Marja Koskenalho

KERTOMUKSIA ESPOON AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKAIDEN ARJESTA

Lisensiaatintutkimus, syksy 2013

Ohjaajat:
Jari Heinonen, YTT, professori
Kati Närhi, YTT, lehtori

Yhteiskunta- ja valtiotieteiden lisensiaatin tutkintona suoritettava
erikoissosiaalityöntekijän koulutus
Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala 2009–2012
Sosnet

Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Tiivistelmä

Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön asiakkaiden arjesta.
Koskenalho, Marja
Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta
Lisensiaatin tutkintona suoritettava erikoissosiaalityöntekijän koulutus
Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala 2009–2012
Ohjaajat: Jari Heinonen ja Kati Närhi
Lisensiaatintutkimus 2013, 168 sivua

Tutkimuksen tavoitteena on vahvistaa aikuissosiaalityön asiakkaiden ääntä, tehdä näkyväksi ja kehittää aikuissosiaalityötä. Tutkimuskohteena on Espoon sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön moniammatillinen palvelu. Tutkimusote on aineistolähtöinen ja abduktiivinen. Teoreettisena perustana on sosiaalinen konstruktivismi, diskurssitutkimus ja narratiivinen lähestymistapa.

Tutkimuskysymys on: Millaisia kertomuksia asiakkaat tuottavat Espoon sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön arjesta? Tarkentavat kysymykset ovat: Millaisia teemoja asiakkaat tuottavat kertomuksissaan? Millaisia kategorioita asiakkaat tuottavat itselleen aikuissosiaalityön asiakkaina, muille asiakkaille, sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöille ja muille sosiaalitoimiston työntekijöille kertomuksissaan?

Tutkimuksessa on haastateltu narratiivisesti kymmentä aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakasta. Avoin narratiivinen aineistonkeruu ei typistänyt kertojia ennalta valittujen teemojen kohteiksi ja kysymysten altavastaajiksi, vaan antoi aineistoksi aitoja kertomuksia ihmisten elämästä. Narratiivisesti kerätty aineisto on rikas ja ihmistä kunnioittava.

Tutkimuksessa on tehty kolmiportainen analyysi. Ensiksi kertomukset on nimetty eli tehty holistinen narratiivinen muotoanalyysi. Toiseksi on tehty temaattinen sisältöanalyysi. Kolmanneksi on tehty kategorinen sisältöanalyysi. Neljänneksi analyysit on integroitu narratiivisesti.

Kaikki kymmenen kertomusta ovat vaikeiden kriisien kautta selviytymistarinoita. Kriisit liittyvät joko vaikeisiin elämäntilanteisiin tai viranomaisten toimintaan tai toimimattomuuteen. Kertomuksia on lisäksi nimetty kasvutarinoiksi, kuntoutumistarinoiksi, kriisitarinoiksi, ajelehtimistarinaksi ja kotoutumistarinaksi. Teemat rakentuvat kertomusten puheenaiheista ja solmukohdista eli kriiseistä. Kriisit viranomaisten kanssa ovat keskeisiä. Teemoja ovat Työ, koulutus ja toiminta, Minä, perhe ja lapsuus, Muut ihmiset, Asuminen, Terveys ja päihteet ja Talous ja toimeentulo. Asiakaskategoriat ovat oppiva, avoin, nöyrä, taisteleva, hermonsa menettävä ja kytättävä asiakas. Sosiaalityöntekijä kategorisoituu kertomuksissa yhteistyötä tekeväksi, hyväksi, huonoksi, toimeentulotukea tekeväksi, vaihtuvaksi ja kokonaan puuttuvaksi. Kertomusten nimeämisen, teemojen ja kriisien sekä asiakas- ja työntekijäkategorioiden perusteella on rakentunut viisi kuvitteellista kertomusta.

Tutkimustuloksena on rakentunut kahdeksan teesiä siitä, mitä sosiaalityössä voisi tehdä tästä eteenpäin. Teesit ovat: Näe ihminen, Näe lapsi, Tunnista kriisit, Tue toimintaa, Tue asumista, Vähennä terveyseroja, Neuvo talousasioissa ja Tee yhdessä. Tutkimus tekee näkyväksi aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaat, jotka eivät ole uhreja vaan vaikeasta elämästä kriisien kautta selviytyjiä. Tutkimus tekee näkyväksi hyvän sosiaalityön merkityksen ja tarpeen kehittää sitä yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

Avainsanat: aikuissosiaalityö, diskurssitutkimus, narratiivisuus, sosiaalinen konstruktivismi.

Sisällysluettelo:

	Sivu
1. TUTKIMUSAIHE JA SEN PERUSTELUT	5
1.1. Mitä sosiaalityö on?	5
1.2. Miten sosiaalityö rakentuu?	5
1.3. Eriytyvä sosiaalityö	6
1.4. Sosiaalityön ristiriitaisuus	7
1.5. Määrittelyvalta	8
2. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS	9
2.1. Tutkimuskysymykset	9
2.2. Sosiaalisen todellisuuden vuorovaikutuksellinen rakentuminen	9
2.3. Kielen, diskurssien ja ympäristön suhde	10
2.4. Intertekstuaalisuus eli moniäänisyys	11
2.5. Muutoksen mahdollisuus	12
2.6. Elämän kertomuksellinen rakentuminen	12
2.7. Elämäntarinan dialektinen suhde oman elämän ja yhteiskunnan historiaan	16
2.8. Minä, muuttuvat identiteetit, asemointi ja kategorisointi	18
3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	24
3.1. Narratiivinen tutkimusaineisto	24
3.2. Haastattelujen ja koko tutkimuksen kulun etiikka	32
3.3. Todellisuuden poikkileikkauksellinen ja narratiivinen hahmottamistapa	34
3.4. Kolmiportainen narratiivinen analyysi	36
3.5. Oma näkökulmani ja tutkimuksen tavoite	38
4. ASIAKKAIDEN KERTOMUSTEN NIMEÄMINEN	40
4.1. Selviytymistarinat	40
4.2. Kriisitarinat	41
4.3. Kasvutarinat	44
4.4. Kuntoutumistarinat	45
4.5. Ajelehtimistarina	49
4.6. Kotoutumistarina	50

5. KERTOMUSTEN TEEMAT 53
5.1. Puheenaiheet ja kriisit 53
5.2. Työtä, koulutusta ja toimintaa 56
5.3. Minä, perhe ja lapsuus 64
5.4. Muut ihmiset 74
5.5. Asuminen 84
5.6. Terveys ja päihteet 97
5.7. Talous ja toimeentulotuki 110
5.8. Yhteenveto kertomusten teemoista 123

6. AIKUISSOSIAALITYÖN TYÖNTEKIJÖIDEN JA ASIAKKAIDEN KATEGORISOINTI 126
6.1. Millaisia aikuissosiaalityön työntekijät ja asiakkaat ovat ja miten he toimivat? 126
6.2. Oma sosiaalityöntekijä on tärkeä 127
6.3. Hyvää yhteistyötä oman sosiaalityöntekijän kanssa 128
6.4. Hyvä sosiaalityöntekijä 129
6.5. Huono sosiaalityöntekijä 131
6.6. Sosiaalityöntekijä tekee toimeentulotukea 133
6.7. Sosiaalitoimisto 134
6.8. Nöyrä, oppiva, avoin, taisteleva, hermonsa menettävä, kytättävä asiakas 139
6.9. Yhteenveto aikuissosiaalityön työntekijä- ja asiakaskategorisoinneista 148

7. KUVITTEELLISIA KERTOMUKSIA ESPOON AIKUISSOSIAALITYÖN ARJESTA: KERTOMUSTEN, TEEMOJEN JA KATEGORIOIDEN INTEGROINTI 149
7.1. Kertomusten rakentamisperusteet ja elämän kertomuksellinen kulku 149
7.2. Kasvutarina 150
7.3. Ajelehtimistarina 151
7.4. Yksinhuoltajan selviytymistarina 152
7.5. Eronneen miehen kriisitarina 153
7.6. Maahanmuuttajaperheen kotoutumistarina 155

8. LOPUKSI 157
8.1. Mitä voisimme tehdä aikuissosiaalityössä tästä eteenpäin 157
8.2. Yhteenveto 160

LÄHTEET 164

LIITTEET 167

KUVIOT JA TAULUKOT 168

1. TUTKIMUSAIHE JA SEN PERUSTELUT

1.1. Mitä sosiaalityö on?

Olen tehnyt sosiaalityötä yli 20 vuotta. Tavoitteeni on ymmärtää paremmin, mitä olen tekemässä. Sosiaalityöstä sanotaan, että se on näkymätöntä työtä, sillä kyse on monensuuntaisesta vuorovaikutustyöstä. Kun viranomaisena toimivaa sosiaalityöntekijää pyydetään kertomaan, mitä hän tekee, hän pohtii, kumman tarinan hän kertoo, virallisen vai todellisen. Virallinen tarina sosiaalityöstä on kaukana arkisesta asiakastyön vuorovaikutuksen draamasta (Hänninen 2002, 20).

