa koettiin laki oikeasuuntaiseksi, mutta sen keinojen katsottiin olevan riittämättömät tavoitteiden saavuttamiseen. Suurena ongelmana nähtiin erityisesti työpaikkojen puute, mutta paljon kaivattiin myös lisäpanostusta aktiivisiin työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 204.) Työvoiman palvelukeskusten toiminta on osa hallituksen työllisyysohjelmaa joten niitä on kehitetty nimenomaan tähän tarpeeseen vastaavaksi valtakunnallisella tasolla. Kuitenkin täytyy muistaa että nämä valtakunnalliset strategiat

saavat konkreettisen sisältönsä vasta paikallisella tasolla. Paikalliset strategiat pyrkivät löytämään omalle toiminta-alueelle parhaat toimintatavat, jotta yhteistyö ja näkemykset eri toimijoiden välillä saataisiin yhtenäistettyä samaksi tavoitteeksi. Vaikka siis toiminta lähtee valtakunnallisista tavoitteista, täytyy myös laatia paikalliset tavoitteet siten, että työllistymisen ja aktiivitoimien näkemykset yhtenäistyvät. (Arnkil ym. 2007, 36–37.)

Työvoiman palvelukeskukset toimivat valtakunnallisesti ympäri Suomea. Vuosina 2004-2006 perustettiin 37 työvoiman palvelukeskusta, jotka ovat kunnan, työvoimatoimiston ja Kelan ylläpitämiä palvelupisteitä. Olennaisena osana palvelupisteisiin liittyy muiden palveluntuottajien muodostama asiantuntija- ja palveluverkosto. (Kunnat.net.) Marraskuussa 2006 palvelukeskuksia oli jo yhteensä 39 ja ne levittäytyivät noin 170 kunnan alueelle. Työntekijöiden määrä vaihtelee palvelukeskuksittain 4-100 työntekijän välillä. (Karjalainen & Saikku 2007, 33.) Keskuksen tavoitteena on edistää vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien työllisyyttä ja sosiaalista hyvinvointia. TYP on muotoutunut jokaisella paikkakunnalla hieman erilaiseksi henkilöstön rakenteelta sekä mahdollisesti osittain myös toimintatavoiltaan. Tarkoituksena on ollut luoda pysyvä työhallinnon, Kelan ja kuntien yhteistyömalli, jolla on realistiset mahdollisuudet toteuttaa tavoitteet työllisyyden ja syrjäytymisen ehkäisyssä (Arnkil ym. 2004, 19).

Yksittäisen työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansioista olen löytänyt organisaation itsensä asettamia tavoitteita ja perusteluita toiminnalleen. Organisaationa TYP on sen mukaan kehitelty vastaamaan tarpeisiin, joita yhteiskunnassamme on noussut esiin. Jostain syystä peruspalvelut työvoima- ja elinkeinotoimistossa tai sosiaalitoimistossa eivät ole kaikille asiakkaille riittäviä tai sitten kyse on siitä, että näissä peruspalvelupisteissä ei kerta kaikkiaan ole aikaa ja resursseja paneutua asioihin niin monipuolisesti, että asiat sillä tavoin järjestyisivät. Tarvitaan erillinen toimipiste, jossa on aikaa ja resursseja nimenomaan tähän tarkoitukseen. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio.) Palvelussa tavoitteeksi on otettu se, että toimintatavat pyrkivät korostamaan asiakkaan roolia palvelusuhteen subjektina, jonka ehdoilla ja omilla tavoitteilla ja toiveilla on suuri merkitys palveluita muokattaessa yksilöllisesti. Pidempiaikaisten ratkaisujen etsiminen ja löytäminen nähdään tärkeämmäksi tavoitteeksi, kuin nopea sijoittaminen eteenpäin. (Lyytinen 2004, 50.)

Organisaation omia tavoitteita ovat lisäksi se, että TYP:n toiminta-ajatuksena on moniammatillisesti selvittää asiakkaiden työllistymisen mahdollisuuksia sekä poistaa mahdollisia työllistymisen esteitä. Työmarkkinavalmiuksien parantaminen ja arjessa selviytymisen edistäminen ovat tärkeitä periaatteita, joiden varassa toimintaa pyöritetään. Seudullista yhteistyötä tehdään sellaisten palveluntuottajien kanssa, jotka omalta osaltaan edistävät työllisyyttä, terveyttä sekä taloudellista ja sosiaalista hyvinvointia. Tietojen luovutukseen sosiaalitoimen, työvoimahallinnon sekä Kelan kanssa pyydetään asiakkaalta aina kirjallinen suostumus asiakkuuden alkuvaiheessa. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio.) Toimintatapojen ja tavoitteiden määrittely on jätetty suurimmaksi osaksi paikallisten/seudullisten toimijoiden kehiteltäväksi toisin kuin aiemmassa yhteispalvelukokeilussa, jossa tavoitteet oli määritelty melko tarkasti etukäteen. (Karjalainen & Saikku 2007, 39.)

Kunnan sosiaalityö ei pysty vajaiden resurssien vuoksi vastaamaan kaikkien aikuisikäisten asiakkaiden tarpeista. Asiakkaat liikkuvat useiden palvelupisteiden välillä. Työnvälitystoimistot, mielenterveystoimistot, terveyskeskus ja työttömille tarkoitetut projektit ovat esimerkkejä paikoista, joista asiakkaat voivat hakea apua. (Välimaa 2008, 175.) Työvoiman palvelukeskus voidaan lukea yhdeksi tällaiseksi toimipisteeksi, josta apua saadaan tai joudutaan hakea riippuen näkökulmasta. Erona on ainoastaan se, että asiakkaat yleensä ohjataan palvelukeskuksen asiakkaiksi ja hyväksytään asiakkaiksi arvioinnin jälkeen. TYP:ssa tehdään työtä, jolla asiakkaita pyritään saamaan takaisin työelämään sekä hallitsemaan omaa elämäänsä paremmin. Sosiaalityön kannalta on eettisten periaatteiden mukaista, että työntekijä asettuu yksilön oman vastuun ja aktivointivaatimusten sijasta asiakkaan rinnalle auttavaksi ja tukea antavaksi kumppaniksi ja keskittyy asiakkaan voimavarojen löytämiseen ja kehittämiseen (Välimaa 2008, 176).

Palvelukeskuksissa työskentelee normaalisti useampia ammattiryhmiä, joilla kaikilla on sama tavoite: asiakkaiden työllistymisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen. Kokoonpano voi vaihdella palvelukeskuksen mukaan. Osa työntekijöistä on työhallinnon ja osa kunnan työntekijöitä. Mukaan mahtuu joissain tapauksissa myös Kelan työntekijä. Kaiken kaikkiaan palvelukeskuksessa voi työskennellä mm. työhallinnon puolelta palvelukeskuksen päällikkö, työvoimaohjaajat, kuntoutuspsykologit, asiakaspalvelusihteri ja kunnan puolelta sosiaalityöntekijät, palveluohjaajat, terveydenhoitajat sekä näiden lisäksi Kelan vakuutussihteri. Kuitenkin sekä johtajuus että vastuu on yleensä jaettu tasan

sekä työhallinnolle että kunnalle. Molemmat tahot osallistuvat siis palvelun kustantamiseen. Eri alojen työntekijöiden välisessä työkuultuurissa on helposti ristiriitoja, mutta TYP:n toiminnan vakiinnuttua ovat nämä ristiriidat vähentyneet yhtenäisen strategian ja tavoitteiden myötä. (Karjalainen & Karjalainen 2007, 142–143.)

3.2 Asiakaskunta

TYP:lla on itse määrittelemiään kriteereitä, joiden perusteella arvioidaan, onko henkilö sellainen, joka hyötyy palveluista. Ensisijaisesti asiakkaiksi tulisi sosiaalitoimistojen tai työ- ja elinkeinotoimistojen kautta ohjata työmarkkinatuen ja toimeentulotuen saajia, jotka ovat olleet kauan työttöminä. He ovat vaikeasti työllistettäviä työttömiä työnhakijoita, joilla on vähintään 500 päivältä työmarkkinatukea tai joilta on oikeus työttömyyspäivärahaan päättynyt. Työllistymisen tueksi katsotaan tällöin tarpeelliseksi työhallinnon, kunnan sekä mahdollisesti myös Kelan palveluista muodostuvaa kokonaisuutta. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio.) Voidaan siis tiivistää, että yksi yleisimmistä asiakkaiksi ohjautumisen kriteereistä on ollut "moniammatillisen palvelun tarve" (Arnkil ym. 2007, 39). Sosiaalitoimistoissa on usein ollut epäselvyyksiä siitä, kenet TYP:en palveluiden pariin pitäisi tai kannattaisi lähettää, joten omia paikallisia kriteerejä on kehitelty. 2000-luvun puolivälissä havaittiin, että palvelusta poistutaan melko hitaasti ja jonoa palveluihin pääsemiseen alkoi kertyä. Laajempia valtakunnallisia asiakkuuden kriteerejä alettiin kehittää, jotta palveluihin pyrkivien joukkoa saatiin rajattua. (Karjalainen & Saikku 2007, 39–40.)

Ainakin Jyväskylän palvelukeskuksen mukaan asiakkaiksi voidaan ohjata myös sellaisia henkilöitä, joiden työttömyyden voidaan katsoa uhkaavan pitkittyä, jos ei saada lisäapua peruspalveluiden ollessa riittämättömiä. On myös katsottu, että asiakkailla tulisi olla riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet hyödyntää palveluita. Jos asiakkaalla on päihdeongelmia tai mielenterveysongelmia, jotka selvästi ovat ensisijaisesti hoidettava asianmukaisissa palveluissa, asiakkuus TYP:en palveluiden käyttöön estyy. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio.) Näiden asiakkaiden katsotaan olevan vääränlaisia TYP -toiminnan piiriin, koska ei ole riittäviä keinoja työskennellä näiden asiakkaiden kanssa tehokkaasti (Arnkil ym. 2007, 40). Asiakkaan työttömyyden kesto ennen palveluiden aloittamista ei ole niin suuri ongelma työllistämisen kannalta kuin

koulutus. Aiempien koulutusten kesken jääminen ja ”pätkittäisyys” usein näkyi myös asiakkaan työhistoriassa. (Lyytinen 2004, 55.)

Tärkeänä pidetään myös asiakkaan omaa motivaatiota eli tässä tapauksessa tahtoa työllistyä ja sitä edeltävästi osallistua työllistymisen suunnitteluun ja toteutukseen aktiivisesti. Asiakkaan omana tavoitteena tulee olla työmarkkinoille sijoittuminen. Todellista motivaatiota ei tietenkään ole helppoa arvioida, mutta henkilön tulee aktiivisesti olla mukana löytämässä ratkaisua. Sovittuihin tapaamisiin tuleminen ja myös oma-aloitteinen työnhaku ovat aina positiivisia asioita. Tärkeää on myös yhteistyö siinä mielessä, että on valmis mukautumaan vaihtoehtoihin, joita on tarjolla. Ei siis ole yhtä oleellista se, mitkä ovat asiakkaan lähtövalmiudet (koulutustausta, ikä, työkokemus) asiakkuudelle vaan motivaation katsotaan olevan paljon tärkeämpää. Motivaatio työllistyä tai motivaation puute ei yksistään tietenkään selitä työllistymiseen liittyviä ongelmia vaan monet muut asiat vaikuttavat siihen myös. Esimerkiksi muut ongelmat elämässä sekä huonot aiemmat kokemukset ja jopa pelot voivat selittää työllistymisen esteitä yksilön kohdalla. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio; Lyytinen 2004, 51–52.)

Vaikeasti työllistettävien ollessa kyseessä, ei ole aina mahdollista toteuttaa asiakkaan toiveita ainakaan siinä tahdissa kuin asiakas toivoisi. Kuitenkin ajatellaan, että jos asiakas on aktiivisesti sitoutunut prosessiin ja hyödyntää palvelupisteen mahdollisuuksia, voi tavoitteiden saavuttaminen edistyä askel askeleelta. (Lyytinen 2004, 51–52.) Pyritään siis rohkaisemaan palveluiden käyttöön ja edistämään työllistymistä tai vaihtoehtoisesti lähtemään työkykyä selvittäviin toimenpiteisiin. Tällöin tavoitteena on saada asiakkaan työkyvyttömyydestä sellaista todistetta, jonka perusteella eläkkeelle pääsy olisi mahdollista. TYP:een ei kuitenkaan ensisijaisesti oteta sellaisia henkilöitä, joilla on selvästi tarpeena eläkeselvityksen tekeminen. Eläkeselvityksiä on kuitenkin tehty niille asiakkaille, joilla eläkevaihtoehto tulee esiin jossain palveluprosessin vaiheessa. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio.)

Tärkeimpinä toimenpiteinä työvoiman palvelukeskuksissa pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi voidaan pitää tiimityöskentelyä ja sen tuomaa tukea asiakkaalle, toimivien suunnitelmien laatimista, oikea-aikaisuutta suunnitelmien toteuttamisessa sekä ohjaamista aktivoiviin toimenpiteisiin. Vaikeaa näistä on toteuttaa etenkin oikea-aikaista palvelua.

Varsinkin asiakkaaksi ohjautuneet "vääränlaiset" asiakkaat painivat usein jo niin monenlaisten ongelmien kanssa, että on vaikea löytää keinoja riittävän ajoissa. Tiimityöskentely puolestaan on nähty TYP:n vahvuutena ja toimivana tapana tukea asiakasta. Tiimityöskentely kuitenkin vaatii paljon vuorovaikutuksellisuutta ja etenkin aluksi voi ristiriitoja esiintyä helpommin ennen työskentelytapojen vakiintumista. Paljon työskentelyssä asiakkaiden hyväksi pyritään myös verkostojen ja ostopalveluiden käyttämiseen. Verkostoja ovat esimerkiksi muut viranomaistahot, palveluiden tuottajat ja yritykset/työnantajat. Ostopalvelut puolestaan ovat työhallinnon ja kunnan ulkopuolelta ostettuja työvoimapalveluita ja niitä täydentäviä palveluita. (Arnkil ym. 2007, 42–48.)

TYP käyttää kahta erilaista "palvelulinjaa", joiden painopiste on joko työllistymisessä ja koulutuksessa tai sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluiden käytössä. Ne henkilöt joilla on motivaatiota ja riittävästi kykyjä ohjataan mieluiten työllistymiseen ja koulukseen tähtäävälle linjalle. Toisaalta ne asiakkaat joilla tilanne on vaikeampi ja vaatii enemmän selvittelyitä, ohjautuvat linjalle, jossa näihin selvittelyihin ja kuntoutuksiin paneudutaan tarkemmin. Nämä toki ovat vain suunnitelmallisia linjoja ja jokaisen asiakkaan kohdalla on tärkeintä löytää yksilöllisesti sopivimmat palvelut. Siltikään usein ei ole taattua, että asiakkaat työllistyisivät palveluiden myötä. Elämäntilanteet saattavat silti parantua ja asiakas voi saada lisää toimintakykyä palveluiden myötä. Tämä tarkoittaa tavoitteiden kannalta sitä, että usein sosiaali- ja terveystavoitteet toteutuvat, mutta työllisyyspoliittiset tavoitteet eivät kovinkaan hyvin. TYP:n toimintaa ei siis voi arvioida samojen tavoitteiden toteutumisella kuin yleensä työvoimatoimistoja arvioidaan. (Karjalainen & Karjalainen 2007, 144–145.)

Asiakkuuden päättämiseen TYP:ssa voi olla useampiakin syitä. Asiakas saattaa saada avoimilta työmarkkinoilta työpaikan, jolloin TYP:en palveluita ei enää tarvita. Ammatillisen koulutuksen aloittaminen tarkoittaa myös sitä, että työmarkkinoille hakeutuminen ei ole ajankohtaista. Asiakkuutta ei ole syytä jatkaa, jos ei ole enää tarvetta erityispalveluun. Asiakkuus TYP:ssa perustuu laajaan yhteistyöhön ja tietojen vaihtamiseen, johon pyydetään asiakkuuden alussa lupa asiakkaalta itseltään. Kuitenkin, jos asiakas peruu tämän luvan, joudutaan arvioimaan, voiko asiakkuutta ylipäätään jatkaa TYP:ssa. Valitettavasti voi myös käydä niin, että asiakkaan oma motivaatio ei ole kunnossa eikä heitä saada motivoitua yrityksistä huolimatta. Tällöin ei jää muuta

vaihtoehtoa, kuin päättää asiakkuus. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio.)

Asiakkuus voidaan päättää myös 0900-ryhmittelyyn. 0900-ryhmittely tarkoittaa, että soveltuvaa palvelua ei henkilölle ole tarjolla. Tässä vaiheessa on yleensä kokeiltu jo kaikkia mahdollisia keinoja asiakkaan työllistämiseksi, mutta tuloksetta. Asiakas saattaa myös omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, että koulutus- ja työllistämisyksöt keskeytyvät ja epäonnistuvat. On myös täysin mahdollista, että asianmukaisesti todetut terveydelliset seikat voivat estää palveluiden käytön. TYP:ssä 0900-ryhmittely mahdollista lähinnä silloin, kun asiakkaalla kaksoisdiagnoosi eli päihderiippuvuus sekä psyykkisiä tai muita sairauksia. Asiointi voi jäädä katkonaiseksi, jos asiakkaalla on päihderiippuvuus eikä hän kykene sitoutumaan kuntoutukseen. Tällöin edellytetään päihderiippuvuuden saamista hallintaan tietyssä ajassa. Asiakkuuden pitkittyessä voidaan todeta, että toimenpiteet ja selvitykset ovat olleet riittäviä kaikesta huolimatta eikä asiakkaalle ole enää mitään palvelua tarjottavana. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio.)