Asiakkaalta kysytään harvemmin, miltä sosiaalityö näyttää hänen näkökulmastaan, vaikka hän on kokemusasiantuntija. Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millaisia tarinoita asiakkaat kertovat aikuissosiaalityön arjen vuorovaikutuksesta, draamasta ja sen toimijoista. Tavoitteeni on vahvistaa sosiaalityön hiljaisen asiakkaan ääntä. (Granfelt 2000, 105 ja Kulmala 2006, 75–80.) Tavoitteeni on rakentaa parempaa sosiaalityötä (Granfelt 2000, 100–111) tai ainakin luoda sen kehittämiselle edellytyksiä.

1.2. Miten sosiaalityö rakentuu?

Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön vuorovaikutussuhteet ovat toisaalta yhteiskunnallisesti määritelty mm. lakien ja asetusten säätelemä konstruktio, toisaalta paikallisissa ammatillisissa käytännöissä päivä päivältä rakentuvia asiakkaan ja työntekijän välisiä kertomuksia, vuorovaikutussuhteita ja mikrorakenteita. Historialliset, taloudelliset ja yhteiskunnalliset olosuhteet, suuret tarinat, ja ristiriitaiset valtiolliset, tieteelliset, sosiaalipoliittiset, paikalliset ja ammatilliset tavoitteet ja intressiristiriidat säätelevät sosiaalityön arjen draamaa. Mutta asiakkaan kertomus ei ole pelkästään yhteiskuntarakenteen heijaste ja suurten tarinoiden toistamista (Hänninen 2002, 22–23), vaan arjen vuorovaikutuksessa rakentuu myös uusia kertomuksia ja tulkintoja, jotka muuttavat asiakkaan ja työntekijän elämää ja leviävät sitä kautta laajemmallekin asiakkaan verkostoihin ja sosiaalityön tarinavarantoon (emt., 22) ja käytäntöihin. Valtadiskurssit ja vaihtoehtoiset diskurssit kamppailevat asiakkaiden ja työntekijöiden tulkinnoissa. (Juhila 2004, 164 ja 166 ja 178.) Tavoitteenani on myös raivata tilaa vaihtoehtoisille kertomuksille sosiaalityöstä. Emansipaatio on vapautumista huonoista tarinoista (Hänninen 2002, 79).

Tutkimukseni on paikallinen. Tutkin Espoon sosiaalitoimiston aikuissosiaalityötä. Liian usein ajatellaan yksinkertaistaen, että kunnallinen sosiaalityö on valtiollisesti ja lakisääteisesti ohjattua. Unohdetaan, että sosiaalityötä toteutetaan paikallisesti hyvin erilaisissa palvelurakenteissa ja ammatillisissa käytännöissä. Paikalliset, jopa henkilökohtaiset, tulkinnat ja toimintatavat - sekä myös paikalliset tapaustutkimukset voivat jopa haastaa valtiollisen tutkimuksen. (Kröger 2000, 69–71.) Tässä mielessä tutkimukseni on tapaustutkimus Espoosta.

1.3. Eriytyvä sosiaalityö

Kunnalliselle sosiaalityölle on 2000-luvulla ominaista ammatillinen eriytyminen yhdennetystä aluesosiaalityöstä mm. lastensuojelun ja vammaispalvelun sosiaalityöhön sekä sosiaalitoimiston, päihde-, terveys-, mielenterveys- ja työllisyyspalveluiden sosiaalityöhön. Aikuissosiaalityöksi on alettu kutsua lähinnä sitä lakisääteistä työtä, mitä tehdään kunnallisissa sosiaalitoimistoissa. Sosiaalitoimistot kuuluvat niin sanottuun sosiaalityön omaan kotikenttään, sillä niissä sosiaaliala asiantuntija-ammatteineen on toiminnan pääasiallinen kehys. (Juhila 2008, 28.) Kunnat ja kuntayhtymät toteuttavat sosiaalityön palvelurakenteen eriyttämistä hyvin eri tavoin. Yhä suurempi osa sosiaalipalveluista tuotetaan yksityisesti ostopalveluina.

Mitä yhdennetystä aluesosiaalityöstä on jäänyt jäljelle sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön? Tällä hetkellä jatkuvasta Kelalle siirto -keskustelusta huolimatta ainakin toimeentulotuki, jonka varjossa tehdään sosiaalityötä. Sosiaalitoimiston aikuissosiaalityö katoaakin usein toimeentulotuen taakse. Sanotaan, että siellä jaetaan rahaa. Mutta millaisena sosiaalityö tulee näkyviin toimeentulotukilain lakisääteisen velvoitteen varjosta? Millaista sosiaalitoimiston aikuissosiaalityö on? Onko sitä?

Espoossa aikuissosiaalityön perustehtävä on kaksijakoinen: taloudellinen tukeminen ja sosiaalinen kuntoutus. Jokaisella sosiaalityöntekijällä onkin kaksi työtä, toimeentulotukipäätösten tekeminen ja sosiaalityö. Kyse on siitä, miten täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki valjastetaan sosiaalisen kuntoutuksen tueksi.

Toinen paikallisesti hyvin eri tavalla toteutettu muutos on sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön ammatillinen rakenne. Sosiaaliohjaajat ovat aikuissosiaalityön uusi vireä ammattikunta. Etuuskäsittelijät osallistuvat eri kunnissa eri tavoin toimeentulotuesta päättämiseen. Espoossa

lisäksi terveydenhoitaja ja tietysti vahtimestari ja esimiehet toimivat sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä. Työvoimaohjaaja ja asumisneuvoja käyvät sosiaalitoimistossa säännöllisesti.

Sosiaalipalveluiden paikallisesti eri tavoin järjestetty moniammatillinen toimintatapa täytyy aina huomioida, kun tutkitaan sosiaalityötä. Kyse ei ole pelkästään sosiaalityöntekijöiden tuottamasta palvelusta. Aikuissosiaalityön arjen draamaan osallistuu monta toimijaa. Siksi asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen tutkiminen on mielenkiintoista. Suhde ei ole henkilökohtainen vaan se on koko palvelun peili. Tutkin asiakkaan kertomuksia koko toimiston moniammatillisesta palvelusta.

1.4. Sosiaalityön ristiriitaisuus

Tutkin painottuuko sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä voimattomuus: olemassa olevien raskaiden ja syrjäyttävien rakenteiden voima (Bauman 2004, 12–13) ja asiakkaan objektivointi (Juhila 2009, 47–52) vai tasavertaisen subjektiuden ja dialogin luovat mahdollisuudet? Sosiaalityöllä on sekä huolenpito- että muutostehtävä. Huolenpito voi joskus merkitä sopeuttamista, nykytilanteen hyväksymistä ja ylläpitoa, mutta myös asiakkaan arvostavaa kohtelua, laadukasta asiakastyötä ja sosiaaliturvaa. Sosiaalityöhön liittyy myös pyrkimys muutokseen, huono-osaisten tilanteen paranemiseen, valtaistamiseen sekä voimavarojen aktivoiminen myös palvelurakenne- ja yhdyskuntatasolla. Kysymys kuuluukin, pitääkö asiakkaan muuttua ja aktivoitua vai palveluiden ja ympäristön tuen parantua? Onko sosiaalityö syrjäytymisen diskurssin uusintamista (Helne 2002, 51–58) vai yksilön tai rakenteen muuttamista? Kirsi Juhilan (2008) mukaan suomalaisessa sosiaalityössä on vallalla yksityisen vastuun diskurssi ja sosiaalityön perinteinen ongelmien rakenteellisuutta korostava eriarvoistumisdiskurssi on heikoilla. Suomessa kukoistaa individualistinen tarina ”jokainen on oman onnensa seppä”. Sosiaalityössä on mahdollista rakentaa ja tukea vaihtoehtoisia ja uusia tulkintoja, diskursseja ja tarinoita. Niiden esiin tuominen on erityisesti tutkimukseni kohteena. Kannustan tutkimuksessani asiakkaita tuottamaan omia, ehkä vaihtoehtoisiakin kertomuksia sosiaalityöstä.