On arvioitu, että etenkin näissä tapauksissa, joissa lopputulos ei tuokaan ratkaisua tai muutosta asiakkaan elämään, on vaikeinta päättää palveluprosessi. Selkeämpi ratkaisu kuten työllistyminen tai pitkäaikaiseen koulutukseen siirtyminen on sekä työntekijöille että asiakkaalle helpompi tapa asiakkuuden lopettamiseen. Tärkeää onkin, että asiakkaan ja TYP:n näkemys on asiasta sama ja molemmat katsovat asiakkuuden päättämisen oikeaksi ratkaisuksi. Ne asiakkaat joilla ei ole selkeätä suunnitelmaa jatkon suhteen saattavat jäädä ajelehtimaan palvelun päättämisen jälkeen. Ne joilla ei ole edellytyksiä enää työllistyä jäävät usein sosiaalitoimen asiakkuuteen ja toisaalta ne jotka ovat vielä työmarkkinoiden käytettävissä taas siirtyvät työ- ja elinkeinotoimiston asiakkuuteen. Aina nämä tahot eivät kuitenkaan kovin mielellään ota vastaan asiakkaita joilta TYP-palvelu on päättynyt tällä tavoin keinojen loppumiseen. Siirtyminen pois TYP:n asiakkuudesta ei siis välttämättä aina ole kovin sujuva prosessi ja asiakkaalle ei välttämättä saada vakituista työntekijää seuraavasta palvelupisteestä joka ottaisi vastaan ja huolehtisi jatkossa. Työntekijöiden voi siis olla vaikea lopettaa asiakkuutta, koska ei haluta luovuttaa ja mahdollisesti jättää asiakasta "heitteille". Asiakkaan kokemus palvelun hyödyllisyydestä voi myös olla erilainen kuin työntekijöiden, joten palveluprosessin lopettaminen voi olla asiakkaalle pettymys. (Arnkil ym. 2007, 49–50.)

3.3 Sosiaalityön rooli palvelukeskuksissa

Sosiaalityö on muodostanut työskentelymuodon vakiintuessa omia tavoitteitaan TYP -toiminnalle. Nämä tavoitteet ovat muodostuneet asiakastyön myötä esiin nousseista tarpeista. On katsottu erityisesti yksilöiden työkyvyn arvioinnin ja tukemisen olevan sosiaalityön asiantuntijuuteen kuuluvaa aluetta ja kuntouttavan sosiaalityön menetelmät sopivat hyvin tähän yhteyteen. Voidaan tukea asiakkaan arjessa selviytymistä, antaa palveluohjausta tai vaikkapa tehdä verkostotyötä ja siten pyrkiä toimintakyvyn ja edelleen työkyvyn vahvistumiseen. Myös perheiden kanssa tehtävä työ on noussut työskentelyssä esiin, koska perheellisten asiakkaiden kohdalla myös lasten hyvinvointi on keskeistä. Vammaisuuteen ja vajaakuntoisuuteen liittyvät työllistymisen ongelmat ovat myös yhä enemmän määrin arkipäivää työskentelyssä. Joskus sosiaalityön tavoitteet voivat olla ristiriitaisia palvelukeskusten työllistämistavoitteen kanssa, koska sosiaalityö ei aina näe työllistymistavoitetta ensisijaisena tai siihen ei pyritä yhtä nopeasti kuin työhallinto haluaisi. Työskentely voi sosiaalityöntekijöiden kannalta olla siis ajoittain tasapainoilua omien sekä työhallinnon tavoitteiden välillä. Oleellista sosiaalityön kannalta onkin ymmärtää asiakkaan ristiriitainen tilanne ja pyrkiä luomaan uusia näkökulmia asiakkaiden tukemiseen. (Karjalainen & Karjalainen 2007, 145–146.)

Sosiaalityöntekijät toimivat pääasiassa yhteistyössä työvoimaohjaajien kanssa ja kolmantena tärkeänä osapuolena ovat palveluohjaajat. Sosiaalityöntekijän rooliksi muodostuu selvittää asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti ja he pitävät ajan tasalla tietoja sosiaalisista verkostoista ja asioinnista muissa palvelupisteissä. Asiakasta voidaan ohjata ja neuvoa hakeutumaan esimerkiksi mielenterveyspalveluiden piiriin tai hakemaan tälle kuuluvaa etuutta, jos asiakas ei itse ole tietoinen mahdollisuuksistaan. Etenkin päihteiden käyttö on aihe, josta sosiaalityöntekijä ja asiakas keskustelevat, koska se saattaa estää koulutus- ja työtoimintojen onnistumisen sekä vaikuttaa heikentävästi yhteistyökykyyn ja motivaatioon työllistyä. Asiakasta voidaan tarpeen mukaan tavata myös kahden kesken, jolloin voidaan keskittyä vieläkin enemmän nimenomaan asiakkaan sosiaaliseen hyvinvointiin ja tasapainoon ja tällä tavoin auttaa asiakasta löytämään motivaatiota työllistymiseen. (Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio.)

Tuusa (2005b) arvioi tutkimuksessaan, millaisia vaikutuksia pitkäaikaistyöttömien aktivoinnin ja työllistämisen tukemisella on sosiaalityön ammattikäytäntöihin kunnissa. Havaittiin, että kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt olivat tulleet käyttöön suuremmassa määrin kuin aiemmin. Työssä korostui kokonaisvaltaisuus ja asiakaslähtöisyys sekä aktivointi. Sosiaalityöntekijät olivat kokeneet, että sosiaalityöntekijöiden ja työvoimaohjaajien yhteistyöhön sisältyi paljon vahvuuksia. Yhteisen asiakastyön oli mm. koettu lisäävän avoimuutta ja keskinäistä luottamusta. Asiakkaan ei myöskään näin tarvitse ravata monella eri luukulla hoitaakseen asiansa ja työntekijöiden kannalta taataan se, että asiakas ei voi puhua eri työntekijälle eri tavalla asioistaan. Ristiriitoja toisaalta sosiaalityöntekijöiden mielestä aiheutti joskus työhallinnon nopeampi tahti pyrkiä työllistämään asiakas. (Tuusa 2005b , 60, 81–83.)

Sosiaalityön ja työhallinnon yhteistyössä myös sosiaalityöntekijät usein korostavat sitä, että lakia voidaan tulkita eri tavoilla riippuen, mistä näkökulmasta katsotaan. Sosiaalityöntekijän katsoessa asiakkaan elämäntilannetta kokonaisuudessa, keskittyy työvoimaohjaaja työllistymisen tavoitteeseen. Tämä erilainen näkökulma saa aikaan sen, että toimenpiteitä arvioidaan eri lähtökohdista. Sosiaalityöntekijät usein myös kokevat, että heillä olisi vielä asiakkaalle annettavaa siinäkin vaiheessa, kun työhallinnon kannalta asiakkaan hyväksi ei enää katsota olevan mitään tehtävissä. Vastuu jakautuukin tämän ajattelun mukaan siten, että sosiaalityöntekijän rooli on tukea työllistymistä ja pyrkiä poistamaan sen esteitä, jotta työhallinto voi keskittyä omaan rooliinsa eli työllistämiseen. Sosiaalityössä siis korostuu huomattavasti vahvemmin asiakkaan kokonaistilanteen huomiointi työskentelyn lähtökohtana. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 60–61.)

Palvelukeskukset poikkeavat siinä useista muista sosiaalityön toimipaikoista, että niissä yleensä on aikaa tehdä asiakastyötä joka paneutuu elämäntilanteisiin syvemmin. Työtehtäviä ja tavoitteita sosiaalityö pyrkii kehittämään ja sovittamaan yhteen sitä mukaan, kun esimerkiksi työhallinnossa tai sosiaalivakuutusjärjestelmissä tehdään muutoksia. Katsotaan, että selkeät toimintalinjaukset auttavat jatkossakin sosiaalityötä säilyttämään asemansa osana toimintaa, vaikka rakenteissa tapahtuisikin muutoksia. Sosiaalityöltä saatetaan jatkossa vaatia erilaisia työotteita myös sen takia, että väestön ikääntyminen saattaa johtaa siihen, että työvoimasta on pulaa ja pitkäaikaistyöttömyydestä tulee sen myötä harvinaisempaa. Eli eri tyyppiset sosiaaliset ongelmat saattavat korostua tulevaisuudessa. Terveysteen ja vajaakuntoisuuteen liittyvät riskit etenkin nähdään

tällaiseksi yhä enemmissä määrin ongelmaksi muodostuvana asiana. On jopa mietitty sitä, että jatkossa saattaa korostua enemmän ennaltaehkäisevämpi työote myös TYP:n kaltaisessa toiminnassa. Varhaisessa vaiheessa puuttuminen voisi mahdollisesti pienentää riskiä joutua pysyvästi työmarkkinoiden ulkopuolelle sekä lisätä asiakaskunnan luottamusta palvelujärjestelmään. (Karjalainen & Karjalainen 2007, 149–150.)

Sosiaalityö osana TYP:n toimintaa on vakiinnuttanut paikkaansa, mutta sen resursseja on paikoittain katsottu turhankin vähäisiksi. Useissa kunnissa joissa TYP-toimintaa järjestetään, on työpanos irrotettu sosiaalitoimen puolelta. Saattaa jopa olla niin, että sama työntekijä työskentelee tietyt päivät TYP:ssa ja loput päivät kunnan sosiaalitoimessa. Sosiaalityön saatavuus on siis vielä paikoin koettu liian vähäiseksi ja sen takia onkin jatkossa syytä pohtia miten nämä resurssit jaetaan kunnassa siten, että asiakaspalvelu on sujuvaa sekä pystytään pitkäjänteisesti työskentelemään asiakkaiden kanssa ja viemään asiakasprosesseja eteenpäin. (Arnkil ym. 2007, 60–61.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusongelma

Tarkastelen tutkielmassani millaista on Työvoiman palvelukeskuksen eli TYP:n sosiaalityö ja sosiaalityöntekijöiden työnkuva osana keskuksen toimintaa ja suhteessa muihin ammattiryhmiin. Tarkastelen työtä suhteessa kuntouttavan sosiaalityön keskeisiin periaatteisiin sekä aktivoinnin ajatukseen. Haluan nimenomaan tutkia ja selvittää sitä, kuinka sosiaalityöntekijät työvoimanpalvelukeskuksessa itse määrittelevät työtään ja mitä käytäntöjä he katsovat kuuluvaksi tähän sosiaalityön alaan. Tutkimuskysymykset voi lyhyesti määritellä seuraavasti

1. Kuinka sosiaalityöntekijät jäsentävät omaa työnkuvaansa ja työtehtäviään työvoiman palvelukeskuksissa?
2. Millä tavoin sosiaalityöntekijät erittelevät omaa työtään suhteessa muihin palvelukeskuksen ammattiryhmiin?

4.2 Teemahaastattelu aineiston keräämisen tapana

Keräsin aineistoni haastattelemalla työvoiman palvelukeskusten sosiaalityöntekijöitä. Tein sähköpostitse haastattelupyynnön (liite 1) viiteen eri työvoiman palvelukeskukseen. Pyynnön osoitin palvelukeskusten päälliköille, jotka vievät pyynnön edelleen sosiaalityöntekijöille. Aluksi lähetin pyynnön kolmeen paikkaan, joista kaikista sain yhden haastateltavan ja myöhemmin kahteen muuhun paikkaan, joista toisesta sain yhden haastateltavan ja toisesta neljä haastateltavaa, joiden kanssa toteutin ryhmähaastattelun. Haastattelut on siis toteutettu viiden eri kaupungin palvelukeskuksessa ympäri Suomea. Haastattelupyyntöjen kysymisen toteutin loppukesästä 2011 ja lisähaastattelupyyntöjä lähetin vuoden 2012 alussa.

Aineisto on kerätty haastatteluina, jotka toteutettiin noin puolen vuoden aikavälillä. Neljä haastatteluista oli siis yksilöhaastatteluja ja viides on ryhmähaastattelu johon osallistui neljä sosiaalityöntekijää. Ensimmäiset kolme haastattelua toteutuivat syys–lokakuussa 2011. Neljäs ja viides haastattelukerta tapahtuivat helmikuussa 2012. Tauko välissä johtui

lähinnä siitä, että työn ohella gradun tekeminen on ollut haastavaa ja hidasta. Kolme ensimmäistä haastattelua eivät vaikuttaneet riittävästi, joten lähetin uusia haastattelupyyntöjä. Ryhmähaastattelua en ollut alun perin suunnitellut tekeväni, vaikka se oli vaihtoehtona käynyt mielessä jo aiemmin. Siihen tuli mahdollisuus, kun eräästä paikasta sitä ehdotettiin sopivana vaihtoehtona haastattelun toteuttamiselle. Koska oli mahdollista, että ryhmähaastattelu veisi keskustelua syvemmälle, päätin toteuttaa ryhmähaastattelun.

Haastattelut olivat teemahaastatteluita, joten haastatteluissa käytin apuna eräänlaista muistilappua (liite 2) johon olin kirjannut ne teemat joista halusin haastateltavien kertovan sekä tarkentavia lisäkysymyksiä siltä varalta, että aiheet eivät jäisi liian suppeasti käsitellyiksi. Alustavasti olin siis valmistautunut haastatteluihin miettimällä teemoja ja apukysymyksiä, mutta tämä muistilappu myös muokkaantui hieman sitä mukaan, kun haastattelukokemusta kertyi. Kaikkia listassa olevia kysymyksiä en siis välttämättä kysynyt kaikilta vaan ne olivat lähinnä apuna silloin, kun halusin tiettyyn asiaan tarkennuksia tai johdattaa haastattelua tiettyihin aiheisiin. Myös toisaalta kaikkia kysymiäni kysymyksiä ei löydy listasta, koska kysymyksiä muodostui koko ajan haastattelun edetessä tarpeen mukaisesti. Etenkin ryhmähaastatteluun tein tarkemman listan teemoista ja apukysymyksistä, joista halusin tietoa, jotta keskustelu olisi helpompi pitää tiettyjen rajojen sisällä. Haastattelut äänitin Philipsin digitaalisella Voice tracer- tallentimella. Ryhmähaastattelussakin luotin pelkästään äänitallenteeseen sen sijaan että olisin videokuvannut haastattelua. Luotin äänenlaatuun ja siihen, että neljän hengen ryhmässä vielä tunnistaminen äänen perusteella onnistuu. Oletin myös, että tutkimukseni tai analyysimenetelmäni kannalta ei välttämättä ole kovinkaan oleellista, vaikka en tunnista yksittäisen kommentin lausujaa, koska kyseessä joka tapauksessa on sosiaalityöntekijä, jonka mielipiteestä olen kiinnostunut. Lisää ryhmähaastattelusta kerron tämän luvun loppupuoliskossa. Seuraavaksi käsitelen haastattelua ja etenkin teemahaastattelua aineiston keräämisen menetelmänä sekä yleisesti että omassa tutkimuksessani.

Tutkimusmetodin katsotaan koostuvan kaikista niistä käytännöistä sekä operaatioista, joiden avulla tutkija tuottaa havaintoja. Viitekehysellä katsotaan aina olevan vaikutusta tutkimuksen metodisiin ratkaisuihin, koska viitekehys voi toimia eräänlaisena selitysmallien listana, jota käytetään apuna ongelman ratkaisua etsiessä ja se kuvaa myös

tapaa hahmottaa tutkittavaa todellisuutta. Haastatteluaineistoja kuten myös kirjoja tai vaikka tv-ohjelmia voidaan pitää niin sanotusti ”ensi käden tietona”, joka on tunnuksenomaista empiiriselle tutkimukselle. Kaikki riippuu hyvin pitkälti tutkimusongelmasta sekä näkökulmasta, jonka avulla havaintoja tarkastellaan. (Alasuutari 2001, 32–38.) Oman tutkimukseni viitekehys muodostuu aktivointiin ja kuntoutukseen liittyvistä aiemmista tutkimuksista ja niiden esille tuomista näkökulmista, joita olen aiemmissa luvuissa käsitellyt. Tarkoitus on käsitellä aineistoa näiden jo olemassa olevien näkökulmien avulla ja peilata tuloksia suhteessa niihin. Teemahaastattelu ja sisällönanalyysi menetelminä sopivat tähän tarkoitukseen joten siksi olen tutkimuksessani päättänyt käyttämään niitä.

Koska laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruun ”väline” on tutkija itse, voivat aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat muuttua ja kehittyä vähitellen tutkimusprosessin edetessä. Tutkimustoimintaa voi näin ollen tarkastella ikään kuin oppimistapahtumana. Tutkijan kiinnostus yleensä keskittyy tiettyihin seikkoihin ja esimerkiksi haastatteleamalla tutkija pyrkii tuomaan esiin yksilölliset merkityksenannot, joita tutkittavat ilmiöille antavat. Tällä tavalla uskotaan saatavan uusia käsitteellistyksiä sekä uutta teoriaa tutkittavasta ilmiöstä. (Kiviniemi 2007, 70–76.)

Haastattelu on ollut aina tärkeää yhteiskuntatieteelliselle tutkimukselle. Yhteiskuntatieteellinen tutkimus keskittyy ihmisen toimintaan, joten tutkimuksessa voidaan hyödyntää sitä, että ihmisille voidaan esittää kysymyksiä toisin kuin esimerkiksi luonnontieteiden tutkimuskohteille. Haastattelutapoja on monenlaisia, mutta on esitetty, että päästään huomattavasti syvemmälle ihmisten ajatusmaailmaan, jos tehdään epämuodollisempaa haastattelua eli ei rakenneta etukäteen tiukkaa haastattelurunkoa, josta ei ole varaa joustaa. Haastattelu on esimerkiksi tilastokyselyyn verrattuna hyvin vapaamuotoinen ja haastattelijalla on lähinnä muistilista tärkeimmistä aiheista, joista haluaa keskusteltavan. (Alasuutari 2001, 136–149.)

Haastattelutilanteissa tutkija tekee oletuksia sekä osoittaa ymmärtämistä ja kiinnostusta tavoilla, jotka on omaksuttu jo kielenoppimisen yhteydessä kasvaessa yhteisön jäseniksi. Haastattelut muodostavat aina vuorovaikutustilanteen ja haastatteluaineisto koostuu tämän vuorovaikutuksen avulla tuotetusta verbaalisesta materiaalista. Haastatteliija on vuorovaikutustilanteessa tietämätön osapuoli, joka pyrkii saamaan haastateltavalta tämän

tietämyksen asiasta. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22–29.) Haastattelija on aina pannut haastattelutilanteen alulle. Haastattelijan tehtävä tilanteessa on ensinnäkin helpottaa informaation kulkua ja sen jäsentämistä ja toiseksi motivoida haastateltavaa. Haastattelijalle on yleensä tilanteessa selvää, mitä kysyä, mutta ei kovin tarkkaa suunnitelmaa siitä, miten kysyä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 103–104.)

Omissa haastatteluissani koin, että oli huomattavasti helpompaa lähestyä aiheita ilman, että olisin etukäteen jo päättänyt tiukan järjestyksen kysymyksille. Haastateltavat kertovat eri tavalla samoista asioista ja asiat usein ovat toisiinsa sidoksissa joten voi olla joskus mahdotonta edes kysymyksillä rajata sitä, että puhuttaisiin nyt tästä ja myöhemmin tuosta asiasta, koska ne saattavat liittyä toisiinsa, jolloin haastateltava kertoo niistä molemmista asioista samanaikaisesti. Lisäkysymyksiä kautta oli helpompi laajentaa keskustelua tietystä asiasta tarvittaessa ja haastateltavien kertomasta helposti syntyi lisää kysymyksiä, joita ei etukäteen ollut edes suunnitellut kysyvänsä. Haastattelu vuorovaikutustilanteena on siis hyvin joustava tapa kerätä tietoa, vaikka vaarana tietenkin on, että jotakin oleellista jää kysymättä tai että tulkitsee toisen vastauksia väärällä tavalla.

Suomessa haastattelu on hyvin yleinen tapa kerätä etenkin laadullista aineistoa, mutta se soveltuu yhtä hyvin kvantitatiivisen aineiston keräämiseen. Haastattelulla on hyvin yksinkertainen tarkoitus selvittää, mitä haastateltavalla on mielessään. Haastattelijan tulisi ohjata ja pitää yllä haastattelun/keskustelun kulkua esittämällä kysymyksiä haastateltavalle. Haastattelut jaetaan yleensä neljään eri haastattelutyyppiin, jotka eroavat kysymysten muotoilun ja haastattelun rakenteen osalta. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu on melko tiukasti rajattu tiettyjen kysymysten esittämiseen ja strukturoidussa haastattelussa vastausvaihtoehdotkin on valmiiksi annettuja. Avoin haastattelu toisaalta on nimensä mukaisesti hyvin vapaamuotoista ja enemmänkin keskustelua muistuttavaa. Teemahaastattelu (jota tässä tutkimuksessa sovelletaan) on tarkemmin rajattua kuin avoin haastattelu. Siinä on etukäteen mietitty tärkeimmät aihepiirit ja teema-alueet, joista halutaan haastateltavan kertovan. Ei kuitenkaan ole tarkkoja kysymyksen asetteluja tai järjestystä vaan kysymykset muototutuvat keskustelun mukaisesti sitä eteenpäin vieden. (Eskola & Suoranta 1996, 64–65.) Teemahaastattelun on katsottu olevan lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48).

Teemahaastattelu on ollut suosittua hyvin pitkälti siksi, että se on muodoltaan niin avointa. Vastaajat pääsevät kertomaan asioista omin sanoin melko vapaamuotoisesti. Kuitenkin valmiiksi mietityt teemat ja aihealueet takaavat sen, että keskustelu pysyy tietyissä rajoissa ja jokaisen haastateltavan kanssa keskustellaan ainakin jossain määrin samoista asioista. (Eskola & Suoranta 1996, 67.) Valitut teemat perustuvat muodostettuun viitekehykseen eli siihen, mitä ilmiöstä tiedetään etukäteen. Teemahaastattelun avoimuus voi vaihdella ja sen myötä myös kysymysten suhde tutkimuksen viitekehykseen vaihtelee. Voidaan pidättäytyä melko tiukasti tiettyihin kysymyksiin, jotka ovat muodostuneet viitekehyksen pohjalta tai voidaan pyrkiä huomattavasti vapaamuotoisempaan keskusteluun. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelun yhtenä etuna on se, että ”väärät reaktiot” kysymyksiin voidaan havaita heti ja lisäkysymysten avulla korjata keskustelun suunta oikeaan (Hirsjärvi & Hurme 2008, 104). Teema-alueiden pohjalta haastattelija voi tahtomallaan tavalla jatkaa sekä syventää keskustelua sen mukaan, mikä on tutkimusintressin kannalta hyödyllistä ja mitkä ovat haastateltavan edellytykset ja mielenkiinto syventää keskustelua. Teema-alueiden läpikäynti voi tapahtua joka haastattelussa eri järjestyksessä sen mukaan, mikä tuntuu kysymyksessä tilanteesta luontevalta. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 42, 86.)

Tässä tutkimuksessa viitekehys on ohjannut omalta osaltaan teemahaastattelussa läpikäytyjä asioita. Aiempi tutkimus antoi pohjan, jonka perusteella oli helpompi miettiä, mistä asioista keskustelua voi rakentaa. Kuitenkin myös oma harjoittelukokemukseni TYP:ssä aiemmin varmasti vaikutti valintoihini kysymysten ja teemojen suhteen. Haastatteluissa minulla siis oli olemassa valmiiksi tiettyjä käsityksiä työstä, mutta pyrin olemaan mahdollisimman avoin haastateltavien kertomille asioille ja pitämään kysymykset mahdollisimman yleisellä tasolla, jotta en olisi johdatellut liikaa. Niistä asioista, joista haastateltava oli jo itse kertonut oli helpompi tehdä tarkentavia kysymyksiä ja siten haastattelut muokkautuivat aina omanlaisikseen.

Teemahaastatteluun yhdistetään neljä keskistä piirrettä. Ensimmäinen on *laajuus* eli haastateltavan mahdollisuus tuoda ilmi asioita, joita hän pitää keskeisenä. Toisena piirteenä pidetään sitä, että haastateltavilta saadaan hyvin *spesifiä* reaktioita eli haastattelu pysyy aiheessa. Kolmas piirre on *syvyys*. Tällä tarkoitetaan, että haastattelulla päästään pintaa syvemmälle ja saadaan esiin erilaisia merkityksiä. Neljäs piirre on *henkilökohtainen konteksti* eli otetaan huomioon haastateltavien aiemmat kokemukset sekä heidän

ominaisuutensa ja niiden mahdollinen vaikutus muodostuneisiin käsityksiin ja merkityksenantoihin. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 36.)

Näistä samoista syistä olen itse päätenyt tässä tutkimuksessa valitsemaan nimenomaan teemahaastattelun aineistonkeruumenetelmänä. Koen, että liian tiukka etukäteinen kysymysten asettelu ei tässä tutkimuksessa olisi tuonut parasta mahdollista vastausta tutkimusongelmaani, koska lähtökohtaiset tietoni ja käsitykseni ovat rajalliset ja luultavasti jotain oleellista jäisi kokonaan käsittelemättä. Jotta saan mahdollisimman aidosti sosiaalityöntekijöiden oman näkemyksen, on minun annettava heille mahdollisuus kertoa se vapaamuotoisesti niin kuin he itse haluavat sen esiin tuoda.

Teemahaastattelua voidaan hyödyntää yksilöhaastatteluiden lisäksi myös ryhmähaastatteluissa. Ryhmähaastatteluissa keskustelu on suhteellisen vapaata, mutta myös näissä haastattelutilanteissa haastattelijan vastuulla on huolehtia siitä, että keskustelu ei lähde valittujen teemojen ulkopuolelle ja että jokainen haastatteluun osallistuva saa oman mielipiteensä kuuluviin. Kysymyksiä esitetään haastattelussa sekä koko ryhmälle, että yksittäisille osallistujille siten, että varmistuu kaikkien mahdollisuus kertoa näkemyksiään. Ryhmähaastattelun merkitystä on korostettu nimenomaan silloin, kun on tarkoituksena selvittää koko ryhmän muodostamaa yhteistä kantaa johonkin ajankohtaiseen asiaan. Ryhmähaastattelun etuina on katsottu olevan esimerkiksi se, että sillä saadaan nopeasti tietoa useammilta vastaajilta, mikä omalta osaltaan tekee tiedonkeruusta helpompaa ja myöskin halvempaa. Haittoina taas voidaan pitää sitä, että koskaan ei ole aivan varmaa saapuvatko kaikki kutsutut paikalle ja se kuinka ryhmän dynamiikka toimii. Voi olla, että yksi tai kaksi ihmistä ryhmästä dominoi keskustelua, jolloin muille ei jää niin paljoa tilaa keskustelussa. Ongelmia voi tuottaa myös haastattelun purkaminen tallenteista, koska äänessä voi olla useampi samanaikaisesti tai mikrofoni on aseteltu siten, että kaikkien ääni ei kuulu kunnolla. (Hirsjärvi & Hurme 2008.)

Itse koin ryhmähaastattelun hyvänä oman aineistonkeruuni kannalta. Keskustelu oli laajempaa ja sen avulla todella sai useamman ihmisen mielipiteen yhdellä kertaa. Se säästi myös aikaa ja rahaa, kun ei tarvinnut toteuttaa neljää erillistä yksilöhaastattelua. Kaikki neljä haastateltavaa saapuivat haastatteluun sovitusti. Keskustelu pysyi hyvin niissä teemoissa joita annoin, mutta toki neljän haastateltavan huomioiminen yhtäaikaaisesti oli hieman hankalaa ja kaikki eivät ehkä päässeet yhtäläillä ääneen. Haastattelun äänite oli

hyvälaatuinen ja äänet kuuluivat hyvin, mutta niissä kohdin, kun tuli päällekkäistä puhetta oli hyvin vaikea saada sanoista selvää ja jotkin hyvin pienet kohdat jäivätkin litteroimatta sen vuoksi. Haastateltavat erotti äänestä ja puhetavasta hyvin. Tämä johtui kenties eri ikäisistä osanottajista sekä siitä, että murretta käytettiin joko vahvasti tai ei juuri ollenkaan. Puhetavat vaihtelivat myös nopeasta rauhallisempaan. Ryhmähaastattelussa oli siis mielestäni tässä tapauksessa enemmän hyödyllisiä puolia kuin heikkouksia.

Haastattelua ylipäätään aineistonkeruumenetelmänä on myös kritisoitu siitä, että se sisältää ehkä liiankin romanttisen ajatuksen siitä, mitä haastatteluilla voidaan saavuttaa. Yksilön aito olemus ja sisäiset tunteet ja merkitykset eivät ole niin selkeästi haastattelun avulla saavutettavissa, vaikka sillä usein perustellaan haastattelua menetelmänä. Ihmisten haastattelu ja kuuleminen on kyllä tärkeää, mutta sen ei voida katsoa olevan ainoa ja muita ylivoimaisesti parempi keino saada ”totuus” esille. (Alasuutari 2001, 160.) On varmasti totta, että haastattelu ei ole ainoa tai aina varmin keino kerätä tietoa, mutta omassa tutkimuksessani koen sen olleen tehokkain ja nopein tapa saada aineistoa, joka vastaa tutkimusongelmaani. Silti aina on mahdollista, että haastateltavat eivät aivan kaikkea tuo esille, joko tietoisesti tai tiedostamattaan. Omassa tutkimuksessani aihe on sellainen, että sen ei olettaisi ainakaan aiheuttavan suuressa määrin sitä ongelmaa, että haastateltava ei haluaisi kertoa asioista. Aihe ei mene niin henkilökohtaisuuksiin tai kipeisiin asioihin, joista voisi olla vaikeampi vieraalle kertoa. Uskon siihen, että oman tutkimukseni kannalta haastattelu aineistonkeruun menetelmänä on varsin luotettava.

Aineistoa kertyikin kaikista viidestä haastattelusta litteroituna yhteensä 59 sivua. Litteroinnissa käytin fonttikokoa 12 ja riviväliä 1,5. Haastatteluiden kesto vaihteli noin runsaasta puolesta tunnista tuntiin. Kaikki haastateltavat sattuiivat olemaan naisia. Haastateltavien työkokemus työvoiman palvelukeskuksissa työskentelyssä vaihteli hieman vajaan vuoden kokemuksesta noin kahdeksan vuoden kokemukseen. Tätä ennen kaikki olivat työskennelleet lyhyistä pätkistä aina useiden vuosien työkokemukseen muun muassa vanhustenpalveluissa, lastensuojelussa, toimeentulotukiyksikössä sekä sosiaalitoimen yksiköissä, joissa sosiaalityön tehtäviä ei oltu eriytetty, joten työnkuva on ollut laaja. Haastateltavilla on siis näin ollen erilaiset lähtökohdat tarkastella työtään joten on mahdollista myös saada erilaisia näkökulmia keskusteluun. Haastatteluista kertynyt aineistomäärä myös tuo riittävän pohjan tarkastella tämän kyseisen haastattelujoukon näkemyksiä sosiaalityöstä osana työvoiman palvelukeskuksia.

4.3 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi

Aineiston analyysin yhteydessä tutkimusmetodi koostuu säännöistä, joiden mukaan tutkija muokkaa ja tulkitsee saatuja havaintoja. Analyysimetodin täytyy olla yhteensopiva teoreettisen viitekehyksen kanssa. Jos tulkitaan merkitysrakenteita, täytyy aineiston olla sellainen, jossa ihmiset voivat tuoda omin sanoin asioita esille, ja metodin tulee olla sellainen, että se keskittyy esimerkiksi haastatteluiden sisältöön eikä muotoon. (Alasuutari 2005, 72–73.) Olisi hyvä pystyä aloittamaan analyysien teko aineistosta jo mahdollisimman pian ja samanaikaisesti aineiston keräämisen yhteydessä. Tämä auttaa siten, että edessä ei ole koko aineisto kerralla analysoitavaksi vaan aineistoa voi käsitellä pienemmissä kokonaisuuksissa sitä mukaan, kun aineistoa kertyy. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11.) Omassa tutkimuksessani aloitin alustavasti analyysia kolmen ensimmäisen haastattelun jälkeen, mutta näiden jälkeen tuli sen verran taukoa ennen loppuja haastatteluita, että aineistoon joutui perehtymään uudelleen siinä vaiheessa, kun kaikki haastattelut oli saatu tehdyksi. Osittain siis tämän takia tuli tehtyä samaa asiaa useaan kertaan, mutta toisaalta aiempaankin aineistoon sai uusia näkökulmia myöhemmin sitä tarkastellessa.

Laadullinen analyysi tarkastelee aineistoa usein kokonaisuutena ja kaikki siitä löydetty seikat on kyettävä selvittämään siten, että ne eivät ole ristiriidassa tulkinnan kanssa. Poikkeuksia yleisestä säännöstä ei aineistossa siis sallita samalla tavoin kuin esimerkiksi tilastollisessa selittämisessä. Laadullinen analyysi voidaan jakaa kahteen vaiheeseen, jotka ovat: ”havaintojen pelkistäminen” sekä ”arvoituksen ratkaiseminen”. Käytännössä ne ovat toisiinsa nivoutuneita, mutta analyttisellä tasolla voidaan muodostaa tämä erottelu. (Alasuutari 2005, 28–30.)

Havaintojen pelkistämiseen liittyy kaksi osaa. Ensiksi aineiston tarkastelu tietyn rajatun näkökulman kautta, tarkentaa huomion siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen sekä tutkimusongelman kannalta olennaista. Toiseksi havaintojen pelkistämiseen voidaan katsoa kuuluvan se, että edelleen karsitaan havaintomäärää yhdistämällä havaintoja. Voidaan joko etsiä yhteisiä piirteitä havainnoissa tai muotoillaan sääntö, joka pätee koko aineistoon. Arvoituksen ratkaiseminen on toinen vaihe laadullisissa analyysissa ja sitä usein kutsutaan myös tulosten tulkinnaksi. Aineistosta tehdään löydettyjen johtolankojen perusteella merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 2005, 30–37.)

Laadullisessa analyysissä tutkimusongelma ja aineisto linkittyvät toisiinsa oleellisesti tutkimuksen analyysin kannalta. Vaikka aineisto ei aina selkeästi näytä vastauksia tutkimusongelmaan, niin kunnollinen tutustuminen aineistoon voi auttaa muodostamaan apukysymyksiä, joiden avulla löydetään vastauksia myös tutkimusongelmaan. Aineiston käsitteleminen helpottuu huomattavasti muutoinkin, kun siihen on perehdytty kunnolla. Analyysin ulkopuolelle voidaan myös jättää tietyt osat aineistosta. Tiettyjen kohtien huomiotta jättäminen analyysissä on perusteltavaa silloin, kun ne eivät selkeästi vastaa esitettyyn tutkimusongelmaan. Täytyy kuitenkin olla tarkkana sen suhteen, mitä jättää pois sekä tuoda selkeästi tutkimuksessa esiin kyseisten osien pois jättäminen ja perustelut sille, miksi juuri näitä kohtia ei tutkimuksessa huomioida. (Ruusuvuori ym. 2010, 13–15.)

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, joka soveltuu kaikkeen laadulliseen tutkimukseen ja sen avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Useimmat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät hyvin pitkälti perustuvat sisällönanalyysiin. Etenkin jos sisällönanalyysi määritellään väljästi kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysinä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Tämän menetelmän avulla aineistoa voidaan analysoida systemaattisesti sekä objektiivisesti. Tiivistäminen ja käsitteellistäminen ovat sisällönanalyysin päätarkoitukset. (Kyngäs & Vanhanen 1999.)

Sisällönanalyysissä kuten muussakin laadullisessa analyysissä lähtökohtana on rajata aineistosta selkeä ilmiö, jota lähtee tarkastelemaan ja jättää muut mahdollisesti mielenkiintoiset asiat tarkastelun ulkopuolelle. Tutkimusongelma tai tutkimustehtävä kiteyttää sen valinnan johon tarkastelu on päätetty rajoittaa. Aineistoa lähdetään litteroimaan tai koodaamaan ja tarkoituksena on jäsenellä aineistoa helpommin lähestyttäväksi. Kyseessä on siis apuväline jolla tutkija hahmottaa aineiston sisältöä. Tämän vaiheen jälkeen aineistoa voidaan lähestyä luokittelemalla, teemoittelemalla tai tyypittelemällä (ks. seuraava kappale). On myös tarpeellista pohtia sitä hakeeko aineistosta samanlaisuutta vai erilaisuutta. Usein teemoittelun tai luokittelun vaihe on analyysin kannalta katsottu oleellisimmaksi, mutta edeltävät vaiheet ovat välttämättömiä jotta päästään lähestymään aineistoa näillä tavoin. Ei ole tutkimuksen kannalta hyödyllistä jättää analyysia tähän vaiheeseen ja jättää yhteenveto muodostamatta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–93.)