1.5. Määrittelyvalta

Tutkimukseni ja sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön kohtalonkysymys on, miten palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin? Kenellä on valta määritellä sosiaalityön arkisen vuorovaikutuksen, draaman kulkua? Kuka määrittelee asiakkaan tarpeita, asiakas vai työntekijä? Onko työntekijällä valtaa toimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti vai vetäytyykö hän hallintokielen kyynisen genren taakse (Tiililä 2007, 217, 228 ja 232)? Rakentavatko sosiaalitoimiston palvelutarpeen arvioinnit ja suunnitelmien tekeminen, tietokoneet ja työpöydät vuorovaikutuksesta byrokraattisesti etäännyttävän näytelmän (Eräsaari 2000, 124)? Kuuluuko asiakkaan ääni hänen omien tarpeidensa arvioinnissa ja suunnitelmissa? Tekeekö työntekijä ne hänen kanssaan vai hänelle vai pelkästään muille työntekijöille? Tuottaako sosiaalityö päivittäin asiakkaille ja ihmisille negatiivisia identiteettejä ja toiseuden kategorisointeja (Kulmala, 2006, 7 ja 54) vai toteutuuko tasa-arvoinen dialogi? Kertooko asiakas olevansa sosiaalityön subjekti vai objekti?

Tutkimusraporttini etenee siten, että esittelen tutkimustehtäväni ja teoreettisen viitekehykseni luvussa 2. Esittelen narratiivisen tutkimusaineiston ja analyysit luvussa 3. Nimeän kertomukset luvussa 4. Esittelen aineistosta nousevat teemat luvussa 5 ja kategorisoinnit luvussa 6. Rakennan luvussa 7 viisi kuvitteellista kertomusta tulkitsemalla lukujen 4, 5 ja 6 analyysejä ja kokoan tutkimustulokset loppuluvussa 8.

2. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1. Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni pääkysymys eli tutkimustehtäväni on, millaisia kertomuksia asiakkaat tuottavat Espoon sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön arjesta. Tarkennan tutkimustehtävääni kahdella kysymyksellä.

Ensimmäinen kysymykseni on, millaisia teemoja asiakkaat tuottavat kertomuksissaan.

Toinen kysymykseni on, millaisia kategorioita asiakkaat tuottavat itselleen aikuissosiaalityön asiakkaina, muille asiakkaille, sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöille ja muille sosiaalitoimiston työntekijöille kertomuksissaan.

2.2. Sosiaalisen todellisuuden vuorovaikutuksellinen rakentuminen

Tutkimukseni perustana on sosiaalinen konstruktivismi, diskurssitutkimus ja narratiivinen metodologinen lähestymistapa.

Näkemys, että sosiaalinen on konstruktio, asettaa koko tutkijan käsityksen yhteiskunnasta, sosiaalisesta ja jopa omasta identiteetistään, joka rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, uuteen ontologiseen positioon. Kaikki ei olekaan essentiaalisesti totta. Käsitys sosiaalisen todellisuuden vuorovaikutuksellisesta rakentumisesta asettaa kielen tutkimuksen keskiöön (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 12). Kieli ei sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta vain kuvaa maailmaa, vaan myös luo ja muuttaa sen merkityksiä. (Helne 2002, 19–20.)

Minulle sosiaalinen konstruktivismi merkitsee nöyryyttä. Kaikkea ei voi koko ajan kyseenalaistaa, mutta on hyvin mielenkiintoista kyseenalaistaa ainakin jotenkin omaa toimintaansa. Tällä hetkellä kyseenalaistan vahvimmin omaa arkipäiväistä toimintaani sosiaalityössä. Tuotanko asiakkaille ja ihmisille negatiivisia identiteettejä ja toiseuden kategorisointeja (Kulmala 2006,7 ja 54)? Kohtelenko ihmisiä objekteina (Juhila 2009, 47)? Olenko itse sosiaalityön raskaan byrokraattisen

hallintotradition kantaja ja uusinnanko syrjäytymisen diskurssia (Helne, 2002, 51–58), vaikka pyrin edustamaan virallisesti tasa-arvoisen dialogin diskurssia ja sosiaalityön uutta asiantuntijuutta (Juhila 2004, 178)?

Valtadiskurssien ja vaihtoehtoisten diskurssien kamppailu tapahtuu myös ihmisten sisäisenä keskusteluna. Ihminen on olemukseltaan vuorovaikutuksellinen, mutta myös uutta luova (Mead 1952, Juhila 2004, 157–158).

2.3. Kielen, diskurssien ja ympäristön suhde

Kieli on resurssi. Jokaisella kielenkäyttäjällä on oma repertuaarinsa, jonka hyödyllisyyttä testataan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Dialogisen kielikäsityksen mukaan kieli on kauttaaltaan ristiriitainen. Kielen käyttäjä tekee valintoja ja näin tehdessään asettuu aikaisempien merkityksellistämistapojen verkostoon. Valinnat tapahtuvat tekstuaalisella mikrotasolla, diskursiivisten ja sosiaalisten merkitysjärjestelmien tasolla. Kielen ja ympäristön suhde on aina kaksisuuntainen. Kielenkäyttö rakentaa maailmaamme ja toisaalta maailma vaikuttaa siihen, miten käytämme kieltä. Kieli on sosiaalisesti rakentunutta ja sillä on valtaa. Kieli on merkittävä osa sosiaalista toimintaa. Kieli, kielenkäyttötilanne ja yhteiskunta muodostavat mikro-makro -jatkumon, merkityskehät, joilla diskurssitutkija liikkuu ilmaisten sijaintinsa käsitteiden avulla. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 15–21.)

Diskurssia voidaan pitää vakiintuneena merkityksellistämisen tapana, jonka kieliyhteisön jäsenet tunnistavat. Diskurssit ovat kirjoitettua, puhuttua tai viitottua kieltä sekä semioottisia merkkejä, piirroksia ja kuvia. Merkitykset riippuvat käyttötilanteesta ja kontekstista. Kielenkäytöllä on ideologiset merkitykset. Jotkut tavat tuottaa ja merkityksellistää todellisuutta nousevat valtaapitäviksi. Vallan ja diskurssien välisen suhteen ja muotojen monitieteinen tutkiminen monitasoisissa ja historiallisesti muuttuvissa ja uudelleenjärjestyvissä tilanteissa on 2000-luvun tutkimuksen keskiössä. (emt., 23–27.)

Konteksti (suomennettuna ”kielen kanssa”) on monitasoinen käsite mikrosta makroon. Kielen tuottamiseen liittyy välitön vuorovaikutustilanne, toimintaympäristö, diskursiiviset käytänteet, institutionaalinen konteksti (esim. sosiaalityö) ja yhteiskunnallinen ja sosiokulttuurinen taso. Kaikki ovat yhtaikaa läsnä. Lisäksi on huomioitava, että kontekstit muuttuvat historiallisesti ja historiakin

on läsnä ihmisten merkitysmaailmassa. On mahdotonta selvittää koko kontekstia. Tutkijallakin on sitä paitsi oma kontekstinsa, ja oma suhteensa aineistoon ja ilmiöön. Tutkijan tulee rajata tutkimuksensa selkeästi. (emt., 29–37.)

Diskurssien hierarkkinen verkosto on alati liikkeessä. Eri diskurssit hallitsevat eri tilanteissa. Diskurssivalta ja -järjestys määräytyvät sosiaalisin ja yhteiskunnallisin perustein. Kielenkäyttö on funktionaalista, tavoitteellista toimintaa, jolla on toisaalta yhteiskunnan määräämä diskursiivinen järjestys ja toisaalta luova valta ja voima järjestää ja kuvata, representoida maailmaa uudella tavalla. Yhteiskunnallisella tasolla diskurssit nojautuvat ideologioihin ja ajatusjärjestelmiin tai haastavat ne. Diskurssi on näkökulma, joka jättää toiset asiat sivuun ja nostaa toiset esiin. Kielellä muodostetaan identiteettejä, kuvaillaan, ryhmitellään, luokitellaan, kategorisoidaan, hierarkisoidaan. (emt., 51–71.)

2.4. Intertekstuaalisuus eli moniäänisyys

Kielen moniäänisyys eli intertekstuaalisuus merkitsee sitä, että diskurssintutkijan toinen silmä on tekstissä ja toinen tähyää sen juuria, aikaisempaa käyttöä ja käyttäjää. Kielenkäyttö on luonteeltaan lainailevaa, sekoitettua ja kierrätettyä. Jokainen ainutkertainen kielenkäyttötilanne syntyy vuorovaikutuksessa muun kielenkäytön kanssa. Uudet tilanteet muuttavat vanhoja merkityksiä. Kieli on indeksikaalista. Siinä on viittauksia menneestä. Se sisältää referointeja, raportointia ja presuppositioita, olettamuksia, jotka esitetään totena, mutta joiden lähde, viite, toinen ääni on usein vaikea löytää. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 116–125.)

Diskurssitutkimuksen näkökulmasta moniäänisyys eli polyfonia on myös yksi representaation keino. Ketä referoidaan, kuka pääsee ääneen, millä tavalla hänen äänensä esitetään, millainen kuva siitä annetaan, erottuvatko eri äänet vai ovatko ne päällekkäin. Miten voimakas on representoidun ja representoijan ääni. (emt., 127.)