Analyysin alkuun tässä tutkimuksessa kävin litteroidun aineiston läpi ensin vain lukemalla sen useampaan kertaan läpi ja sitten merkitsin ne kohdat jotka otin mukaan tarkasteluun ja jätin osan aineistosta tarkastelun ulkopuolelle. Lähinnä ulkopuolelle jäivät ne osiot joissa puhe lähti selkeästi sivupoluille oman tutkimuskohteeni ja kiinnostukseni osalta. Tällaisia kohtia olivat esimerkiksi joidenkin muiden organisaatioiden toimintaa koskevat kommentit. Suurin osa aineistosta kuitenkin jäi käyttöön joten seuraavaksi lähdin helpottamaan aineiston käsittelyä siten, että erottelin aineistosta sanat tai lauseet joissa jollakin tapaa tuotiin esiin työhön ja sosiaalityöntekijän rooliin liittyviä asioita. Näistä sanoista ja lauseista samaa tarkoittavat asiat tiivistin saman käsitteen alle ja jäljelle jääneestä käsitteiden listasta (yhteensä 37 käsitettä) vielä lähdin yhdistelemään teemoittain omia osioita. Näitä teemoja muodostui viisi. Nämä teemat vielä jäsenyivät lopullisessa analyysissä kolmeen eri yläkategoriaan. Liitteeseen 3 olen laittanut selvennykseksi ja esimerkiksi kuvauksen analyysini eri vaiheissa muodostuneista käsitteiden ja teemojen ryhmistä. Käsitteet (37) listasin ensin siinä järjestyksessä, kun niitä aineistosta löytyi. Sitten ryhmittelin käsitteitä siten, että selkeästi omaan teemaansa kuuluvat jaoteltiin omiin ryhmittymiinsä ja teemojen selkiytyttyä loput käsitteet oli helpompi lajitella niiden mukaisesti. Osassa teemoista oli kuitenkin vielä yhtäläisyyksiä keskenään sen verran, että esimerkiksi kaksi teemaa yhdistyivät yhdeksi kategoriaksi. Kolme lopullista kategoriaa kuvastavat tiivistetysti aineistoa ja siitä saatuja vastauksia tutkimusongelmaan, joten olen myös raportoinut tulokset kolmeen eri lukuun näihin kategorioihin perustuen.

Aineistoa on siis alustavasti jäseneltävä erilaisilla tavoilla, jotta siitä tulee helpommin lähestyttävä. *Luokittelu* nähdään yksinkertaisimpana tapana jäsentää aineistoa. Se tarkoittaa lähinnä sitä, että aineistosta määritellään luokkia ja lasketaan, montako kertaa luokat esiintyvät aineistossa. Kyseessä on siis oikeastaan kvantitatiivinen tapa hahmottaa laadullista aineistoa. *Teemoittelu* on hieman samankaltaista, mutta siinä lukumäärillä ei ole merkitystä vaan painotus on siinä, mitä kustakin teemasta on sanottu aineistossa. Aineisto siis pilkotaan erilaisten aihepiirien mukaan. Ennen teemojen muodostamista voidaan vielä ryhmitellä aineistoa esimerkiksi tiedonantajien sukupuolen mukaan. Tämän jälkeen vaan etsitään tiettyä teemaa kuvaavat näkemykset. *Tyypittely* puolestaan tarkoittaa aineiston ryhmittelyä tyypeiksi eli esimerkiksi tiettyjen teemojen sisältä etsitään näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia ja muodostetaan näistä ominaisuuksista yleistys eli tyypiesimerkki. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Sisällönanalyysi soveltuu dokumentteihin, joina voidaan pitää esimerkiksi kirjoja, artikkeleita, haastatteluita, puhetta, keskustelua ja lähes kaikkea muuta materiaalia, mikä on pystytty saamaan kirjalliseen muotoon. Sisällönanalyysi on siis nimenomaan tekstianalyysia. Aineiston ei tarvitse olla hyvin strukturoitua, jotta sisällönanalyysillä saataisiin tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä muodossa. Pitää kuitenkin muistaa, että aineiston järjestely analyysin avulla ei ole vielä riittävää vaan tarvitaan johtopäätösten tekemistä näiden jäsentelyiden pohjalta. Sisällönanalyysi etsii tekstin merkityksiä ja näitä merkityksiä täytyy tulkita. Sisällönanalyysin lisäksi käytössä on myös *sisällön erittelyn* käsite. Käsite ei tarkoita aivan samaa vaan sisällön erittelyssä tekstin sisältöä kuvataan nimenomaan kvantitatiivisesti toisin kuin sisällönanalyysissa, jossa kuvailu tapahtuu sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–106.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Miles ja Huberman (1994 Tuomen ja Sarajärven 2009, 108 mukaan) ovat kuvanneet aineistolähteistä analyysia kolmivaiheiseksi. Ensin tapahtuu aineiston redusointi eli pelkistäminen. Pelkistäminen tarkoittaa periaatteessa esimerkiksi haastatteluaineiston pelkistämistä sillä tavoin, että kaikki tutkimuksen kannalta epäoleellinen karsitaan pois. Toisinaanottuna pelkistäminen voidaan katsoa olevan informaation tiivistämistä tai sitten pilkkomista osiin. Käytännössä pelkistäminen voi tapahtua vaikkapa käymällä aineistoa läpi sillä tavoin, että etsitään aineistosta tutkimustehtävän kysymyksiä avuksi käyttäen kohtia jotka kuvaavat kyseistä asiaa ja merkitään kyseiset kohdat erottuvaksi muusta tekstistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109.)

Seuraava vaihe on aineiston klusterointi eli ryhmittely. Aiemmin merkityt/koodatut asiat käydään uudelleen läpi ja pyritään järjestämään ne luokkiin. Luokitteluyksiköksi käy vaikka tutkittavan ilmiön ominaisuus tai käsitys. Aineisto saadaan näin ollen vielä tiiviimpään muotoon joten sitä on helpompi käsitellä. (Hämäläinen 1987 Tuomen & Sarajärven 2009, 110 mukaan.) Tämän jälkeen tapahtuu abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa aineistoa pyritään liittämään osaksi ennalta olemassa olevaa teoreettista käsitteistöä. Aineistosta muodostetaan käsitteiden avulla järjestelmiä tai malleja, jotka kuvaavat aineiston sisältöä. On tärkeää, että tutkija pyrkii tarkastelemaan aineistoa siten, että tutkittavien asioille antamat merkitykset tulisivat ymmärretyiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112–113.) Käytännössä analyysia voi toteuttaa siten, että aluksi etsitään aineistosta tutkimuskysymyksen kannalta oleellimmat asiat ja näistä muodostetaan aluksi

alakategorioita, joista analyysin edetessä muodostetaan edelleen yläkategorioita ja saadaan käsiteltävää aineistoa koko ajan tiiviimpään muotoon. (Kyngäs & Vanhanen 1999.)

Teorialähtöinen sisällönanalyysi

Nimensä mukaisesti teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan ja luokitellaan viitekehyksessä jäsennetyn teorian pohjalta. Muodostetaan analyysirunko, joka voi olla väljä. Analyysirungon sisälle voidaan muodostaa erilaisia luokituksia joita aineistosta muodostuu. Tämä helpottaa analyysia siten, että voidaan poimia analyysirunkoon mukaan ainoastaan tarkasteltavat asiat ja loput jää ulkopuolelle tarkastelusta. Analyysi vaiheessa pyritään aineistosta tunnistamaan viitekehyksessä määriteltyjä ilmaisuja ja asetetaan ne analyysirunkoon, joka on valmiiksi muodostettu ja näin saadaan yhtenäinen kuvaus tutkittavasta asiasta yhteen kerättyjen luokitteluiden pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113–117.)

Teoriaohjaava sisällönanalyysi

Teoriaohjaava sisällönanalyysi on siinä mielessä samankaltainen kuin aineistolähtöinen analyysi, että ne molemmat etenevät aineiston ehdoilla. Erona aineistolähtöiseen on se, että teoriaohjaavassa analyysissä teoreettiset käsitteet tuodaan ilmiötä koskevasta valmiina olemassa olevasta tiedosta. Aineistolähtöisessä analyysissä käsitteet luodaan aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117.)

ESIMERKKEJÄ SISÄLLÖNANALYYSIN KÄYTÖSTÄ:

Ylinen ja Rissanen (2004) ovat kirjoittaneet artikkelin tutkimuksestaan. Artikkelissa kerrotaan, että tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, ”mitä gerontologisen sosiaalityön asiantuntijuus on ja miten sitä käytetään moniammatillisessa vanhustyössä”. Tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla sosiaalityöntekijöitä teemahaastattelun keinoin. Teemoina oli käytetty muun muassa gerontologisen sosiaalityön asiantuntijuutta sekä työn sisältöä ja tavoitteita. Aineistoa lähdettiin analysoimaan käyttäen hyväksi teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistoa luettiin useita kertoja ja sitä alettiin tiivistää pienempiin osa-alueisiin. Lopulta päädyttiin kahteen osa-alueeseen, jotka olivat formaali asiantuntijuus sekä menetelmä asiantuntijuus. Tutkimuksen teoriapohjaksi valittu teoriakirjallisuus asiantuntijuudesta sekä sosiaalityöstä strukturoivat analyysia. Saadut tulokset tukivat ja

täydensivät aiempaa tutkimustietoa. (Ylinen & Rissanen 2004, 200–205.) Artikkelissa (emt.) esille tuotu tutkimus, jossa sisällönanalyysiä oli käytetty analyysimenetelmänä teemahaastatteluaineistolle tuo esiin sen, että menetelmällä saadaan muodostettua selkeitä kokonaisuuksia, joiden avulla tutkittavaa asiaa on helpompi lähteä käsittelemään. Kun analyysi pohjautuu aiempiin teorioihin, on tarkastelunäkökulmaa rajattu, mikä sinällään on tutkijan työtä helpottavaa, mutta toisaalta se saattaa myös rajoittaa tarkastelemaan liian suppeasti ja mielikuvituksettomasti.

Toisena esimerkkitutkimuksena voisi mainita Elina Rahkon (2011) tutkimuksen, jossa on myös teemahaastatteluun kerätty aineisto ja teoriasidonnaista sisällönanalyysiä käytetty analyysin välineenä. Tutkimuksessa on selvitetty sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihoitajien kokemuksia keskinäisestä parityöstään haastatteleamalla molempien ammattiryhmien edustajia. Rahko on omien sanojensa mukaan päätenyt teoriasidonnaisen sisällönanalyysin käyttämiseen, koska sen avulla on mahdollista tiivistää tutkittavaa ilmiötä yleiseen muotoon. Rahko pyrki aluksi muodostamaan ilmiöstä jonkinlaisen esiymmärryksen teoreettisen tarkastelun kautta ja tutkimuksen edetessä tätä ymmärrystä syvennettiin. Rahko toteutti analyysia muodostamalla ala- ja yläkategorioita sekä pää- ja yhdistäväluokka kategorioita, jolloin aineisto purkautui helpommin käsiteltäviin kokonaisuuksiin. Aineiston käsittelyn loppuvaiheessa Rahko vielä palasi teoriaosuuteen siten, että sieltä otettiin teoreettisia malleja avuksi aineiston jäsentämiseksi. Näin vastaukset tutkimuskysymyksiin oli helpompi jäsentää ja poimia koko aineiston seasta. Analyysissä käytettiin siis sekä aineistolähtöisesti muodostettuja luokitteluja alkuvaiheessa sekä lopuksi teorian pohjalta muodostettuja luokkia ja malleja, joita käytettiin apuna aineiston lopulliseen hahmottamiseen.

Tässä tutkimuksessa kuten edellisissä esimerkeissä olen myös käyttänyt teemahaastattelua aineiston keräämiseen ja sisällönanalyysiä tulosten analysoimiseen. Analyysini on ollut teoriasidonnaista, kuten toisessa esimerkkitapauksessa. Olen ensin muodostanut pelkän aineiston perusteella kategorioita, mutta sen jälkeen olen käyttänyt lopulliseen tulosten analyysiin ja käsittelyyn avuksi taustateoriaosuutta. Nämä aiemmat tutkimukset tuloksineen ovat siis toimineet apuvälineenä aineiston tarkastelussa. Niistä olen saanut vertailupohjaa omaa aineistoani varten sekä sellaisia näkökulmia aineiston tarkasteluun, joita en mahdollisesti olisi itse huomannut käyttäen.

Tämän tutkimuksen aineistosta saadut tulokset jakautuivat siis analyysin vaiheessa kolmeen osioon. Nämä osiot olen kirjoittanut erillisiksi luvuiksi selkeyttääkseni lukemista. Nämä osiot ovat "Todellista aikuissosiaalityötä", Parityöskentely ja verkostojen tuki sekä Paperitöitä ja oman työn organisointia. Päädyin näihin osioihin, koska ne jaottelevat aineistoa siitä itsestään löytyneisiin aiheisiin, jotka olivat vahvasti haastatteluissa esillä. Ensimmäinen osio kertoo nimenomaan sosiaalityöstä yksilötyönä ja asiakastyönä osana palvelukeskusten toimintaa ja toinen osio käsittelee suuressa roolissa olevaa parityöskentelyä sekä muuta yhteistyötä, jota sosiaalityöntekijät työssään tekevät. Kolmannessa osiossa nimensä mukaisesti paneudutaan työn byrokraattisiin puoliin ja sen mukanaan tuomiin työtehtäviin. Tuloslukuihin on valikoitu yksittäisiä sosiaalityöntekijöiden kommentteja haastatteluista. Kommenttien perään on merkitty lyhenteellä STT eli sosiaalityöntekijä ja numerolla, kenen sosiaalityöntekijän kommentista on kyse. Olen numeroinut sosiaalityöntekijät haastatteluiden aikajärjestyksessä.

5 "TODELLISTA AIKUISSOSIAALITYÖTÄ"

Haastatteluista korostui TYP:ssa tehtävän sosiaalityön laajuus ja monipuolisuus verrattuna haastateltavien aiempiin työkokemuksiin sosiaalityöntekijöinä. Koettiin, että täytyy hallita suurempi määrä tietoa erilaisista palveluista, jotta asiakkaiden ohjaus ja auttaminen olisi tehokasta. Myös syvempi tietämys työhallinnon toiminnasta katsottiin työssä eduksi. Jotkut haastateltavat olivat jopa sitä mieltä, että TYP:ssa tehtävä työ on heidän mielestään aikuissosiaalityön ydintä ja sen avulla pystytään konkreettisesti auttamaan asiakkaita, kuten seuraavista otteista näkyy.

Täällä joutuu kuitenkin käyttämään sitä ammattitaitoa kyllä nii laajasti, koko repertuaaria pitää kyllä olla erilailta käytössä että... Se ei oo vaa niinku sitä yhtä ja samaa. Vaan täällä pitää kyllä ottaa niin laajasti haltuun koko kenttä ja sit näiden verkostoiden kanssa tehdään töitä että... se on kyllä antoisaa. (STT 7)

Jotenki niinku tuntuu että se on sellasta todellista aikuissosiaalityötä... että ollaan siellä niinku ytimessä. (STT 6)

Et täs tuntuu, et oikeesti pystyy niinku antamaan konkreettista apuakin ja välineitä. (STT 1)

Useammissa haastatteluissa tuotiin esiin myös sitä, että TYP:ssa työskentely on huomattavasti kiirettömämpää kuin sosiaalitoimessa. Asiakkaiden asioiden ratkeamisen ei odotetakaan tapahtuvan kovin nopeasti, joten työskentelyssä ei ole tarvetta kiirehtiä turhaan vaan on aikaa tarvittaessa kokeilla erilaisia asioita ja myös epäonnistua. Pitkällä tähtäimellä työskentelyn nähdään tuovan kestävämpiä ratkaisuja asiakkaiden kannalta, koska ajan kanssa pystytään löytämään parhaiten asiakkaalle sopiva väylä tulevaisuuteen. Kiirettömämpi työtahti tuo myös sosiaalityöntekijöille tyytyväisyyttä työhönsä, koska työ ei jää pelkäksi "kriisinhallinnaksi" vaan on mahdollista lähteä selvittelemään asioita paljon syvemmillä.

Täällä on kuitenkin aikaa niinku kokeilla ja vaikka vähä epäonnistua ja taas palata ja taas miettiä et se on niinku erilaista. Meidän ei tarvi kiirehtiä vaan meillä on oikeesti aikaa

rakentaa sitä polkua niinku semmoseks, että sieltä niinku tulee niitä kestäviä pitkäkestosia ratkaisuja sitte. (STT 7)

Kyllä mä niinku nään täällä typin päässä työssä niinku, että täällä kerkeää ja on niinku paljo enemmän mahdollista syvemmin perehtyä asiakkaan tilanteeseen, että ei sitä vaa siellä sossun päässä kerkeä... se on semmoista kriisin hallintaa. (STT 5)

TYP:ssa suurin osa asiakastyöstä tapahtuu parityöskentelyssä, mutta sosiaalityöntekijät myös tarvittaessa tapaavat asiakkaita ilman työvoimaohjaajaa. Tapauksia joissa näin usein toimitaan ovat erilaisten hakemusten täyttämiset ja ohjaus esimerkiksi taloudellisissa asioissa. Tällöin ei ole tarpeen käyttää työvoimaohjaajan työaikaa. Nämä tehtävät ovat sosiaalityön näkökulmasta täysin sosiaalityöhön kuuluvia.

Jos on joku sit pelkkä sosiaalityön saraan esim. talousasioihin, toimeentulotukihakemuksiin tai tällaisiin liittyviin, ni oon ottanu asiakkaan tähän yksilöajalle. (STT 4)

Hakemusten täyttöö, että niitten sairauspäiväraha-, eläkehakemusten... näitä tietysti täytellään aivan omine nokkinemme ettei tarvi työvoimaohjaajaa siihen. (STT 8)

Haastatteluissa tuotiin esiin myös se, että kuntouttava työtoiminta pyörii heidän ylläpitämänään, joten se tuo sosiaalityölle oman erillisen työnsarkansa. Toimeentulotukiasioista oltiin hieman eriävääkin mieltä ja käytännöt vaihtelivat palvelukeskusten välillä. Joissain toimipisteessä on mahdollisuus tehdä harkinnanvaraisia toimeentulotuen päätöksiä esimerkiksi työvaatetuksen hankkimiseen ja muihin asioihin, jotka saattavat puuttumisellaan estää työpaikan tai harjoittelupaikan vastaanottamisen. Tämä koettiin hyvänä asiana niissä toimipisteissä joissa sitä toteutettiin. Joukossa oli myös niitä paikkoja, joissa ei tehty edes harkinnanvaraisia päätöksiä, vaan päätöstenteko on toimeentulotukiyksikön käsissä. Toisaalta näissä yksiköissä nähtiin, että harkinnanvaraisen päätöksenteon mahdollisuus voisi nopeuttaa ja helpottaa asioita asiakkaan kannalta, mutta toisaalta se myös nähtiin uhkana oman työmäärän lisääntymiselle, jolloin muuhun työhön ei jäisi niin paljoa aikaa. Matti Tuusan (2005a, 81–85) tutkimuksessa haastateltiin myös sosiaalityöntekijöitä tästä aiheesta ja tuloksena todettiin, että suurimman osan mielestä toimeentulotuki pitäisi hoitaa aktivointityöstä erillään ja että aikuissosiaalityö ilman

toimeentulotukea avaa mahdollisuuksia oman työn kehittämiseen. Omassa tutkimuksessani siis voisi todeta, että toimeentulotuen liittämällä työnkuvaan nähtiin sekä hyviä että huonoja puolia ja näiden näkemysten korostuminen suuntaan tai toiseen vaikutti olevan sidoksissa siihen, millainen käytäntö toimeentulotuen suhteen oli olemassa jo ennalta.

Se on tietysti selkeätä kun osassa typeissä on toimeentulotukijutut. Mun mielestä se on hyvä että ne ei niinku täällä oo sitten vaan ne on sit siellä omassa yksikössä ni täällä sit pystytään keskittyä näihin muihin asioihin. (STT 4)

Käytetään sitten vaan näitä harkinnanvaraisia ja täydentäviä. Että meillä on kuitenkin se sossun kone täällä ja täydet päätösoikeudet sillä lailla ja päästään samalla tavalla kun sossunki sossut sinne kelaan ja joka paikkaan ja pystytään sinne merkkamaan ja laittamaan. (STT 6)

Palvelukeskuksissa työtahti koetaan kiireettömämpänä siinä mielessä, että asiakkaiden asioihin ei vain etsitä yhtä vaihtoehtoa ja lopeteta asiakkuutta siihen vaan tilannetta jäädään tiiviisti seuraamaan ja tarvittaessa voidaan muuttaa suunnitelmia ja kokeilla muitakin keinoja. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että sosiaalityöntekijöillä TYP:ssa olisi vähemmän töitä tai että kiirettä ei tunnettaisi. Asiakaskuntaa on paljon ja muuttuviin asioihin täytyy reagoida nopeasti. Asiakkuudet kuitenkin ovat usein pitkiä joten kaikkea ei tarvitse saada kerralla valmiiksi.

Matti Tuusan (2005a, 4–5) tutkimuksessa arvioitiin pitkäaikaistyöttömien aktivoimien ja työllistämisen tukemisen vaikutuksia sosiaalityön ammattikäytäntöihin kunnissa. Ammattikäytännöissä oli kolme painopistettä: asiakkaan tilanearviointiin keskittyvä sosiaalityö, asiakkaan palveluprosessia ohjaava työ sekä rakenteellinen sosiaalityö. Myös omasta aineistostani erottui selvästi omiksi osioikseen tilannekartoitukset sekä tuen ja ohjauksen antaminen suunnitelmien toteutuksen vaiheessa. Ainoastaan Tuusan mainitsemaa rakenteellista sosiaalityötä ei omassa aineistossani ollut juurikaan havaittavissa. Päädyinkin jaottelemaan tätä tuloslukua selkeämpiin ja pienempiin osiin juuri näiden kahden ensimmäisen jaottelun mukaan, koska ne vaikuttivat aineiston perusteella tärkeiltä kokonaisuuksilta sosiaalityöntekijöiden omien näkemysten mukaisesti.

5.1 Tilannekartoitukset

Haastatteluissa kerrottiin tärkeäksi asiaksi työskentelyn kannalta alun tilannekartoitukset. Asiakkaiden taustan selvittäminen vaikuttaa suurelta osin niihin asioihin, joita täytyy lähteä jatkossa työstämään ja mihin suuntaan ylipäätään on mahdollista lähteä työskentelyä ja sen tavoitteita viemään. Hyvin tärkeää on myös kartoittaa asiakkaan jo olemassa olevat verkostot, sekä perhe ja lähipiiri mutta erityisesti muut ammatilliset verkostot. On oleellista, että TYP:n työskentely ja tavoitteet ovat sopusoinnussa niiden mahdollisten suunnitelmien kanssa, joita muissa palvelupisteissä on laadittu. Tiettyjen palveluiden asiakkuus voi tarkoittaa, että TYP:n työskentelyä ja ajankohtaisuutta täytyy harkita niiden mukaan. Esimerkiksi mielenterveyskuntoutujalle voi olla liian aikaista lähteä suunnittelemaan kovin pitkälle meneviä työllistymissuunnitelmia, jos sairauden kanssa ei ole päästy vielä tasapainoon. Tilanteiden yksilöllisyyden vuoksi on tarpeen myös lähteä miettimään työllistymisen keinoja yksilöllisistä tarpeista ja mahdollisuuksista eli täytyy tehdä hyvä pohjaselvitys jotta voi tietää, mitä asiakas tarvitsee ja mitkä suunnitelmat ovat realistisia (Hvinden, Heikkilä & Kankare 2001, 172–173).

Ite tykkään aina lähettää asiakkaalle kutsukirjeen mukana sellasen A4:n missä on niinku... Voi ite arvioida omaa tilannettaan. Siinä on just elämäntilanteeseen liittyviä, asumiseen, rahatilanteeseen, perhetilanteeseen, päihteidenkäyttöön, terveyteen, kaikkiin tämmösiin teemoihin ni asiakas pystyy sit ite vähä orientoitua, että ei tuu sitte ihan puun takaa kysymykset ku ei te-toimistossa oo tämmösiä asioita kysytty. (STT 4)

Kyllä ensimmäisellä kerralla varmasti on, että kaikki kartottaa sen, että missä muissa sä oot, että onko sillä tosiaan sitä lastensuojelua ja mtk:ta sun muuta. Äkkiä päästään niinku siihen toimijakartalle, että ketä siellä on muita kun me. Koska todennäköisesti siellä melko varmasti jotakin on. (STT 7)

Ja mun mielestä se on niinku tärkeetä kartottaa se koko... tää muukin verkosto ja ne harrastukset ja kaikki, koska ne kaikki vaikuttaa niinku siihen mihinkä voi niinku lähteä. (STT 3)

Haastatteluissa tuotiin myös esiin, että asiakkaan tilanteen kartoittamisessa nähdään tärkeäksi nimenomaan se, että asiakas saa itse kertoa omasta tilanteestaan. Näin tekemällä

saadaan nimenomaan selville asiakkaan omat käsitykset tilanteestaan ja siitä, millaiset asiat tämän elämään vaikuttavat. Tällä pyritään saamaan selkeämpi kuva asioista, jotka saattavat jatkossakin olla esteenä ellei niihin pyritä tekemään muutoksia. Pyritään siis etsimään kompastuskohtia asiakkaan elämänhistoriasta/työhistoriasta ja pyritään jatkossa luomaan tilanteita, joissa näihin samoihin kompastuskohtiin lankeaminen on minimoitu. Kuntouttavalle sosiaalityölle voidaan pitää edellytyksenä asiakkaan kuulemista sekä asiakaslähtöistä työskentelyä (Liukko 2006, 86–87). On siis ensiarvoisen tärkeää, että sosiaalityöntekijät antavat asiakkaille mahdollisuuden kertoa omin sanoin tilanteestaan sekä tavoitteistaan, jotta on mahdollista tehdä sellainen suunnitelma, joka vastaa yksittäisen asiakkaan tarpeisiin. Jokainen asiakas tarvitsee itselleen räätälöidyn suunnitelman ja tärkein edellytys tähän on kuunnella asiakasta ja tehdä suunnitelmat yhteisymmärryksessä.

Joskus se haaste on siinä, että ihmisellä ei välttämättä oo niitä valmiuksia lähteä vielä niinku eteenpäin mutta hän olis ite kovasti menossa eteenpäin, et täytyy siinä sitte jotenki niinku luovia ja yrittää löytää semmonen väliratkaisu tai joku tämmönen jota kautta lähetään asiaa viemää eteenpäin. (STT 4)

Tilannekartoituksen jälkeen nähdään selkeämmin ne mahdollisuudet ja vaikeudet joita jatkossa lähdetään työstämään. Läheskään aina ratkaisuihin ei päästä yhdellä suunnitelmalla vaan tarvitaan välisuunnitelmia ja ratkaistaan pieniä asioita kerrallaan siirtyen suurempiin kokonaisuuksiin. Tämä voi joskus asiakkaille tuntua hitaalta ja turhauttavalta, koska halukkuus päästä työelämään mahdollisimman nopeaa voi olla voimakas. Asiakkaan voi siis olla vaikea sopeutua odotettua hitaampaan tahtiin ja välisuunnitelmiin ja tämä vaatii sosiaalityöntekijältäkin keinoja löytää asiakkaalle sopivia ratkaisuja, kuten seuraavassa otteessa mainitaan.

5.2 Tuen ja ohjauksen antaminen

Taustan selvittäminen on siis oleellista jo senkin takia että tiedetään millaisista lähtökohdista työskentelyä aloitetaan rakentaa ja mitä ylipäätään asiakas tarvitsee. Asiakkaiden ohjaaminen ja neuvonta sekä motivointi nähtiin työskentelyn etenemisen kannalta tärkeäksi. Tukea antamalla varmistetaan se, että asiat lähtevät etenemään suunnitellulla tavalla, vaikka asiakkaan omat voimavarat eivät alkuun riittäisi. Matti Tuusa

(2005a) toteaa, että kuntouttavan sosiaalityön käsite perustuu pitkälti valtaistumisen käsitteeseen ja käytäntöihin sekä suunnitelmallisen ja moniammatillisen asiakastyön malleihin. Kuntouttavalla sosiaalityöllä on peruseriaatteet, jotka pyritään ottamaan huomioon käytännön työssä. Näitä periaatteita ovat mm. valtaistuminen, voimavarakeskeisyys, toimijuus, osallisuus ja vastuullisuus. (Tuusa 2005a, 40–48.) Näiden periaatteiden noudattamista on havaittavissa sosiaalityöntekijöiden haastatteluista. Tuella ja neuvonnalla sosiaalityöntekijät pyrkivät antamaan asiakkaille mahdollisuuden ottaa vastuuta omien asioiden hoidossa siten, että asiakkaalla on kuitenkin mahdollisuus pyytää apua. Näin ollen on todennäköisempää saada onnistumisen kokemuksia ja kasvattaa itseluottamusta.

Toki se parityö luo siihen sen yhen elementin ja sit tietenki se asiakkaan tilanne. Mitä sit kullonki vaaditaan että... Välillä se on enemmän sellasta palveluohjaustyypistä ja sit välillä pitää motivoinnin puolesta palopuheita asiakkaille ja sitte välillä vähä niinku antaa pelkkää tukeekin ja se niinku nii rakentuu, mikä se ihmisen tilanne on ja mitä niinku se vaatii että päästään sitte eteenpäin. (STT 4)

Lähinnä se on sitä ohjausta ja neuvontaa aika pitkälle. Ja sit varmistetaan seuraavalla kerralla, et jos asiakas ei oo ite pystyny asiaa hoitaa ni sit tietenki lähdetään asiaa viemään niinku täältäpäin eteenpäin. (STT 2)

Palveluohjaus ja ylipäätään neuvominen erilaisissa asioissa korostuu työskentelyssä vahvasti. Asiakkaat tarvitsevat ohjausta ja apua usein asuntoasioissa, taloudellisissa asioissa sekä siihen, että he kykenevät paremmin ymmärtämään palveluverkostonsa kokonaisuutta ja omia mahdollisuuksiaan hyödyntää sitä. Toisaalta sosiaalityöntekijät kokevat, että heidän täytyy valvoa asiakkaiden tekemisiä ja varmistella, että sovitut asiat tulevat tehdyksi asiakkaan osalta. Tätä perusteltiin sillä, että tällöin huomataan varhaisemmassa vaiheessa, jos asiat eivät etene ja niiden hoitamisessa voidaan tällöin auttaa. Tässä siis on nähtävissä kontrollin ominaisuuksia, vaikka sosiaalityöntekijät eivät haastatteluissa varsinaisesti kontrollista puhuneetkaan. Tuki ja kontrolli voidaankin nähdä toisiaan täydentävinä menetelmiä joten kontrollia perustellaan tällöin mm. sillä, että sen avulla varmistetaan siitä, että annettu tuki on viemässä muutosprosessia haluttuun suuntaan (Jokinen 2008, 110–136). Toisin sanoen siis varmistetaan, että tuesta on asiakkaalle hyötyä

kontrolloimalla ja ohjaamalla asiakkaan tekemisiä siihen suuntaan, että tämä auttaa toiminnallaan itseään.

Sitten onko se jotakin empowermentia ja tämmösiä... (STT 7)

Varmaan ratkaisukeskeisyyttä jollakin lailla. Ei ny mitää koulutuksia siihen oo käytynä mutta sillain ettei jää piehtaroimaan mihinkää menneeseen vaan yritetään löytää sitä ratkaisua niinku eteenpäin. (STT 8)

Sosiaalityön yhteydessä mainittiin myös käsite empowerment, joka usein suomennetaan muun muassa valtaistumiseksi tai voimaannuttamiseksi. Käsitteen on usein määritelty tarkoittavan sellaista prosessia, jossa ihmisen on mahdollista ottaa omaa elämäänsä takaisin hallintaan. Työorientaation osalta tämä tarkoittaa sitä, että pyritään työskentelemään mahdollisimman asiakaslähtöisesti ja asiakkaat pyritään ottamaan mahdollisimman suuressa määrin osaksi työskentelyn kulkua. Käytännössä siis asiakkaita autetaan itse hoitamaan asioitaan ja ratkaisemaan ongelmiaan eli tälle annetaan valtaa vaikuttaa omaan elämäänsä. Kritiikkiä on herättänyt se, että tämä ajattelu asettaa asiakkaan alempaan asemaan sosiaalityöntekijään nähden. Sosiaalityöntekijä ikään kuin valta- asemasta voi kontrolloida asiakkaan valtaistamista. Tarkoituksena onkin pyrkiä lisäämään asiakkaan kykyjä ja kapasiteettia huolehtia omasta elämästään. (Kuronen 2004, 279–282.)

Ratkaisukeskeisyys oli toinen käsite, jolla korostettiin sitä, että sosiaalityön keinoin pyritään aina asettamaan asiakkaankin katse eteenpäin eikä jäädä liiaksi menneisiin asioihin kiinni. Ne asiat jotka vaativat käsittelyä on toki käsiteltävä asianmukaisesti esimerkiksi terapiassa. Paljon on kuitenkin sellaisia asioita, joista voidaan siirtyä eteenpäin elämässä ja luoda onnistumisen kokemuksia. Pitkäaikaistyöttömien ja pitkäaikaisten toimeentulotuen saajien aktivoiminen on ollutkin yksi suuri tavoite sosiaalityölle ja sillä on erityisesti pyritty aktivoimaan asiakkaita tulemaan itsenäisesti toimeen sekä estämään näiden syrjäytymistä (Raunio 2004, 218–220). Suoraan haastatteluissa ei kuitenkaan puhuttu aktivoinnin käsitteestä lainkaan. Aktivointi sana ilmeni vain muutaman kerran aktivointisuunnitelmien tekemisen yhteydessä. Muutoin ei aktivoinnin käsitettä ilmennyt. Kuitenkin asiat joita haastatteluissa mainittiin työhön liittyen kuvasivat aktivoinnin sisältöä melko hyvin eli aktivoinnin ajatus on taustalla, vaikka sitä ei suoraan näissä haastatteluissa mainittu.

Koska työskentely muotoutuu asiakkaan historian ja tarpeidenkin mukaan, on työskentelyn kesto vaihteleva asiakkaan tilanteesta riippuen. Haastatteluissa mainittiin, että asiakkuutta pidetään yllä aina tarpeellisen ajan. Joskus asiakkaan tilanne vaatii sen, että työskentelyssä täytyy pitää taukoa ja odottaa esimerkiksi sairauksiin liittyviä hoitotoimenpiteitä tai lastensuojeluasioita tapahtuvaksi ensin. Tällaista vaihetta kutsuttiin useammassa haastattelussa "odotustilaksi", jossa asiakkuutta pidetään yllä ja saatetaan ajoittain olla yhteyksissä ja kysellä tilanteen etenemisestä, mutta muutoin ei työskennellä vielä asiakkaan työllistymistavoitteen eteen. Sosiaalityöntekijät näkivät, että usein tällaisissakin tilanteissa on tärkeää pitää asiakkuutta yllä, jottei asiakas ajaudu palveluun, josta ei ole tälle jatkossa hyötyä. Mieluiten odotellaan, että muut asiat lähtevät parempaan suuntaan ja aloitetaan työskentely vasta sitten.

Se asiakkuus täällä aina hyvin tarpeellisen ajan on, että myös seki, että mitä jos menis työkkäriin sitte ku se odottaa jotaki, et se voi joutua johonki sellaseen paikkaan mikä vie sit ihan pohjan pois kaikelta hommalta. Et mielummin pitää täällä niinku hetken aikaa niinku sillä lailla. Ei säilössä mutta kuitenkin sillai, että aktiivisena mutta sillai vähä odottelutilassa. Seki on tavallaan kumminki... on seki yks vaihe. Mut voidaan soittaa tosiaa perää ja mikä tilanne, onko kuulunu vielä mitää tai muuta semmosta. (STT 8)

Kuntouttavan sosiaalityön keskeisinä työmenetelminä voidaankin pitää muun muassa psykososiaalista työskentelyä taikka henkilökohtaista vuorovaikutusta, jonka perustana on voimaannuttamisen ajatus sekä palveluohjausta, jossa sosiaalityöntekijä toimii kuntoutumisen prosessin tukijana ja vastuuhenkilönä. (Liukko 2006, 102–103.) Nämä menetelmät löytyvät sosiaalityöntekijöiden kuvaamina haastatteluista. Suuri osa sosiaalityöntekijöiden työstä TYP:ssa koostuu siitä, että asiakasta pyritään keskusteluiden ja ohjauksen avulla tukemaan ja motivoimaan oman elämänhallinnan palauttamiseen. Sosiaalityöntekijät ottavat itselleen sen vastuun, että he varmistavat asiakkaan etenemistä esimerkiksi soittelemalla asiakkaille varmistuakseen asioiden etenemisestä sekä ovat valmiita muokkaamaan suunnitelmia sitä mukaan, kun aiemmat suunnitelmat näyttävät jäävän tehottomiksi. Asiakasta ei siis päästetä yksin yrittämään liian vaikeita asioita vaan pyritään kulkemaan rinnalla ja tukemaan tarvittaessa.