Tietoisuus muiden äänistä ja oman äänen suhteesta muihin ääniin mahdollistaa kriittisyyden ja reflektoinnin ja sitä kautta toimijuuden ylipäänsä. Oman äänen esille saaminen edellyttää esimerkiksi ymmärrystä kielen ja kontekstin välisestä yhteydestä ja monipuolisia kielellisiä ja diskursiivisia resursseja. Tavallaan oma ääni ja sen kuuluvaksi tekeminen on merkki siitä, että

kielenkäyttäjä on onnistunut mobilisoimaan resurssejaan tiettyä tilannetta ja funktiota varten. Näin oma ääni on oman toimijuuden lähde ja väline. (emt., 128.)

2.5. Muutoksen mahdollisuus

Valtio ja tiede ovat vahvoja valtadiskurssien tuottajia ja ylläpitäjiä. Kriittinen konstruktivisti ei vain tarkastele, miten sosiaalinen järjestys on rakennettu, vaan tutkimusotteeseen sisältyy aina myös muutoksen, dekonstruktion ja rekonstruktion mahdollisuus (Helne 2002, 22). Vahvimmin konstruktionistinen tiedonkäsitys kuitenkin ilmenee siinä, että osallistumme vaihtoehtoisten diskurssien rakentamiseen tai valtadiskurssien pönkittämiseen aina, haluammepa tai emme. Olemme osallisia, vaikka olisimme hiljaakin. Se, mitä ei kyetä, voida tai haluta sanoa ääneen, on kiinnostavaa hiljaisuuden kulttuuria. Hiljaisuudetkin kuuluvat diskursseihin (emt., 20). Kyse on puhevallasta. Konstruktivistinen yhteiskuntatutkimus asettaa usein tavoitteekseen hiljaisten, syrjässä elävien ihmisten äänen ja vaihtoehtoisten uusien diskurssien esiintuomisen (Granfelt 2000, 105 ja Kulmala 2006, 75–80).

2.6. Elämän kertomuksellinen rakentuminen

Narratiivit eli kertomukset ovat erityinen diskurssien muoto. Kertomukset ovat luontainen tapa jäsentää elämää ja itseään, minuutta, kokemuksia ja muistikuvia. Ne on helppo tunnistaa. Niillä on alku, keskikohta ja loppu. Niitä pitää koossa juoni. Ne ovat loogisesti, ajallisesti ja toiminnallisesti yhtenäisiä. Niihin sisältyy juonen lisäksi myös kertomuksen arviointia, jota voi olla alussa, pitkin matkaa tai lopussa. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 79 ja 104 ja 109–111.)

Kertomukset ovat tärkeitä, koska elämme kertomusten maailmassa. Kun ihmisiltä kysytään, miksi he tekivät jotakin, he vastaavat usein kertomusten muodossa. (Kaasila 2008, 419.)

Kertomusten kautta voidaan ymmärtää ja hallita menneisyyttä. Ihmisten identiteetit rakentuvat merkittävästi kertomuksina ja kertomukset suuntaavat toimintaa tulevaisuuteen. Kertomus on tietämisen muoto, joka on kenties ihmisen tärkein väline ajallisuuden ymmärtämisessä. Kertomukset jäsentävät eettistä paikkaamme maailmassa. Kertomus on vastaus kysymykseen, kuka minä olen. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 189.)

Konstruktiivisen tutkimusotteen perusajatus on, että yksilöt konstruoivat tietonsa ja identiteettinsä kertomusten avulla. Kertomuksissa ihmiset ilmentävät niitä merkityksiä, joita he ovat luoneet elämästään ja itsestään. Näitä kertomuksia luodaan, korjataan ja rakennetaan koko elämän ajan kokemusten, reflektoinnin, vuorovaikutuksen ja yhteisyyden välityksellä. (Paananen 2008, 19.)

Käsitteitä tarinallisuus ja narratiivisuus voidaan Vilma Hännisen mukaan käyttää synonyymeinä. Tarina sinänsä on abstraktio ja kertomus viittaa tarinan esitykseen merkkien muodossa. Yksi kertomus voi sisältää useita tarinoita eli se voidaan tulkita monella tavalla. (Hänninen 2002, 20.)

Matti Hyvärisen ja Varpu Löyttyniemen (2005, 189–190) mukaan tarina viittaa kertomuksen ilmaisemaan tapahtuman kulkuun. Samasta tarinasta voi siis olla monta toisistaan poikkeavaa kertomusta. Kertomuksella on aina jokin media (suullinen, kirjallinen, kuvallinen), esittämisen tapa ja järjestys. Koska on tärkeää, miten ja missä järjestyksessä asiat kerrotaan, Hyvärinen ja Löyttyniemi käyttävät kertomuksen ja kertomuksellisuuden käsitettä.

Diskursseihin nähden narratiivien näkökulma sosiaaliseen toimintaan on subjektiivisempaa ja yhteisöllisempää. Se perustuu yhteisön kulttuurisiin arvoihin, tapoihin ja kertomusrakenteisiin. Kertomus kerrotaan yhdessä. Se on dialoginen. Sekä kertoja että kuulija, lukija ja yleisö osallistuvat kertomiseen. Kertomus on aina performatiivinen. Se on tarkoitettu jollekin. Sillä on funktio kontekstissaan. Sitä ei koskaan kerrota turhaan. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 106.)

Narratiivisuus on kielen universaali funktio. Kertomukset olivat alun perin suullisia (opettavaiset sadut, tarinat, historia), mutta ne voidaan kertoa myös kirjallisina vai vaikkapa valokuvin tai näytelminä. Kertomusten avulla ihmiset luovat järjestystä ja tolkkua kokemuksiinsa ja elämäänsä, jäsentävät ja rakentavat todellisuuttaan, ymmärtävät ja muokkaavat elämää, tapahtumia ja ihmissuhteitaan. Kertoja tukeutuu kertomusrakenteisiin ja toisaalta liikuttaa, uusintaa niitä. Kertomukset ovat jaettuja, yhteisiä ja sitkeitä ja pysyvät elossa ajan saatossa, mutta jokainen kertomistilanne on kuitenkin ainutkertainen juuri siinä hetkessä, jossa se kerrotaan. Sitä määrittävät kulttuuriset mallitarinat, kerronnan säännöt, oletettu vastaanottaja ja kerrontatilanne. Kertomukset liittyvät valtaan esimerkiksi siten, että jotkin pääsevät legitiimiasemaan (historia) ja toiset saattavat jäädä kokonaan kuulematta tai kirjaamatta, esimerkiksi naisten ja lasten – ja asiakkaiden tarinat. (emt., 106–107.)

Vilma Hänninen on väitöskirjassaan (2002, 13-17) ”Sisäinen tarina, elämä ja muutos” kehittänyt narratiivista lähestymistapaa. Ihminen rakentaa etenkin muutostilanteissa merkitystä elämäänsä tarinoiden avulla. Ihmisen sisäinen tarina on keskeinen. Sisäisen ja ulkoisen tarinan välillä ei ole jyrkkää eroa esimerkiksi George Herbert Meadin ajattelussa. Sisäinen tarina on aina sekä yksilöllisesti luova että kulttuuriin sidottu. Tarinallisen kiertokulun teoria viittaa tietyllä tavalla systematisoituun käsitykseen siitä, millä tavoin sisäinen tarina, kerronta ja elämä liittyvät toisiinsa. Koko elämä, ei vain kieli, on narratiivisessa filosofisessa pohdinnassa olemukseltaan tarinallista.

Sisäinen tarina viittaa ihmisen mielen sisäiseen prosessiin, jossa ihminen tulkitsee omaa elämäänsä tarinallisten merkitysten kautta. Sisäinen tarina ilmaistaan ja osin muodostuukin kerronnassa ja toiminnassa, mutta osittain se jää myös piiloon. Kaikkia kokemuksia ei kerrota, kaikkia suunnitelmia ei toteuteta. (emt., 20.)

Draaman käsite viittaa itse elävään elämään, toiminnalliseen prosessiin, jossa ihmiset pyrkivät toteuttamaan sisäisessä tarinassaan muotoilemiaan tarinallisia projekteja. Hänninen käyttää elämästä draaman käsitettä korostaakseen sitä perusnäkemystä, että elävä elämä ei ole tarinoiden edeltäjä, vaan jo itsessään tarinallisesti tulkkiutunut. Draamassa toteutuva prosessi on faktinen. Draama muuttaa ihmisten tilanteita, situaatioita ja sen kautta sisäistä tarinaa. (emt., 20 ja 22.)