On katsottu, että erityisesti yksilöiden työkyvyn arviointi sekä tukeminen olisi sosiaalityön asiantuntijuuteen kuuluvaa aluetta (Karjalainen & Karjalainen 2007, 145–146). Tuen merkitys osana työnkuvaa on siis hyvin merkityksellinen. Asiakkaan tukeminen ja tämän rinnalla kulkeminen prosessin edetessä on myös harmoniassa sosiaalityön eettisten periaatteiden kanssa. On eettisten periaatteiden mukaista, että työntekijä asettuu yksilön oman vastuun ja aktivointivaatimusten sijasta asiakkaan rinnalle auttavaksi ja tukea antavaksi kumppaniksi ja keskittyy asiakkaan voimavarojen löytämiseen ja kehittämiseen (Välimaa 2008, 176). Sosiaalityölle on siis varsin ominaista ottaa tukea antava rooli asiakkaaseen nähden. Sosiaalityöntekijät eivät itse korosta valta-asemaansa asiakkaaseen nähden vaan haluavat mieluiten nähdä itsensä tasa-arvoisena auttajana. Kuitenkaan tämä ei poista olemassa olevaa valta-asetelmaa, mikä sosiaalityöntekijällä väistämättä on asiakkaaseen nähden.

Työssä tulee vastaan kuitenkin myös asiakkaita joita ei ole pystytty auttamaan enää ja asiakkuus on jouduttu päättämään. Vaihtoehtoja on yleensä tässä vaiheessa kokeiltu useita eikä mikään ratkaise tilannetta. Kun keinot loppuvat, loppuu myös asiakkuus TYP:ssa ja siirtyy asiakas usein sosiaalitoimen asiakkuuteen, jottei jäisi aivan tyhjän päälle.

Kyl mä niinku joidenki asiakkaiden kanssa aika pitkälle niinku yritetään kaikkea mahdollista. Et jossai vaiheessa vaa täytyy niinku todeta, et ei niinku... täytyy aina kumminki muistaa, et meillä on tässä se työhallintokin niinku takana ja heillä on sitte taas ne omat intressinsä että... ...et onneks ei kauheen usein tämmösiä tilanteita mutta joskus tosiaan sitte vaa täytyy todeta, että on kokeiltu kaikki vaihtoehdot ja mikään ei onnistu niin tota siinä vaiheessa sitte on täällä asiakkuus jouduttu päättää ja yleensä tämmösessä tapauksessa jossa ei niinku mitään oo niinku meidän keinoin enää autettavissa ni kyl sitte sinne aikuissosiaalityöhön ollaan sitten näitä ihmisiä niinku saateltu ettei jää iha niinku tyhjän päälle. (STT 4)

Ja yks tärkeä tekijä on, että jos asiakkaalla ei lamppu oo syttyny, että se vois täältä sen hyödyn ja avun saada ni paha siinä on auttaa. Ei kyllä sitte nää palvelut auta jos haluaa jatkaa jonku muunlaista elämää sitte. (STT 8)

Ja monesti keinot loppuu siinä, jos on niinku liian akuutti päihde- tai mielenterveysongelma, et se on melkee se syy, et on väärässä vaiheessa täällä. Että on

tavallaa... muut palvelut pitäis olla ensi ja ei oikee oo sitte voimavaroja tai kykyäkään sitte ottaa vastaan. Tai motivaatiotakaan ottaa vastaan näitä palveluita. Et silloin ehkä eniten mun mielestä loppuu ne konstit, kun on jotenki sellasia asioita mihinkä meidän palvelu ei voi vaikuttaa. Konsteja melkeen muuten melko hyvin löytyy. (STT 3)

Mielenterveysongelmat ja päihdeongelmat koettiin haastateltavien keskuudessa etenkin sellaisiksi tekijöiksi jotka ovat esteenä työskentelyn onnistumiselle. Motivaation puute mainittiin myös yhdessä haastattelussa. Sekä asiakkaan oma motivaatio että tarjolla olevat palvelut muovaavat ne mahdollisuudet, joita asiakkaan hyväksi voidaan käyttää. Jos näissä on puutteita, vaikeutuu auttaminen ja asiakkuus voidaan joutua lopettamaan. Ylipäättään tilanteet, joissa asiakkuus joudutaan päättämään ilman toivottuja tuloksia ovat työntekijöille haastavia. Jatko suunnitellaan usein asiakkaalle aikuissosiaalityön puolelle kunnan sosiaalitoimeen, mutta keinot tai aika eivät siellä usein riitä asiakkaan kanssa työskentelyyn samalla tavoin kuin palvelukeskuksissa.

6 PARITYÖSKENTELEY JA VERKOSTOJEN TUKI

6.1 Tiimityö oman organisaation sisällä

Useimmat vastaajat korostivat sitä, että parityö työvoimaohjaajan kanssa on hyvin toimiva ratkaisu. Sen etuna koetaan, että asiakas kertoo yhdellä kertaa molemmille samat asiat ja pystytään samalla kertaa täydentämään molempien tarvitsemat tiedot. Myös asiakkaalle tämä nähdään olevan helpompaa, koska tämän ei tarvitse käydä useaan kertaan samojen asioiden takia monessa paikassa. Koetaan myös, että kaksi ihmistä helpommin huomaa kysyä tarvittavia kysymyksiä. Yhdessä haastattelussa mainittiin myös se hyvänä puolena, että vaikka kahden ihmisen työpanosta käytetään saman asiakkaan ja asian parissa, niin kokemuksena on se, että asiakkuudet saadaan päättymään nopeampaa tällä tavoin työskennellessä, eli kahden työntekijän työpanos lyhentää asiakkuuden kestoa TYP:ssa tämän haastateltavan mukaan. Myös Matti Tuusan tutkimuksessa haastatellut sosiaalityöntekijät olivat kokeneet, että sosiaalityöntekijöiden ja työvoimaohjaajien yhteistyöhön sisältyi paljon vahvuuksia. Yhteisen asiakastyön oli muun muassa koettu lisäävän avoimuutta ja keskinäistä luottamusta. Asiakkaan ei myöskään näin tarvitse ravata monella eri luukulla hoitaakseen asiansa ja työntekijöiden kannalta taataan se, että asiakas ei voi puhua eri työntekijälle eri tavalla asioistaan. Ristiriitoja toisaalta sosiaalityöntekijöiden mielestä aiheutti joskus työhallinnon nopeampi tahti pyrkiä työllistämään asiakas. (Tuusa 2005b , 60, 81–83.) Tulokset ovat siis hyvin pitkälti yhtenevät tältä osin.

Täällä tehdään tiivistä parityötä, mitä niinku aikasemmi... toki ennemminki tehnyt mutta nyt tiiviimmin työhallinnon työntekijä, jonka kanssa tehdään joka päivä asiakastyötä. (STT 2)

Se on kyllä kuitenkin, että vaikka tuntuu, että siinä kaks ihmistä tekee kukin töitä ni se kumminki palkitsee. Sieltä toisesta päästä sitte päästää helpommalla. Että todennäköisesti se asiakkuus ei ehkä niin pitkään sitten kestä kun täällä tehdään vaan tai tehdään parityönä tai tiimillä sitä työtä ni se loppukin häämöttää siellä sitte jossaki vaiheessa. (STT 7)

Aktivointisuunnitelmien tekeminen myös koettiin TYP:ssa sujuvaksi, koska sosiaalityöntekijän ja työvoimaohjaajan työparityö on jo valmiiksi työskentelyn lähtökohta joten suunnitelmien teko on luonnollinen osa työskentelyä. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189) määrittelee aktivointisuunnitelman sekä kuntouttavan työtoiminnan kuntien vastuulla olevaksi sosiaalipalveluksi (Lindqvist ym. (toim.) 2001, 18, 47). Tämä laki siis osaltaan määrittelee TYP:ssa tehtävän työn sisältöä ennalta, koska sekä aktivointisuunnitelmat että kuntouttava työtoiminta ovat keskeinen osa TYP:n toimintaa.

Itse asiakastilanteissa parityöskentely toimii siten, että molemmat kyselevät asiakkaalta ja varmistavat, että omalle vastuulle kuuluvien asioiden kysyminen tulee hoidetuksi. Muutoin ei ole tarkkoja rajoja, kumpi työparista kyselee ja mitä. Sosiaalityöntekijän kartoitusalueeseen kuuluu yleensä taloudellinen tilanne, kotitilanne, verkostot, harrastukset ja muut vastaavat asiat. Joissakin haastatteluissa nostettiin esiin myös se, että työpari saattaa käydä asiakastilanteissa keskustelua ja kysellä kysymyksiä toisiltaan ikään kuin asiakkaan puolesta. Tämän tarkoituksena on tehdä tilanteesta asiakkaan kannalta rennompi ja myöskin tuoda esille sellaisia asioita, joita asiakas ei ehkä itse osaisi kysyä.

Mäkin sitten tosiaan voin kysyä siihen työhön liittyviä asioita, miten se nyt sitte luontevasti siihen asiakastilanteeseen menee mut on toki ne tietyllä vastuutasolla ne asiat, että hän (työvoimaohjaaja) vastaa että nää asiat tulee hoidettua ja mä sitten, että tää mun oma ruutu tulee niinku hoidettua ja selvitettyä sen asiakkaan tilanteesta. Mutta muuten se sitte aikalailla niinku sotkeutuu. (STT 4)

Sitte monta kertaa käydään asiakastilanteessa niinku viranomaiset vähä niinku keskenään semmosta dialogia, että me kysytään niinku asiakkaan puolesta semmosia kysymyksiä joita asiakas ei välttämättä hokaa kysyäkään, että tulikos tähän ny ne yhdeksät eurot tai että minkäslainen lausunto tähän nyt tehdäänkään ja mitenkä tää vaikuttaa. Ja mitä ny pitääkään ja onko se nyt näin. Ja me käydään niinku sen viranomaisen kanssa tai sen työparin kanssa sitte sitä keskustelua sen asiakkaan aikana, että vaikka tiedetään kyllä mitenkä se niinku on. (STT 7)

Parityöskentely ei ole ainut yhteistyön muoto TYP:n sisällä vaan myös paljon yhteistyötä tehdään esimerkiksi palveluohjaajan, psykologin ja terveydenhoitajan kanssa. Erilaisin kokoonpanoin myös pidetään säännöllisesti tiimipalavereita. Koko työyhteisö on siis

tiivisti yhteistyössä toistensa kanssa ja asiakkaiden tilanteisiin pystytään pureutumaan useasta eri näkökulmasta.

Pyritään pitää säännöllisesti tämmösiä tiimipalavereita missä on meidän psykologi ja terveydenhoitaja, sosiaalityöntekijä ja työvoimaohjaaja ja sitte käydään näiden yhteisten asiakkaiden asioita sitte läpi ja siellä palavereissa sitte saattaa nousta näitä että tota... täytyy sitte sosiaalityön asioita niinku hoitamaan. (STT 1)

Yks säännöllinen, mikä sitte tietenkä on ku meillä on tää, nää pikkutiimit missä on sosiaalityöntekijä, työvoimaohjaaja ja palveluohjaaja. Ja sit ku me ollaan saatu asiakkaan kanssa se suunnitelma valmiiks, aktivointisuunnitelma yleensä on se mitä tehdään, ni on sitte se siirtoneuvottelu palveluohjaajalle, että siinä on me sosiaalityöntekijä, työvoimaohjaaja, asiakas ja palveluohjaaja mukana ja käydään siinä sitte läpi sitä asiakkaan tilannetta ja sitte niitä tavoitteita sen jatkon suhteen ja siinä palveluohjaaja pääsee asiakkaaseen vähän jo tutustumaan ja heidän on siitä sitte helpompi jatkaa yhteistyötä. (STT 4)

Yhteistyö ja etenkin parityö on kuitenkin paikoin keskustelun alla, koska sen kustannustehokkuutta epäillään ylemmältä taholta. Sosiaalityöntekijät haastatteluissa kuitenkin näkevät parityöskentelyn jatkamisen tärkeänä. Työskentelymalli on koettu hyväksi ja asiakaskuntakin on sopeutunut siihen hyvin.

Täällä kaupungissa on tapetilla se, että meidän parityömallia ollaan vähä miettimässä, et onko se sittenkään kustannustehokas juttu ja ite ollaan kyllä sitä mieltä, että sitä ei sais purkaa sitä mallia, kun se on kumminki... ollaa koettu hyväks ja asiakkaatkaan ei oo niinku vastaan laittanu. Kun siinä kumminki sen kahden eri hallintokunnan niinku tietämys ja näkemys kohtaa. (STT 4)

Ja jotenki ne tuntuu, että ku ne TE-hallinnon ne määrälliset tavoitteet niin rankasti painaa päälle ja yritetään kuitenkin tehdä laadullisesti hyvää työtä ja sun muuta... (STT 2)

Että on ne sanktiot mutta niitä voi kumminki tulkita niinku kaikkia lakia, että ei aina tarvi sen tiukimman kautta tehdä. Että ehkä vaatii sellasta omanlaista kumminki jollain lailla soveltamista. (STT 8)

Yhteistyössä työhallinnon kanssa kuitenkin on omat ongelmansa, kun tavoitteet eivät aina kohtaa ja sosiaalityön näkökulmasta laadusta joudutaan joskus tinkimään näiden määrällisten tavoitteiden takia. Tärkeänä nähtiinkin, että molempien osapuolten työparityöskentelyssä täytyy löytää kompromissinomainen keskitie, jotta voidaan päästä molempien näkemysten ja tavoitteiden mukaiseen tyydyttävään ratkaisuun. Sosiaalityöntekijät korostaisivat etenkin sitä, että lakien tulkintaa ei tarvitse aina toteuttaa sen tiukimman kautta vaan niitä voi soveltaa hieman väljemmin.

6.2 Ulkopuoliset verkostot ja palvelut

Yhteistyö TYP:n ulkopuolisten tahojen kanssa on myös vahvaa. Sosiaalityöntekijät kertovat olevansa yhteyksissä muun muassa psykiatrian poliklinikoihin, lastensuojeluun, aikuissosiaalityöhön, kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin, A-klinikoihin ja ostopalveluidensa järjestäviin tahoihin. Alkukartoituksissa jo kerätään tietoa asiakkaan verkostosta ja onkin sosiaalityöntekijöiden mukaan tärkeää järjestää palaveria nopeasti näiden verkostojen osapuolten kanssa, jotta päästään kartalle siitä, mitä muita suunnitelmia asiakkaalle jo on olemassa ja onko mukana sellaisia tekijöitä, mitkä aiheuttavat jotakin estettä tai viivettä oman työskentelyn aloittamiselle. Tarvittaessa voidaan jäädä odottelemaan ja tarkkailemaan tilannetta ennen kuin asiakkaan kanssa voidaan ryhtyä toimiin.

Eeva Liukon (2006) mukaan verkostotyötä, jossa otetaan asiakkaan sosiaalinen verkosto, palveluverkosto sekä yhteiskunnan verkostot mukaan työskentelyyn voidaan pitää yhtenä kuntouttavan sosiaalityön perustyömenetelmänä. Myös sosiaalinen kuntoutus, jossa toiminta liitetään yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen ajatteluun sekä arjen voimaannuttavia tekijöitä hyödynnetään työskentelyssä on tällainen työmenetelmä. (Liukko 2006, 102–103.) On siis erityisen hyväksi koettua, että sosiaalityöntekijät hyödyntävät laajempaa verkostoa asiakkaan hyväksi. TYP:n sosiaalityössä verkostojen kanssa tehtävä työ on tärkeässä roolissa myös. Eniten hyödynnetään selkeästi muita ammatillisia auttajatahoja sekä organisaatioita. Hieman vähemmälle jää haastattelujen perusteella perheen tai läheisten hyödyntäminen työskentelyssä. Sosiaalityöntekijät kokivat erityisen tärkeäksi päästä osaksi muita asiakkaalla olevia palveluverkostoja mahdollisimman nopeasti, jotta

työskentelyä voidaan heti alusta lähtien viedä oikeaan suuntaan harmoniassa muiden tahojen suunnitelmien kanssa.

Äkkiä yritetään saada sitte niitä verkstopalavereita aikaan, että päästään heti sinne mukaan. Sinne muitten joukkoon. Annetaan lappu, että kun meet seuraavan kerran ni näytää tämä ja tällästä näin, että ne ottaa yhteyttä tänne ja sovitaan käyntejä että... on heti se yhteinen suunnitelma. (STT 7)

Vaikka kotikäyntejä ei tehdä ja kiire usein estää sosiaalityöntekijöitä lähtemästä oman toimipisteen ulkopuolelle työtehtäviin, niin silti aika ajoin tehdään käyntejä tarpeen mukaan yhteistyötahojen luona erilaisissa neuvotteluissa ja asiakkaan tukena. Asiakkuuden siirtäminen TYP:sta muualle on yksi esimerkki tilanteesta, jossa sosiaalityöntekijä on tiiviimmin mukana siirtymävaiheessa ja sen suunnittelussa.

Kotikäyntejä ei tehdä mut sitte tota tarvittaessa on valmius, jos vaan kalenteri antaa myöten, ni tota lähteä tonne muuallekkii ja mehä tehään paljo niinku verkostoissa niinku yhteistyötä. On näitä ostopalveluita mitä asiakkaille hankitaan ja niissä saatetaan sit käydä ja sit esimerkiks tuolla psykiatrian polilla. Tarvittaessa pyydetään yhteistyöpalaveriin. Sit sinne aikuissosiaalityön yksikköön. Siellä oon käyny. Ne on ollu oikeastaan sellasia tapauksia, että asiakkuus on täällä meillä päättymässä ja on täytyyny siirtää se asiakkuus sinne. Et on semmonen tunne, et ihminen tarvii edelleen sitä tukea ja et on hyvä, et siellä on jonku niinku hanskassa se. Ja on joku kopin ottaja toisella puolen näihin asiakkaan asioihin sitte. (STT 4)

Erilaiset ostopalvelut kuten uravalmennusryhmät nähtiin tärkeänä yhteistyökumppanina. Erilaiset ryhmät koettiin hyödylliseksi asiakkaille, jotta heitä saataisiin kodin ulkopuolelle mukaan toimintaan, josta voi saada onnistumisen kokemuksia. Tästä nähtiin olevan hyötyä siten, että asiakas pääsee tällä tavoin alkuun ja siitä voidaan pikkuhiljaa sivussa aloittaa ammatillisia suunnitelmia ja orientoiduttaisi oikeaan suuntaan. Tietoja ja taitoja lisäävät ryhmät tuovat asiakkaille myös jatkossa enemmän mahdollisuuksia. Yksilön perustellaan hyötyvän tämän kaltaisesta aktivoivasta toiminnasta mm. siten, että taidot paranevat ja oma-aloitteisuus lisääntyy sekä siten, että myös negatiiviset vaikutukset työelämän ulkopuolella olemisesta voidaan välttää eli käytännössä ei eristäydytä kanssakäymisestä muiden ihmisten kanssa, kun osallistutaan harjoitteluihin tai kursseihin (Drøpping ym.,

1999, 138). Toiminta on siis selkeästi näihin ajatuksiin pohjautuvaa ja niiden hyöty sosiaalityön näkökulmasta on selkeä. Näihin palveluihin asiakkaita siis ohjataan saamaan uusia taitoja ja edellytyksiä jatkoa varten.

Meillä nyt on hankittu semmosta uravalmennusryhmää niinku sellasille henkilöille jotka ei oo niinku vähään aikaan ollu työelämässä. Toki sinne on aika kirjavalla taustalla ihmisiä laitettu mutta ryhmän pääidea on se, että niinku tulis nyt sitä voimaantumista sen viiden viikon aikana ja vähä itsetunto vahvistuis ja pääsis kotoa liikenteeseen. Säännöllistä päivärytmiä haettas niinku sitä kautta. Ja sitte siinä sivussa vietäs niitä ammatillisia suunnitelmia sitte eteenpäin tai ees jotenki niinku asiakas orientoitus niinku aatteleen tämmösiä tulevaisuuden suunnitelmia ja pikkusen niinku alkas jo siinä ryhmän aikana tekemään että... (STT 4)

Kuitenkin monien ura- ja elämäntaitoja sekä työllistymisvalmiuksia tukevien kuntouttavien toimien on todettu käynnistyvän liian myöhään työttömyyden jo jatkuttua pitempään. Tällöin työttömyys on jo usein ehtinyt tunkeutua liian syvälle ihmisten elämään eikä takaisin työelämään paluu ole yhtä helppoa kuin se olisi työttömyyden alkuvaiheissa. Tämän vuoksi identiteettityötä vahvistavia ja urataitojen laajentamisen valmiuksia tarvittaisiin heti työttömyyden alettua. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 15–16.) TYP tarjoaa näitä palveluita pääasiallisesti pitkäaikaistyöttömille asiakkailleen eli työttömyys on jatkunut pitkään ja näiden ryhmien vaikutukset voivat jäädä helposti sille tasolle, että asiakas saa siitä lähinnä yleistä hyötyä elämäänsä mutta ryhmät ja kurssit eivät välttämättä suoranaisesti auta työllistymistavoitteen saavuttamiseen. On haastatteluiden perusteella kuitenkin sanottavissa, että sosiaalityöntekijän näkökulmasta on realistista odottaa perusvalmiuksien saamista sekä niiden hyödyntämistä muihinkin elämänalueisiin kuin työnhakuun. Hyötyjen voi ajatella olevan siis melko pieniäkin asioita, mutta ne koetaan silti sosiaalityön näkökulmasta tärkeiksi, koska ne rakentavat pohjaa asiakkaan taidoille ja itseluottamukselle ja näin ollen sen toivotaan myös motivoivan asiakasta tekemään muitakin asioita elämässään.

7 PAPERITÖITÄ JA OMAN TYÖN ORGANISOINTIA

Työajasta aikaa vie asiakastapaamisten lisäksi monenlaiset paperityöt kuten tilastointi ja kirjaaminen. Kuntouttavan työtoiminnan hoitaminen vaatii myös monenlaista seuranta- ja raportointia sekä toimintarahojen maksatusta. Kirjaamista vaikeuttaa se, että käytössä on useita järjestelmiä, joihin tietoja täytyy kirjata, jotta tieto kulkee esimerkiksi kunnan toimeentulotukiyksikölle. Myös läheteitä tehdään jotta asiakkaat pääsevät esimerkiksi lääkärille tai kuntoutustutkimukseen. Kirjallisten töiden määrä ja kasautuminen ajoittain tuo paineita, koska samaan aikaan täytyisi ehtiä tekemään monenlaista muutakin kiireellistä asiakastyötä. Työn dokumentointi on kuitenkin tärkeä osa työtä.

Viime aikoina taas tää tilastointi ja raportointi on niinku korostunu, et siihen menee niinku aika paljon aikaa ja tälläsissa niinku talon sisäisissä niinku palaverissa ja työryhmissä olossa että tota... (STT 3)

Aino Kääriäinen, Ansa Leinonen sekä Hannele Metsäranta (2006) ovat kirjoittaneet dokumentoinnista ja sen tärkeydestä osana lastensuojelua, mutta peruseriaatteet pätevät myös aikuissosiaalityöhön. Työn dokumentointi on välttämätöntä ja vain sen avulla on mahdollista arvioida työn toimivuutta pitemmällä aikatahtimella. Muistin varassa ei ole mahdollista työskennellä suurten asiakasmäärien takia. Muistiinpanot helpottavat, koska silloin ei tarvitse muistaa kaikkea ulkoa ja kapasiteettia vapautuu uusien asioiden vastaanottamiseen. Työn dokumentointi vaatii tiettyjen asioiden korostamista ja osan jättämistä pois. On siis sosiaalityöntekijän vastuulla arvioida, mikä on oleellista kirjata. Kirjaamisen tavat siis voivat vaihdella hyvin paljon työyhteisöjen välillä. Arkaluontoisten tietojen, kuten etninen alkuperä tai poliittinen ja uskonnollinen vakaumus, kirjaaminen on pääasiallisesti kiellettyä. Tietojen virheettömyydestä täytyy huolehtia ja tiedot tulee säilyttää siten, että ulkopuolisilla ei ole niihin pääsyä.

Jokaisen sosiaalityöntekijät kirjatessa asiakkaan kohdalle tiedot asiakastapahtumista, muodostuu tietojärjestelmään kertomus asiakkaan kanssa tehdystä työstä. Työtä usein kirjausten yhteydessä määritellään ja sen myötä tilastoidaan tietyin luokituksin, jotka valitaan esimerkiksi sen mukaan, millaisia asioita asiakkaan kanssa on käyty läpi tapaamisella. Nämä tilastoinnit auttavat työn kokonaiskuvan tarkastelussa, koska saadaan

tiedot kaikista tietyn ajanjakson asiakastapahtumista. Kaikki väliarviot, tilannearviot ja palvelusuunnitelmat kirjataan ylös jotta niiden käsittely ja toteutumisen seuraaminen helpottuisi. (Tossavainen & Kärki 2009, 43–57.)

Työntekijöiden näkökulmasta myös aktivointisuunnitelmaa on pidetty sekä toimivana työvälineenä että kuitenkin osittain työläänä ja byrokraattisena toimintana, johon kuluu aikaa (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 205). Vaikka suunnitelmien tekeminen koetaan hyvin tärkeäksi ja ne pohjustavat työskentelyä vahvasti, vie aktivointisuunnitelmien kirjaaminen ja päivitykset tietojärjestelmiin oman aikansa. Ei välttämättä riitä, että suunnitelman kirjoittaa kertaalleen asiakasta varten vaan se täytyy kirjata myös erilaisiin tietojärjestelmiin näkyviin, jotta esimerkiksi kunnan sosiaalitoimi pystyy sen näkemään myös. Erilliset tietojärjestelmät siis tuovat omaa lisähaastetta työhön. Päivi Tossavainen ja Jarmo Kärki (2009) kirjoittavat, että aktivointisuunnitelman kirjaaminen sekä Työvoiman palvelukeskusten käyttämään omaan Typpi -järjestelmään että kunnan sosiaalitoimen tietojärjestelmään, on tehtävä siksi, että aktivointisuunnitelmien velvoite on työhallinnon lisäksi myös sosiaalitoimella. Sosiaalitoimen on oltava perillä asiakkaan aktivointisuunnitelman olemassa olosta. (emt., 61–62.)

On niitä seurantoja, että meillä on... viime vuonna oli sataviiskyt henkeä kuntouttavassa, että sitte kyllä siinä sitte saa pyöritellä niitten papereitten kanssa. (STT 7)

Ja paljon sitä kirjaamista muutenki, ku on se oma typpi järjestelmä ja sitte on vielä sosiaalitoimen järjestelmä, että mitkä vaikuttaa toimeentulotukeen ni ne pitää sitte sinne ja aktivointisuunnitelmia sinneki siirretään sillai ni ne tietää missä mennään ja tietysti lausunnon tekemisiä on välillä. (STT 8)

Haastattelussa mainittiin myös se, että kiire ja erilaiset työtehtävät vaativatkin paljon priorisointia ja työtehtävien järjestelyä. Työtehtäviä täytyy välillä jättää myöhemmäksi kiireellisempien töiden takia. Joskus kaivattaisi sitä, että olisi aikaa lähteä erilaisiin asiakastapaamisiin ja käynneille oman toimipisteen ulkopuolelle mutta ajan puute on suurin este toteuttaa näitä käyntejä kovinkaan usein.

Jatkuvaa priorisointiahan tämä työ on että tota. Se mitä niinku puhelimesta ja sähköpostista ja asiakkaat ilmottaa niin se täytyy koko ajan niinku jäsenellä, että mitä voi hoitaa tänään, mitä voi hoitaa kenties huomenna ja just tämmöstä. (STT 4)

Ja tottakai pitää niinku sitä sosiaalityötä nostaa sillai esille, et se kumminki. Te-hallinto on aika voimakas organisaatio ja sieltä tulee aika paljo rahoituksia ja valtakunnan linjauksia niin tottakai ääntä pitää pitää koko ajan kuuluvissa, että ei niinku unohdu, että meitä on muitaki täs että... (STT 8)

Koska sosiaalityöntekijät ovat TYP:ssa vain yksi ammattiryhmä ei ole itsestään selvää, että kaikki toimintatavat olisivat sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta parhaita mahdollisia. Työ- ja elinkeinohallinnon kautta tulee paljon linjauksia työhön ja siksi sosiaalityöntekijät ovat kokeneet, että heidän on tärkeä pitää omaa ääntään kuuluvissa muutosten suhteen. Sosiaalityöntekijät pyrkivät pitämään yllä omaa rooliaan tärkeänä osana TYP:n toimintaa ja ovat valmiita pitämään kiinni hyväksi koetuista toimintatavoista ja linjauksista ja toisaalta kritisoimaan toimintatapoja, jotka ovat ristiriidassa sosiaalityön näkemysten kanssa.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Edellisissä kolmessa luvussa olen tuonut esille haastatteluiden tuloksia esille jaottelemalla niitä omiin osioihinsa. Tässä luvussa on tarkoitus vielä pohdiskella näitä tuloksia tarkemmin. Nämä kolme työn osa-alueita eivät ole toisistaan täysin erillisiä vaan ne myös väkisinkin limittyvät keskenään. Esimerkiksi tilanekartoituksia ja erilaisia tuen muotoja toteutetaan käytännön työssä hyvin pitkälti parityönä ja yhteistyössä muiden tahojen kanssa. Sosiaalityöntekijät eivät siis ole yksistään toteuttamassa näitä asioita vaan TYP:n toimintamalli on sellainen, että työskentely asiakkaiden kanssa tapahtuu hyvin pitkälti yhteisten sopimusten mukaisesti työhallinnon kanssa.

Haastatteluista korostui selkeästi Työvoiman palvelukeskuksessa työskentelyn erityispiirteeksi kiirettömämpi tahti asiakkaan asioiden etenemisen suhteen verrattuna muihin paikkoihin joista haastateltavilla oli sosiaalityön kokemusta. Sosiaalityöntekijöille on tärkeää että työtä voi suunnitella ja myös muuttaa vielä prosessin lähdettyä liikkeellekin. Palvelukeskuksessa tavoitteet työllistymisen tai asiakassuhteen päättämisen suhteen eivät ole tiukkaan määriteltyjä, joten jää aikaa kokeilla asiakkaan kanssa useitakin erilaisia vaihtoehtoja. Työ koettiin siis jopa mielekkäämmäksi, koska sosiaalityöntekijät pääsivät käyttämään osaamistaan laajasti eikä työpanosta tarvitse jättää vain kaikkein kiireellisimpien asioiden hoitamiseen. Tämä lienee vaikuttaneen siihen, että työskentely koettiin erään haastateltavan sanoin jopa "todelliseksi aikuissosiaalityöksi".

Sosiaalityöntekijät työskentelevät harvemmin asiakkaan kanssa kahden kesken palvelukeskuksissa. Työparityöskentely on koettu hyödylliseksi monista käytännön syistä ja siihen halutaan panostaa. Joskus asiakkaiden kanssa kuitenkin tavataan kahden kesken. Sosiaalityöntekijät määrittelevät hyvin perinteiset sosiaalityöhön kuuluvat asiat sellaisiksi, että niiden takia ei työparin työaikaa välttämättä kannata kuluttaa. Toimeentuloon liittyvät asiat sekä asuntoasiat ovat hyviä esimerkkejä. Neuvominen ja avustaminen näiden asioiden suhteen kuuluu sosiaalityöntekijöiden mielestä vahvasti sosiaalityöhön eikä niistä luovuta edes palvelukeskusten työympäristössä. Sosiaalityön asiantuntijuutta näistä asioista pidetään hyvin selkeänä, joten niistä pidetään kiinni yhtenä työn osa-alueena.

Työskentelyn tärkeänä lähtökohtana oli kaikille haastateltaville selkeästi se, että kartoitetaan mahdollisimman hyvin asiakkaan tausta ja sen hetkinen tilanne. Ilman perehtymistä asiakkaaseen ei voida lähteä myöskään tekemään asiakkaalle suunnitelmia jotka sopivat juuri hänen tarpeisiinsa. Olemassa olevien verkostojen selvittäminen ja yhteydenpito heihin on myös tärkeää, jotta ei lähdetä toimimaan ristiriitaisesti muihin suunnitelmiin nähden. Tilannekartoitukset tehdään yleensä yhdessä työvoimaohjaajan kanssa, jotta enemmän asioita tulee käsitellyksi samalla kertaa. Kuitenkin sosiaalityöntekijöillä on oma aihealueensa, jonka heidän kuuluu varmistaa läpikäydyksi keskusteluiden aikana. Näitä aiheita ovat nimenomaan sosiaalityölle ominaiset asiat kuten toimeentulo, päihteiden käyttö ja läheiset tukiverkostot. Hyvin tehty alkuselvitys koetaan siis oleelliseksi koko työskentelyprosessin onnistumisen kannalta. Siksi siihen ollaan valmiita panostamaan kahdenkin työntekijän työpanos.

Tuen ja ohjauksen antaminen oli toinen hyvin oleellinen osa työnkuvaa. Suunnitelmien tekeminen ei ainoastaan riitä, vaan täytyy myös auttaa niiden toteuttamisessa sekä usein auttaa muissakin pulmatilanteissa. Taloudellisten tilanteiden selvittäminen tai asumisen järjestäminen ovat esimerkkejä tällaisista muista asioista, jotka oleellisesti vaikuttavat myös työllistymis- tai kouluttautumissuunnitelmien toteutumiseen. Näitä asioita ei voi sivuuttaa vaan on varmistettava, että asiakas saa hoidettua asioitaan parempaan suuntaan näilläkin elämänsä osa-alueilla, jotta keskittyminen muihin suunnitelmiin on mahdollista. Joskus sosiaalityöntekijät joutuvat varsinaisen ohjauksen lisäksi myös varmistella lähinnä sitä, että asiakkaat tekevät kuten on sovittu. Asioiden tekemiseen tai tekemättä jättämiseen voivat vaikuttaa monenlaiset syyt, mutta sosiaalityöntekijä pyrkii varmistamaan, että asiat tulevat hoidetuksi tavalla tai toisella, jottei koko työskentelyprosessi jumiudu siihen, että asiakkaan omat voimavarat tai taidot eivät riitä asioiden hoitamiseen. Motivointi oli myös haastatteluissa useamman kerran käytetty termi. Sosiaalityöntekijät pyrkivät motivoimaan asiakkaita auttamaan itseään.

Vaikka tukeminen ja auttaminen myös jossain määrin tarkoittaa kontrollia asiakkaaseen nähden, ei tätä piirrettä tuotu haastatteluissa kovinkaan paljoa esille. Asiakkaille kyllä soitellaan ja varmistellaan tämän asioiden hoitumista, mutta tätä perustellaan sillä, että se on asiakkaan omaksi parhaaksi. Sosiaalityöntekijät pyrkivät jopa korostamaan sitä eroa, joka heidän mielestään on olemassa heidän ja työhallinnon välillä sen suhteen, kuinka tiukasti asiakkaan asioihin puututaan negatiivisella tavalla. Sanktioita ei

sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta tarvitsisi aina katsoa ankarimman mahdollisen mukaan vaan lakeja pitäisi pystyä soveltamaan hieman löysemmin tilannekohtaisesti.