Käytän omassa tutkimuksessani käsitettä sosiaalityön arki, mikä on lähellä Hännisen draama-käsitettä. Minusta sana arki sopii hyvin kuvaamaan sosiaalityön monitoimijaista, intertekstuaalista, valtadiskurssien, suurten ja pienten tarinoiden ja ristiriitojen määrittelemää arkista tarinallista kamppailua ja dialogista vuorovaikutusta.

Tarinallisen kiertokulun teoria asettaa sisäisen tarinan ja jokapäiväisen arjen draaman keskinäisiin suhteisiin. Se kytkee samalla tarinallisuuden ilmenemismuodot ulkopuoliseen todellisuuteen. Hännisen käsite draama kuvaa yksilön näkökulmasta prosessia, jossa ihminen suhteutuu yhtäältä sosiaalis-materiaaliseen, toisaalta diskursiiviseen todellisuuteen. Elämän, kerronnan ja ajattelun välillä on kiinteä yhteys. (emt., 20.)

Situaatio on niiden seikkojen kokonaisuus, joihin ihminen on suhteessa (asuinpaikka, työpaikka, perhesuhteet, terveydentila, sosiaaliset normit, säännöt, lait) eli elämäntilanteen kokonaisuus. Situaatio muuttuu jatkuvasti sekä ihmisen toiminnan seurauksena että siitä riippumatta. Situaatio on

faktinen eli se ei muutu ajattelun vaan ainoastaan toiminnan voimalla. (emt., 20–21.) Situaatio on siis sukua monitasoiselle käsitteelle konteksti, mutta sen näkökulma on pelkästään yksilöllinen.

Sosiaalinen tarinavaranto viittaa siihen kulttuuristen kertomusten joukkoon, joka tarjoutuu yksilölle. Se sisältää kaikki ne tarinat, joita ihmiset kohtaavat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tai kirjojen ja tiedotusvälineiden kautta. Se on jatkuvasti liikkeessä. Siihen tuotetaan jatkuvasti uusia tarinoita, jotka erilaisten suodattumisprosessien kautta asettuvat ihmisten käytettäviksi osaksi henkilökohtaista tarinavarantoa, joka sisältää myös omassa henkilöhistoriassa kertyneet tarinallisesti tulkitut kokemukset. (emt., 21.)

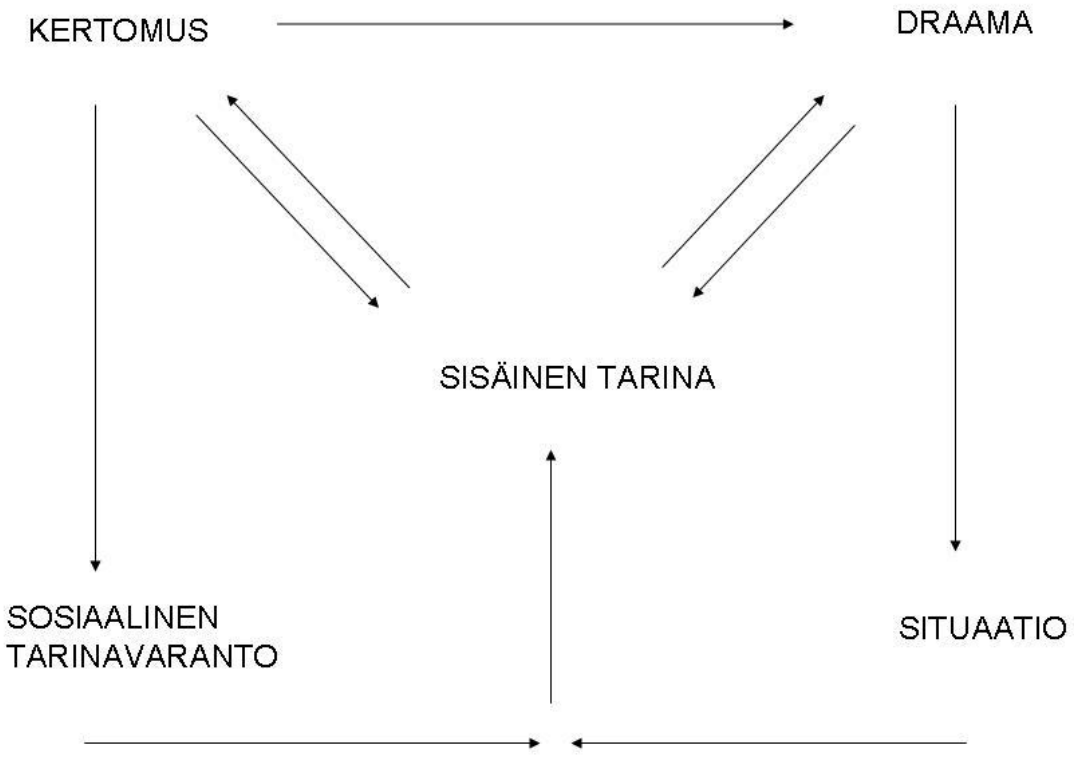
Sisäisessä tarinassa ihminen tulkitsee elämänsä tapahtumia sekä situaationsa tarjoamia mahdollisuuksia ja rajoja sosiaalisesta tarinavarannosta omaksumiensa tarinallisten mallien avulla. Sisäinen tarina ohjaa ihmistä elämän draamassa. Kun hän kertoo tarinaansa, hän voi saada sille sosiaalista vahvistusta ja kertomus voi siirtyä sosiaaliseen tarinavarantoon kuulijoiden resurssiksi. Ihminen kiinnittyy toisiin draamassa ja kerronnassa. (emt., 21–22.)

Koko tarinallisen kiertokulun prosessi ankkuroituu sosiaalisiin valtarakenteisiin, sekä sosiaalis-materiaalisiin että diskursiivisiin. Tarinallinen kiertokulku on historiaan ankkuroitunut ja historiaa tuottava prosessi. (emt., 22–23.)

Narratiivinen tutkimustapa antaa tutkimukseen osallistuvalle ihmiselle äänen. Siinä pyritään tuomaan esiin tutkimukseen osallistuvien oma tapa antaa asioille merkityksiä. Kuitenkin on tunnustettava, että tulkinnassa ja esityksessä on aina viime kädessä tutkijan ääni. (emt., 34.)

Jos ihmisille ja sosiaalityön asiakkaille on tarjolla elämäntilanteiden usein dramaattisissakin muutoksissa vain huonoja, pessimistisiä tarinoita sisäisen tarinan muuttamisen aineksiksi, he joutuvat huonoon kierteeseen. Toisaalta vaikeidenkin tarinoiden ja kokemusten jakaminen muiden kanssa tarjoaa vertaistukea. Narratiivisessa terapiassa pyritään rakentamaan pessimististen tarinoiden rinnalle uusia onnistumisen tarinoita. Tutkimukseni tarkoitus on tuoda esille sosiaalityön tarinavarantoon jaettavaksi asiakkaiden tarinoita, sekä pessimistisiä että optimistisia. Tarinoiden mallinnusta, teemoittelua ja tulkintaa ei voi konstruktiivisessa aineistolähtöisessä tutkimuksessa määritellä etukäteen. Tarinan ja elämän dialektinen suhde tarkoittaa, että tarinat voivat sekä köyhdyttää ja kahlita että vapauttaa ja rikastuttaa ymmärrystä. (emt., 79.)

Kuvio 1: Tarinallinen kiertokulku



Lähde: Hänninen 2002, 21

2.7. Elämäntarinan dialektinen suhde oman elämän ja yhteiskunnan historiaan

Gabriel Rosenthal katsoo (2005, 27–28), että kokemuksen, muiston ja kertomuksen välillä on dialektinen suhde. Elämäntarina kerrotaan aina nykyperspektiivistä, mutta elämän historia on todella eletty ja koettu mennyt, josta on jäänyt muisto. Kun pyritään rekonstruoimaan mennyttä, pyritään etsimään tapahtumien kulkua. Mitä ihmiset kokivat, minkä merkityksen he antoivat teoilleen silloin, minkä merkityksen nyt ja mihin he sijoittavat tapahtumat elämäkertansa kontekstissa.

Jotta voisi ymmärtää lausumia menneistä asioista ja kokemuksista, pitää tulkita niitä nykykontekstin läpi, nykyisen ja tulevaisuusperspektiivin osana. Menneen elämän historian

rekonstruktio tapahtuu nykyisen elämänkertomuksen valossa. Nykyisyys määrittää mennyttä, on sen perspektiivi ja tuottaa tietyn menneen suhteessa aikaan. Nykyisyys hallitsee ja valikoi muistia, muistojen ajallisia ja temaattisia yhteyksiä ja menneen esittämistapaa. Tämä tarkoittaa sitä, että elämänkulun muutoskohdissa ja käänteissä myös sekä menneen, nykyisen että tulevaisuuden tulkinnat tulkitaan uudelleen. Ne ovat uudelleentulkintakohtia. ”Uudet” muistetut menneet nousevat joka kohdassa esiin. Mutta nykyisen kautta rakentuva mennyt ei ole irrallinen menneen perspektiivistä. Kertomukset viittaavat sekä nykyiseen elämään että menneisyyden kokemuksiin. Samoin kuin menneisyys rakentuu nykyisestä ja tulevan odotuksesta, samoin nykyisyys rakentuu menneestä ja tulevasta. Näin elämäkerrat tuottavat tietoa sekä kertojan nykyisyydestä, menneisyydestä että tulevaisuusperspektiivistä. (Rosenthal 2005, 28–29.)

Näistä teoreettisista oletuksista seuraa vaatimuksia kertomusaineistojen keruulle ja analyysimetodeille. Pitää antaa tilaa elämän historialle, tapahtumien kululle ja kokemuksille, eikä vain ihmisten nykytulkinnoille. Pitää pyrkiä nykyisen ja menneisyyden perspektiivien erojen rekonstruktioon. (emt., 29.)

Rosenthalin mukaan (emt., 34) menneisyyden ”fyysistä” rekonstruointia lukuun ottamatta tarinan kertominen on ainoa keino päästä lähelle sitä, mitä todella tapahtui menneisyydessä. Kun tarina alkaa kulkea, kertoja syventyy menneisyyteen, löytää yhä uusia yksityiskohtia ja nykyhetki, nykytilanne ja kuulija unohtuu. Nykyisyyden kautta tulkinta vähenee.

Se, valitseeko kertoja tietyn tavan puhua asioista voi johtua joko menneistä asioista tai nykyisestä tulkinnasta ja haastattelijan vaikutuksesta. Tarinaa kerrotaan jaksoissa. Tyylin vaihdokset, temaattiset käänteet, siirtymät ja vuorovaikutusvaihdokset kertovat uuden jakson alkamisesta. (emt., 43–44.)

Rosenthal erottaa (emt., 53) vahvasti koetun ja kerrotun. Elämän historia ja elämäntarina muodostuvat yksilöllisen ja sosiaalisen dialektiikkana. Elämäkertatutkimus mahdollistaa yksilöllisen tapauksen ja kollektiivisen ympäristön suhteen rekonstruoinnin. Kun rekonstruoimme yksilöllisen tapauksen, tavoitteena on aina myös tehdä yleisiä väitteitä sosiaalisesta todellisuudesta ja yhteiskunnan historian ja yksilön oman elämän historian keskinäisestä suhteesta.

2.8. Minä, muuttuvat identiteetit, asemointi ja kategorisointi

Ihmisessä on George Herbert Meadin (s.1863–k.1931) (1952) symbolisen interaktionismin mukaan sekä luova subjektiminä ”I” että sosiaalisesti rakentuva objektiminä ”Me”. Hauska kielellinen yhteensattuma sitoo Meadin identiteetin suomen kielen sanaan ”me”. Ympäristö rakentaa koko elämämme ajan kaikissa sosiaalisissa tilanteissa vahvasti identiteettiämme. Silti emme ole Meadin mukaan pelkästään sosiaalisesti muovautuvia objekteja, vaan meillä on oma ”tosi minämme”, joka luo meitä joka hetki myös sisältäpäin. Ihmisellä on siis mahdollisuuksia selvitä vaikeissakin olosuhteissa löytämällä jotakin hyvää itsestään ja aiemmista positiivisemmista identiteeteistään. Hän haluaa omissa ajatuksissaan, kertomuksissaan ja toiminnassaan määritellä itseään positiivisesti (Kulmala 2000, 59).

Sosiaalisessa konstruktivismissa sosiaalisesti rakentuneista identiteeteistä rakentuu silta yksilön, vuorovaikutuksen ja ympäristön välille. Identiteetit tuotetaan minän ja yhteiskunnan vuorovaikutuksessa. Postmoderni subjekti koostuu useista identiteeteistä. Ne ovat tilanne- ja kontekstisidonnaisia. Sen vuoksi jokainen tuottaa omasta elämästään kertoessaan itselleen useita identiteettejä. (emt., 58–59.)

Narratiivinen lähestymistapa liittyy siihen laajaan ajatuslinjaan, jossa minuutta ei nähdä pysyvänä ja olemuksellisena, vaan kulttuurisena prosessina, muuttuvana ja moniulotteisena. Identiteetti on sen mukaan tarinallinen luomus. Se saa erilaisia painotuksia. Sosiaalinen identiteetti tarkoittaa, että eri toimijaminät, minuudet aktualisoituvat eri elämänalueilla, eri projekteissa. Kunkin tarinan sisällä toteutuu yksi toimijaminuus. (Hänninen 2002, 60–61.)

Reflektiivinen identiteetti, tulkittu minä on tietoinen vastaus kysymykseen, kuka minä olen. Se muodostuu ihmisen kertoessa itselleen tarinaansa. Tässä on kyse objektiminästä, ”Me:stä” H. C. Meadin (1952) tarkoittamassa mielessä. Tällä tasolla identiteettiä on mahdollista luoda ja tulkita yhä uudelleen. Tietoisesti identiteetin luomista tapahtuu erityisesti silloin, kun rutiininomainen elämänkulku syystä tai toisesta katkeaa. (emt., 61.)

Sosiaalityön asiakkuus houkuttelee helposti kertomaan tarinaa syrjäytymisestä tai syrjäyttämisestä, ulkopuolisuudesta ja toiseudesta. Asiakkuuteen liittyy myös se prosessi ja se matka, jonka kautta siihen tilanteeseen on tultu. Asiakkuus ei ole irrallinen tapahtuma, vaan siihen on jouduttu tavalla tai toisella, sillä on nykyisyys ja tulevaisuus. Anna Kulmala kertoo tutkimuksestaan, että hän ei

mitenkään kutsunut asiakkaita kertomaan, keitä he ovat, vaan identiteetit tulevat kertomuksiin kuin varkain, oheistuotteena. (Kulmala 2003, 60.)

Kulmalalle kategorisointi ja sosiaalinen identiteetti ovat hyvin rinnakkaisia käsitteitä. Sosiaalinen identiteetti on hänelle se osa henkilökohtaista identiteettiä, jossa on mukana ulkoapäin annettuja ja kategorioihin liitettyjä määrityksiä. Ulkopuoliset kategorisoivat ihmisiä esimerkiksi vaatteiden, ulkoisen olemuksen, ihonvärin, mielenterveysongelman, paikan ja tilanteen mukaan. Kun negatiivisiin kategorioihin leimatut ihmiset kertovat itsestään, he pyrkivät tekemään elämänsä ymmärrettäväksi muille ja myös itselle. Kertomuksissa tulee esiin sekä heille annetut leimatut identiteetit että vaihtoehtoiset määritykset itsestä. Kulmala kutsuu tätä vastapuheeksi. Negatiivisesti kategorisoitu haluaa päästä irti marginaalisesta toiseudestaan ja tulla tavalliseksi, normaaliksi ja hyväksytyksi, pyristellä irti ennakkoluuloisen stereotypian kahleesta. (emt., 62–67 ja 71–74.)

Jäsenkategoria-analyysi on yksi mahdollinen tapa eritellä, miten puhujat haastattelun kuluessa järjestävät ja jäsentävät kulttuurista todellisuuttaan, miten he sijoittavat itsensä ja muut osaksi sosiaalista maailmaa, tekevät hienovaraisia erotteluja ja eri tavoin moraalisesti arvottavat eri ryhmiin ja kategorioihin kuulumista sekä niihin liittyviä moraalisia normeja ja merkityksiä (Nikander 2010, 242).

Jäsenkategoria-analyysin juuret ovat etnometodologiassa ja erityisesti myöhemmin myös keskusteluanalyysin kehittymiseen keskeisesti vaikuttaneen Harvey Sacksin ajattelulla 1960-luvulla. Sacksin mukaan meidän tulee tehdä arkisesta ja itsestään selvästä vieras ja ottaa jokapäiväinen vuorovaikutus tutkimuskohteeksi. Hän halusi luoda työvälineen, jolla voitaisiin löytää säännöt, joita ihmiset käyttävät kategorioita valitessaan ja luodessaan kulttuurista järjestystä puheen ja kielen avulla. Hänen mielestään suuri osa siitä tiedosta, joka yhteiskunnan jäsenillä on yhteiskunnastaan, on säilötty näiden kategorioiden sisään. (Nikander 2010, 242-244 ja Sacks 1992, 40-41.)

Jäsenkategoria on luokittelun väline. Tilanteesta riippuen jokin kategoria valikoituu sopivaksi tavaksi kuvata ihmistä. Muodostuu kategoriapareja (nainen – mies, lääkäri – potilas, sosiaalityöntekijä – asiakas) ja kategoriakoosteita (äiti – isä – sisko – veli – mummi), joiden oletamme kulttuurisesti liittyvän yhteen. Kategoriasidonnainen toiminta viittaa siihen, että yksittäisen kategorian kuullessamme liitämme siihen kulttuurisesti tyypillisiä toimintoja kuten lääkäri parantaa, lapsi leikkii. Kategoria herättää mielissämme joukon erilaisia kulttuurisia

odotuksia siitä, minkälaista toimintaa kyseisen ihmisen arkeen kuuluu tai ei kuulu. Myös toiminnan kuvaukset herättävät samalla diskursiivisesti henkiin kategorian, johon toiminta tyypillisesti liitetään. (Nikander 2010, 244–245 ja Sacks 1992, 205.)

Kategorioiden nähdään kantavan myös lukuisia kulttuurisia merkityksiä ja vihjeitä. Voidaan päätellä mitä muita ominaisuuksia, vastuita, velvollisuuksia, motiiveja, taitoja, tietoa ja osaamista tai sen puuttumista kategoriaan nimettyyn ihmiseen kuuluu tai mikä ei ole tyypillistä, toivottua, odotettavaa kategorian jäseneltä. (Nikander 2010, 245.)

Jäsenkategoriassa ollaan erityisen kiinnostuneita siitä, miten ihmiset kulttuurisia kategorioita käyttäen samalla jäsentävät, ylläpitävät ja kyseenalaistavat kulttuurista järjestystä. Tämän tutkimuksen kannalta on erityisen kiinnostavaa, miten ihmisiä kategorisoidaan ja luokitellaan sosiaalityön käytännöissä ja miten valta ja kategorisaation nyanssit kietoutuvat yhteen. Mitä kertomuksissa tapahtuva kategorisointi kertoo sosiaalityön perusrakenteesta, ammattiryhmien välisistä suhteista tai hyvistä työkäytännöistä. Saman kulttuurin jäseninä tutkija ja haastateltavat jakavat usein yhteistä ymmärrystä tietyn kategorian merkityksestä. Mutta tutkijan ei tule lyödä lukkoon ennakolta kategorioiden merkityssisältöä, vaan kategoria-analyysi etenee kertojien tekemiä jäsennyksiä ja jakoja etsien. (emt., 247–249.)

Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jonka kuluessa osapuolet tuottavat toisiltaan vihjeitä hakien kulttuurisia jäsennyksiä ja arkitietoa. Mutta haastateltava saattaa kieltäytyä vastaanottamasta tarjottua kategoriaa, olla hyväksymättä kysymystä tai määrittää sen uudelleen ja valita muita kategorisoinnin ja kuvauksen tapoja. Tällöin päästään suoraan kulttuuristen kategorioiden neuvottelun ja tilanteisen määrittelyn tarkastelemiseen. Huomion tulee aina kiinnittyä tehdyn kuvauksen tai kategorisoinnin tehtäviin vuorovaikutuksessa. Mitä tämä kuvauksen tapa tekee tässä puheyhteydessä? Mitä puhuja sillä tietoisesti tai tiedostamattaan tekee? (emt., 255–256, 259.)

Kategoriat ovat sitä luonnollisemman ja toden tuntuisia, mitä vahvempaan traditioon ne liittyvät. Niiden tutkiminen avaa myös muutoksen mahdollisuuden ja kertoo siitä miten, milloin ja miksi ne ovat historiallisesti rakentuneet. Kategoria on siis neuvoteltavissa oleva tulkinta. Kategorisointi on ihmiselle merkittävä tapa tulkita maailmaa. Yhteiskuntatieteilijät ovat erityisen kiinnostuneita sosiaalisista ongelmista, negatiivisista ongelmakategorioista, marginaaleista, stereotypioista, ennakkoluuloista, ulkoapäin annetuista kategorioista, toiseudesta, leimatuista ihmisistä ja heidän vastapuheestaan eli pyrkimyksestään pyristellä irti ennakkoluuloisen stereotypian kahleesta.

Sosiaaliset ongelmat rakentuvat ja niitä pyritään ratkaisemaan kielenkäytön, puheen ja tekstien, kategorioiden avulla. Makrotasolla etenkin hallinnolliset ja poliittiset tekstit rakentavat ja pyrkivät purkamaan kategorioita. Mikrotasolla diskursiivinen rakentuminen ja purkamispyrkimykset tapahtuvat tilanteisesti ja paikallisesti niiden puheessa, joita kategorisointi koskettaa. (Kulmala 2003, 62–67 ja 71–74 ja Välimaa 2010, 203.)

Kategorioita rakennetaan vuorovaikutuksessa selontekoina. Niitä käytetään puolustamisen, oikeuttamisen, syytösten tai vastuun osoittamisen välineinä. Kategorioiden jäsenyydestä neuvotellaan vuorovaikutuksessa. Ongelmakategorioista pyritään pois. Halutaan korostaa, että ollaan tavallisia ihmisiä tai esitellään itseä suotuisassa valossa. Puolustellaan, miksi niihin on jouduttu esimerkiksi uhrikategoriaa rakentamalla. Pyritään rakentamaan itselle uusia positiivisempia kategorioita. Kategoria-analyysi paljastaa vuorovaikutuksen kulttuurisen ja moraalisen luonteen. Kategorioiden antajina eivät ole vain ihmiset itse, vaan myös toiset ihmiset, instituutiot ja kulttuuri luokittelevat meitä jatkuvasti. (Välimaa 2010, 6-7 ja 18–19 ja 23 ja 151 ja 204.)

Kategoriat ja kategorisointi liittyvät läheisesti myös identiteettiin ja identiteetin rakentumiseen. Nimenomaan sosiaalisesti ja narratiivisesti rakentuva identiteetti ja ulkoapäin kategorisointi liittyvät toisiinsa ja tarkoittavat monelle tutkijalle rinnakkaista tai jopa samaa asiaa. Mutta jos tutkitaan sosiaalista ongelmaa, kyseessä ei ole identiteetti. (Kulmala 2003, 62–67 ja Välimaa 2010, 19.)

Kategorioita voidaan tutkia myös narratiivien rakennusosina. Tutkimusaineistolta kysytään, millaisia kertomuksia, miten ja mitä tarkoitusta varten kategorioiden avulla kerrotaan. Ketkä ovat kertomuksiin liitetyt henkilöt eli millaisia ovat heidän jäsenkategoriansa piirteet, joita ilmaistaan esimerkiksi adjektiivein, verbein ja kausaaliselityksin? Kategoriat valitaan Harvey Sacksin mukaan (1995, 40–56 ja 171–174) aina jotakin tarkoitusta varten. Ne ovat kertojien omia merkityksellisiä tilannesidonnaisia valintoja. He käyttävät niitä omalla tavallaan omiin tarkoituksiinsa. Ne on suunnattu aina tietylle vastaanottajajoukolle. Samasta ihmisestä tai asiasta saatetaan eri tilanteissa käyttää lukuisia eri kategorioita, esimerkiksi syyllinen, uhri, luovuttaja tai selviytyjä. Kategorialla tehdään aina jotakin, eli ne sisältävät merkityksiä, joilla on konstruktionistinen luonne. Ne ovat diskursiivista toimintaa. Niillä tuotetaan ja ylläpidetään yhteiskunnan sosiaalista järjestystä. Kategorioilla kuvataan kulttuurisesti sopivaa ja sopimatonta toimintaa. Kategoriavalinnat ovat jatkuvassa liikkeessä. Kategorisointimme liittyy kiinteästi ympärillä olevaan kulttuuriin ja muovaa

sitä. Ei siis kannata pelkästään kysyä, millaisia kategoriat ovat, vaan miten niitä käytetään ja mitä niillä tehdään. (Välimaa 2010, 21–26 ja 29 ja 149 ja 202- 204 ja 205 ja 218.)

Kategorisointi liittyy läheisesti myös ns. asemointiteoriaan, jota on kehitetty sosiaalipsykologiassa kritiikkinä aikaisemmalle rooliteorialle ja sen tarjoamille identiteettikäsitteille. Identiteetin tuottaminen keskustelussa ymmärretään tilanteiseksi ja yhteistoiminnalliseksi tapahtumaksi. Asemointiteoriassa korostuu erilaisten subjekti- ja objektiasemien vastavuoroisuus, vähintään kaksisuuntaisuus. Kaikessa arkisuudessaan ja tavallisuudessaankin itsen ja toisen asemointi on tyypillisesti tiedostamatonta ja huomaamatonta. Samalla tapa, jolla ulkopuolisia käsitellään, kertoo paljon siitä, millainen puhuja itse on ja millaisiksi tämä olettaa kuulijansa. Mutta asemointi voi olla myös tiedostettua. Työnantaja toivoo, että työnhakija osoittaa pätevyytensä. Asiakas pyrkii esittämään tilanteensa sosiaalityöntekijälle suotuisassa valossa. Kyse voi olla myös reagoinnista johonkin aiempaan asemointiin tarkoituksena kiistää, korjata tai täydentää sitä. Tullessani asemoiduksi tavalla, jota en hyväksy, voin yrittää korjata tilannetta vasta-asemoinnilla. Vasta-asemointi kuvastaa nimenomaan objektiaseman, toiminnan kohteena olemisen, kiistämistä ja korvaamista subjektiasemalla, aktiivisella toimijuudella. (Pöysä 2010, 153–162.) Subjektiasema on asema, jonka voivat puheessa ottaa yksilön lisäksi myös sellaiset oliot kuin ryhmä, organisaatio, instituutio, yritys, kaupunki jne. (Törrönen 2010, 186–187.)

Asemointiteoriassa korostuu kategorisoinnin pelikenttämäisyys. Kertomuksessa rakennetaan koko ajan aktiivisesti eri pelaajien asemia toiminnan pelikentällä. Osallistujaroolimallissa tunnistetaan seitsemän subjektiasemaa: Subjekti, objekti, auttaja, vastasubjekti, vastustaja, lähettäjä ja vastaanottaja. Haastateltavien kertomuksissa myös organisaatioille kuten Kelalle ja sosiaalitoimistolle, rakennetaan omat vahvat tavallaan inhimilliset kategoriat. Ne ovat välillä hyviä auttajia, välillä hankalia vastustajia.

Käytän omassa tutkimuksessani käsitettä kategoria ja kategorisointi sen vuoksi, että kyse ei ole kenenkään henkilökohtaisesta identiteetistä vaan kyse on pikemminkin kerronnallisen asemoinnin, rakentumisen, vuorovaikutuksen ja rakennetason näkökulmasta. Haastateltavat kategorisoivat kertomuksissaan itseään monella tavalla esimerkiksi suhteessa perheeseensä, työhön ja sairauteen eikä pelkästään aikuissosiaalityön tai muuhun asiakkuuteen. Kukaan ei ole pelkästään asiakas. Se on mahdotonta – vaikkakin toisille ihmisille helposti keskustelussa heitettävissä oleva ongelmakategoria. Haastateltavat saattavat puolustaa sosiaalityön asiakkuuttaan usein pitkään ja vahvasti esimerkiksi vaikealla lapsuudellaan, elämäntilanteellaan tai sairaudella mikäli kokevat

asiakkuuden negatiiviseksi. He kategorisoivat sosiaalityöntekijöitä, muita työntekijöitä, muita asiakkaita että koko sosiaalitoimistoa suhteessa omaan asiakkuuteensa, elämäntilanteeseensa ja tarpeisiinsa. Viranomaisten kategorisoinnissa on kyse vahvasti tarkoitushakuisesta ammatillisesta ongelma- tai sankarikategorisonnista eikä yksittäisten työntekijöiden henkilökohtaisen identiteetin tuottamisesta. Kategorisoinnilla rakennetaan kertomuksiin sosiaalityöstä moraalinen näkökulma. Millaista on hyvä ja huono sosiaalityö. Millainen on hyvä ja mikä huono sosiaalityön asiakkaan asema.

Kertoessaan haastateltava peilaa vuorovaikutuksessa koko ajan itseään haastattelijaa vastaan. Siksi on tärkeää, että haastattelija kategorisoi kertomuksen alussa itsensä näkyvästi tutkijaksi ja pyrkii koko kertomuksen ajan irrottamaan itsensä sosiaalityön näkökulmasta, jotta haastateltavallekin avautuisi mahdollisuuksia tuottaa sosiaalityöstä myös muuta kuin tarkoitushakuisesti ylistävää, kiittävää, ennakkokäsityksiin, stereotypioihin ja odotuksiin perustuvaa kategorisointia sekä kiltteyteen, nöyryyteen tai toiseuteen sidottuja leimattuja asiakaskategorisointeja.

Käytännössä johtavan sosiaalityöntekijän rooli oli tutkimuksessani kaikkien haastateltavien tiedossa, joten se vaikutti paljon kertomuksiin. Johtavalle sosiaalityöntekijälle on kuitenkin lupa ja moraalinen velvollisuus kertoa sosiaalityön arjesta myös hyvin kriittisesti ja arvioida sitä etenkin kun korostin tutkijan ehdotonta salassapitoa suhteessa sosiaalityöhön. Tuin kertomuksen vuorovaikutuksessa aktiivisesti myös sosiaalityötä syyllistäviä kertomuksia. Asiakkaille syntyi haastattelun vahvasta valta-asetelmasta huolimatta ainakin jonkinasteinen kulttuurinen ja sosiaalinen vapaus tuottaa oma kertomuksensa ja tulkintansa. Annoin heille narratiivisella haastattelutavallani mahdollisimman paljon puheaikaa. Korostin, että on tärkeää kertoa minulle, kuinka asiat todella heidän näkökulmastaan ovat, sillä he ovat ainoita, jotka sen kokemusasiantuntijoina tietävät. Menetelmänä narratiivinen haastattelu verrattuna esimerkiksi kyselyyn tai teemahaastatteluun korostaa haastateltavan vapautta tuottaa kertomus ja sen kategoriat itse ja yhdessä eikä haastattelijan tiukasti ohjaamana ja rajoittamana.

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

3.1. Narratiivinen tutkimusaineisto

Tutkimuskohteeni ei ole sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön asiakas, vaan asiakkaiden tuottamat erilaiset kertomukset asiakkuudesta. Keräsin tutkimusaineistoksi kymmenen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön asiakkaan narratiiviset haastattelut. Tein haastattelut itse, yhden kesällä 2011 ja loput vuoden 2011 lopussa ja vuoden 2012 alussa. Haastattelut ovat pituudeltaan 43min – 2h42min.

Satunnaisotos voisi olla kvantitatiivisen tutkimuksen ratkaisu, mutta se ei ole laadullisen tutkimuksen kannalta paras mahdollinen. Valitsin haastatteluihin pelkästään pitkäaikaisasiakkaita, jotta varmistin, että he ovat saaneet myös sosiaalityöntekijän palvelua eivätkä ole pelkästään toimeentulotuen kirjallisia hakijoita. Valintani siis sulkee pois lyhytaikaisasiakkaat, joita on Espoon toimeentulotukiasiakkaista laskentatavasta riippuen noin 60 %. Valitsin haastateltaviksi taustaltaan ja iältään erilaisia ja erilaisissa perhe- ja elämäntilanteissa eläviä asiakkaita (ks. Taulukko 1).

Taulukko 1: Haastateltavien taustat

- 10 aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen pitkäaikaisasiakasta
- 5 naista
- 5 miestä
- joilla 11 lasta perheenjäseninä
- 2 pakolaistaustaista (maahanmuuttajia yli 20 % Espoon aikuissosiaalityön asiakkaista)
- 2 asunnotonta (Espoossa yli 500 asunnotonta vuonna 2011)
- 9:llä on vakavia terveysongelmia
- 4:llä ollut vakava päihdeongelma
- 1:llä on ollut vakava mielenterveysongelma

Suhtaudun tutkimuksessani kriittisesti asiakkaiden kategorisointiin, mutta haluan korostaa sitä, että haastatteluihin ei ole valikoitunut parhaimmassa tai helpoimmassa asemassa olevia asiakkaita. Minua koskettaa eettisesti hyvin syvästi se, miten vaikeita elämäntilanteita haastateltavat ovat

kokeneet, miten kovaa heidän elämänsä on ollut. Kertomuksissa mukana osallisina ovat vahvasti myös lapset. Perheenjäseninä tällä hetkellä olevien 11 lapsen lisäksi kertomuksissa on paljon muitakin lapsia, haastateltavien sisaruksia, erossa toisen puolison luona asuneita ja lastensuojelun sijoituksessa olleita lapsia, osa nyt jo aikuisia. Lisäksi moni haastateltava kertoo omasta vaikeasta lapsuudestaan ja varhaisnuoruudestaan.

Olen suhteuttanut haastateltujen perhetaustaa Espoon toimeentulotukea saaneisiin kotitalouksiin perhetyypeittäin ja siltä osin haastateltavat edustavat hyvin erilaisia perhetaustoja. Yksin asuvien miesten osuus 41,6 % toimeentulotukea saavista kotitalouksista on hälyttävän suuri Espoossa ja myös koko Suomessa (ks. Taulukko 2).

Taulukko 2: Espoon vuoden 2010 toimeentulotukiasiakkaiden ja haastateltujen perhetaustat

	Perhetyyppi	Haastatellut
• Pari, lapsia	10,6	1
• Yksinhuoltaja	15,1	2
• Pari, ei lapsia	6,8	0
• 1 hengen kotitalous, nainen