Parityöskentelyn tärkeyttä korostettiin haastatteluissa paljon. Parityömallia oltiin haastateltavien mukaan joillain paikoin miettimässä uusiksi, koska sen kustannustehokkuutta epäillään. Sosiaalityöntekijät itse näkevät parityön hyödyt niin voimakkaasti, että sen lopettaminen veisi paljon hyvää mennessään. Työn tekemisen sujuminen mutkattomammin on kiinni parityöstä. Kuten tulosluvussa olen maininnut aiemmin, sosiaalityöntekijät ovat kokeneet, että parityöskentely jopa lyhentää asiakkuuden kestoja, koska asiat saadaan kerralla tehtyä paremmin kuin yksittäisen työntekijän voimin. Eräässä haastattelussa haastateltava jopa korosti sitä, että parityömallia pitäisi enemmän hyödyntää myös muissa toimipaikoissa kuin Työvoiman palvelukeskuksissa. Parityöskentelyn vähentäminen muuttaisi siis työtä oleellisesti ja asiakkaan asioiden hoitaminen yhteisesti vaikeutuisi. Myös muut työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevät ammattiryhmät koettiin positiivisesti ja osana toimivaa tiimiä. Sosiaalityöntekijät kokivat olevansa tiimissä vahvasti osana ja roolinsa tärkeäksi palvelukeskuksen tavoitteiden saavuttamisen kannalta.

Muiden yhteistyötahojen kanssa yhteistyötä tehdään usein. Erilaiset ostopalvelut joihin asiakkaita ohjataan tuovat keinoja antaa asiakkaille mahdollisuus kehittää taitojaan ja osaamistaan. Työnhakuun valmentavat kurssit ovat tärkeitä perustaitojen kohentamista. Kuitenkaan läheskään aina näiden kurssien jälkeen ei suoraan työllistytä. Haastateltavat korostivat kuitenkin, että näistä kursseista on hyötyä tavalla tai toisella. Pienetkin oppimiset ja onnistumiset voivat tuoda asiakkaalle positiivisemmän käsityksen itsestään ja kyvyistään ja jatkossa rohkaista kokeilemaan uusia asioita. Asenteen muutokset ja päivärytmin löytäminen pitkittyneen työttömyyden jälkeen ovat joskus välttämättömiä, jotta voidaan lähteä etenemään itse työllistymisen tai koulutukseen pääsemisen suhteen. Sosiaalityöntekijöiden yhteydenpito muihin tahoihin koettiin myös tärkeäksi osaksi työtä. Kokonaistilanteen ymmärtäminen ja suunnitelmissa mukana pysyminen ovat oleellinen osa sitä, että voi tehokkaasti työskennellä asiakkaan hyväksi.

Sosiaalityöntekijän täytyy pystyä arvioimaan myös sitä, milloin on tärkeämpää ohjata asiakasta muiden palveluiden pariin, jos asiakkaan tilanne sitä vaatii. Tiedetyt asiat voivat estää asiakkaan suunnitelmien toteuttamisen, jos niihin ei ensin puututa ja pyritä löytämään

ratkaisua. Jos nämä asiat eivät asiakkaan elämässä muutu, ei myöskään TYP:n keinot riitä auttamaan. Nämä tilanteet koetaan hankalaksi, mutta asiakkuutta ei turhaan jatketa, jos apua ei voida selkeästi tarjota enempää. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijät pyrkivät varmistamaan, että asiakas saa jatkossa tukea tarvittaessa esimerkiksi sosiaalitoimistosta. Aivan tyhjän päälle ei haluttaisi ketään jättää, vaikka käytännössä asiakkuuden lopettaminen TYP:ssa tarkoittaa, että asiakkaan hyväksi ei ole paljoakaan tehtävissä myöskään kunnallisessa sosiaalitoimessa.

Työajasta kuluu aikaa myös erilaisten paperitöiden tekemiseen. Kirjaamiset kuuluvat sosiaalityöhön myös palvelukeskuksissa ja joskus vielä useampaan järjestelmään. Näiden töiden tekeminen on sekä hyödyllistä että aikaa muulta työltä vievää. Paperityöt helposti jäävät muun työn jalkoihin ja niiden tekemistä siirrellään kiireellisten muiden tehtävien takia. Joskus niiden tekemiseen koetaan jopa kuluvan turhankin paljon aikaa. Se vie pois mahdollisuuksia tehdä muunlaista työtä. Ei jää esimerkiksi aikaa tehdä enemmän käyntejä toimiston ulkopuolella asiakkaiden työtoimintapaikoilla tai muissa vastaavissa paikoissa. Kuitenkin tiedostetaan, että kirjalliset työt ovat tärkeitä asiakkaiden asioiden hoitamisen kannalta sekä toiminnan pystyessä pitämisen kannalta. Sosiaalityöntekijöiden täytyy myös pysyä kartalla siitä, millaisia muutoksia on organisaation toimintaan ja sen myötä myös sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan mahdollisesti luvassa ja myös tuoda aktiivisesti omia näkökulmia esille näihin asioihin liittyen. Sosiaalityöntekijät siis kokevat tärkeäksi puolustaa omaa paikkaansa työyhteisössä, eikä työnkuvasta ja tehtävistä olla helpolla luopumassa jatkossakaan.

Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijät kuvasivat työtään paljolti ohjauksen, tukemisen ja yhteistyön kautta. Asiakkaaseen nähden sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissa esille rooliaan enemmänkin tasavertaisempana auttajana joka kuuntelee asiakkaan tarpeita kuin valtaa käyttävänä auktoriteettina. Asiakkaan rinnalla kuljetaan ja suuntaa voidaan muuttaa asiakkaan yksilöllisten polkujen mukaan. Motivoinnista ja voimaannuttamisestakin löytyi kommentteja mutta aktivoinnista ei kukaan suoraan puhunut. Aktivointisuunnitelmien tekeminen tuotiin esiin mutta työtä sinänsä ei kuvailtu aktivoinniksi tai asiakkaita ei kuvailtu aktivoitaviksi yhdessäkään tämän tutkimuksen haastattelussa. Työn sisältö kuitenkin vastaa varsin hyvin aktivoinnin määritelmiä joten aktivoinnin ajatus on toiminnan taustalla selkeästi. Ehkä aktivointi -termin laajuus aiheuttaa sen, että sitä ei ole tarvetta omasta työstä eritellä vaan se kuvastaa laajemmin työtä ja etenkin sille asetettuja

tavoitteita työhallinnon taholta. Tai ehkä on vain sattumaa, että näissä haastatteluissa termiä ei käytetty. Kuitenkin työvoiman palvelukeskuksissa sosiaalityö on sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta selkeästi tärkeä osa sen toimintaa ja omasta paikasta osana tiimiä ollaan valmiita taistelemaan tarpeen tullen. Sosiaalityö tuo oman osaamisensa osaksi työskentelyä ja varmistaa, että asiakkaat saavat monipuolisesti apua ja hyötyä palvelusta.

KIRJALLISUUS

Ala-Kauhaluoma, Mika (2005) Keppiä ja porkkanaa. Voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työttömien työllistymiseen ja hyvinvointiin? *Yhteiskuntapolitiikka* 70 (1), 42–53.

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

Alasuutari, Pertti (2001) Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Helsinki: Gaudeamus.

Alasuutari, Pertti (2005) Laadullinen tutkimus. 3. Painos. Tampere: Vastapaino.

Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Aho, Simo, Lahti, Tuukka, Lyytinen, Sanna-Mari, Spangar, Timo (2004) Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. [online] Työhallinnon julkaisu 339. Työministeriö. 43–67.

Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Spangar, Timo & Pitkänen, Sari (2007) Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistuksista. Työhallinnon julkaisu 373. Työministeriö.

Clasen, Jochen & Clegg, Daniel (2003) Unemployment Protection and Labour Market Reform in France and Great Britain in the 1990s: Solidarity versus Activation? *Journal of Social Policy* 32 (3), 361–381.

Drøpping, Jon Anders; Hvinden, Bjørn & Vik, Kirsten (1999) Activation policies in the Nordic countries. Teoksessa Kautto, Mikko; Heikkilä, Matti; Hvinden, Bjørn; Marklund, Steffan & Ploug, Niels (toim.) (1999) Nordic social policy. Changing welfare states. Lontoo: Routledge, 133–158.

Eskola, Jari, Suoranta, Juha (1996) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja C 13. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Graversen, Brian Krogh & van Ours, Jan C (2011) An Activation Program as a Stick to Job Finding. *Labour* 25 (2), 167-181.

Heikkilä, Matti, Keskitalo, Elsa (2002) Aktivointipolitiikka ja työvoima- ja sosiaalihuollon yhteistyö. Poliittikan muutos ja paikalliset käytännöt. *Stakes* 8/2002. Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena (1985) Teemahaastattelu. 3. Painos. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hvinden, Bjørn (2000) Onko sosiaalipolitiikka omaksunut sosiologian hylkäämät vanhentuneet käsitteet? Eurooppalaisen sosiaalipolitiikan nykyinen huoli integraatiosta ja eksklusiosta. *Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 8 (2), 134–149.

Hvinden, Bjørn; Heikkilä, Matti & Kankare Ilkka (2001) Towards activation? The changing relationship between social protection and employment in Western Europe. Teoksessa Kautto, Mikko; Fritzell, Johan; Hvinden, Bjørn; Kvist, Jon & Uusitalo, Hannu (toim.) (2001) *Nordic welfare states in the European context*. Lontoo & New York: Routledge, 168–197.

Hämäläinen, Juha (1987) Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus sosiaalitutkimuksen "käsityötaitoon". Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet. Tilastot ja selvitykset 2/1987. Kuopio.

Härkäpää, Kristiina ym. (toim.) (1995) *Kuntoutuksen ulottuvuudet*. Juva: WSOY.

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

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

Julkunen, Raija (2006) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.

Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen perehdyttämiskansio.

Kallanranta, Tapani, Rissanen, Paavo & Vilkkumaa, Ilpo (toim.) (2001) Kuntoutus. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Karjalainen, Vappu & Karjalainen, Pekka (2007) Työvoiman palvelukeskukset ja kuntouttava sosiaalityö. Teoksessa: Heikkilä, Matti & Lahti Tuukka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Stakes.

Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka (2001) Kokeilusta käytännöksi. Miten edistää pitkäaikaistyöttömien aktiivikäytäntöjen yleistymistä? Stakes Raportteja 264 (2001) Helsinki: Stakes.

Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi (2007) Työvoiman palvelukeskukset. Teoksessa: Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Spangar, Timo, Pitkänen, Sari. Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistuksesta. [online] Työhallinnon julkaisu 373. Työministeriö. 31–72.

Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo (toim.) (2004) Kuntoutus kanssamme. Ihmisten toimijuuden tukeminen. Helsinki: Stakes.

Keskitalo, Elsa (2008) Balancing social citizenship and new paternalism. Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective. Stakes: Research report 177. Helsinki: Stakes.

Kiviniemi, Kari (2007) Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2. Painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 70-85.

Kortteinen, Matti & Tuomikoski, Hannu (1998) Työtön: tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. [online] Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 335.

Kuntouttava sosiaalityö, sosnet. [online] [Viitattu 9.10.2010] Saatavilla www-muodossa: http://www.sosnet.fi/Lisensiaatinkoulutus/Kuntouttava_sosiaalityo.iw3.

Kuronen, Marjo (2004) Valtaistumista vai voimavaraistumista – feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa: Kuronen, Marjo, Granfelt, Riitta, Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja 2004. Jyväskylä: PS-kustannus, 277–296.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen Liisa (1999) Sisällönanalyysi. *Hoitotiede* 11 (1), 3–12.

Kääriäinen, Aino, Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele (2006) Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus, Palmenia-sarja.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002/1295

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189

Lindqvist, Tuija, Oksala, Ilkka, Pihlman, Maija-Riitta (toim.) (2001) Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Työministeriö Julkaisuja 289. Sosiaali- ja terveysministeriö Oppaita 2001:8. Helsinki.

Lindsay, Colin & Mailand, Mikkel (2004) Different Routes, Common Directions? Activation Policies for Young People in Denmark and the UK. *International Journal of Social Welfare* 13 (3), 195–207.

Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. [online] SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006 Helsinki: Yliopistopaino. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa): http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf.

Lyytinen, Sanna-Mari (2004) Yhteispalvelutyötä asiakaspalvelun arjessa. Teoksessa: Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Aho, Simo, Lahti, Tuukka, Lyytinen, Sanna-Mari, Spangar, Timo. Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. [online] Työhallinnon julkaisu 339. Työministeriö.

Miles M.B, ja Huberman A.M. (1994) *Qualitative data analysis* (2.painos) California: Sage.

Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa: Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 115–132.

Nybom, Jenny (2011) Activation in social work with social assistance claimants in four Swedish municipalities. *European journal of social work* 14 (3), 339–361.

Rahko, Elina (2011) Samassa veneessä sosiaalialalla. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksista työparityöstä. *Sosnet julkaisuja* 3. [Viitattu 8.01.2012] Saatavilla Sonetin verkkosivuilla.

Raunio, Kyösti (2004) *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Ruohomaa, Marjatta. Työvoiman palvelukeskukset. [online] [Viitattu 15.03.2010] Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa): http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;121;1440;59651.

Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.

Tossavainen, Päivi & Kärki, Jarmo (2009) Aikuissosiaalityön asiakastiedot. Teoksessa Kärki, Jarmo, Tossavainen, Päivi & Väyrynen, Riikka. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista. Aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 24, 27–102.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. Painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuusa, Matti (2005a) Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Helsinki: Yliopistopaino.

Tuusa, Matti (2005b) Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Tampereen yliopisto. Lisensiaatintutkimus.

Van Oorschot, Wim & Abrahamson, Peter (2003) The Dutch and Danish Miracles Revisited: A Critical Discussion of Activation Policies in Two Small Welfare States. *Social Policy and Administration* 37 (3), 288–304.

Välimaa, Outi: Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa: Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175–195.

Ylinen, Satu, Rissanen, Sari (2004) Asiantuntijuus gerontologisessa sosiaalityössä. *Gerontologia* 3, 200–206.

LIITE 1 Haastattelupyyntö

Hei!

Olen pääaineeltani sosiaalityön opiskelija ja olen opinnoissani päässyt gradun tekemisen vaiheeseen. Opiskelen Jyväskylän yliopistossa. Lisäksi työskentelen parhaillaan Seinäjoen Keskussairaalassa sosiaalityöntekijän sijaisena.

Olen valinnut gradun aiheekseni työvoiman palvelukeskuksissa tehtävän sosiaalityön. Lähestynkin nyt teitä pyynnöllä saada luvan haastatella asiasta kiinnostuneita sosiaalityöntekijöitäne, jotka olisivat valmiita kertomaan omasta jokapäiväisestä työstään osana palvelukeskuksen toimintaa.

Haastatteluun voisi varata aikaa noin puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut olisi mahdollista tehdä joko tapaamisella tai puhelimitse. Haastattelut nauhoitettaisiin ja nauhoitteiden käyttö rajoittuisi ainoastaan tämän tutkimuksen tekemiseen. Litteroitu nauhoite tuhoetaan.

Työvoiman palvelukeskuksiin olen aiemmin päässyt hieman tutustumaan kuukauden mittaisella harjoittelujaksolla Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa. Tuosta harjoittelusta lähti ajatus gradun tekemisestä kyseiseen aihealueeseen liittyen. Alustavan tutkimussuunnitelman olen laatinut gradu-seminaarin yhteydessä jo aiemmin. Töiden takia gradun tekeminen on venynyt, joten alkuperäinen suunnitelma kaipaa hieman päivitystä aikataulutuksen yms. suhteen. Tutkimussuunnitelman voin kuitenkin tarvittaessa myös lähettää luettavaksi.

Jos haastatteluiden teko on mahdollista, toivoisin haastattelusta kiinnostuneiden olevan yhteydessä minuun mahdollisimman nopeasti jotta haastattelut saataisiin sovittua. Haastattelun ajankohtaa voi ehdottaa vapaasti. Lisätietoja voi kysyä ilman sitoutumista itse haastatteluun. Minut tavoittaa parhaiten sähköpostitse. Puhelimitse minut tavoittaa henkilökohtaisesta puhelimestani klo 16 eteenpäin. Työpuhelimesta minut tavoittaa arkisin työaikana.

Sähköposti: susanna.keskinen@jyu.fi

Henkilökohtainen puh. [REDACTED]

Työpuhelin [REDACTED]

Kiitoksia jo etukäteen ajastanne, terveisin Susanna Keskinen

LIITE 2 Haastattelurunkoa

Perustietoja:

- kauanko ollut Typ:ssa töissä?
- aiempi työkokemus?
- tekeekö ohessa kunnallista sosiaalityötä?
- kokeeko typ:n sosiaalityön erilaisena ja jos niin miten?
- Kunnallista sosiaalityötä ohessa tekevät: kuinka sovittaa työt?

Typ:n työ ammattiryhmien välillä ja yhteistyötahot:

- millaisissa tiimeissä työskentelevät?
- millainen työn/roolinjako tiimissä?
- kokeeko tiimityöskentelyn hyvänä vai huonona?
- kokeeko että muut tiimin jäsenet tietävät kuka sosiaalityöntekijä on ja mitä tekee?
- minkä tahojen kanssa ollaan pääasiallisesti yhteistyössä?
- millaista yhteistyötä tehdään?

Työpäivään kuuluvia käytäntöjä:

- tavataanko asiakaat pareittain, yksin?
- tiimikokoontumisia/ verkostoneuvotteluita?
- millaisia asioita sosiaalityöntekijä tekee asiakkaan tilanteen parantamiseksi tai selvittämiseksi?
- käyttävätkö työssä jotain tiettyjä sovittuja tapoja?
- jotain muuta oleellista mitä työhön kuuluu?

Asiakkaat ja typ:n toimivuus:

- erilaisia asiakkaita, mitä erityistä typ:n kautta tehtävä sosiaalityö tuo tullessaan/mahdollistaa asiakkaan tilanteen ratkomiseen? Entä työskentelyn rajoitukset?
- haastavat asiakastapaukset, miten toimivat tilanteissa, joissa typ: palveluista ei apua?
- kokeeko typ:n vastaavan tarpeeseen ja olevan jatkossakin oleellinen palvelu, jossa sosiaalityön mukana oleminen tärkeää?

Jotain mitä haluaa vielä työstään typ:ssa kertoa?

LIITE 3 Analyysin kulkua

(1/2)

Käsitteet:

Teemat:

Kategoriat:



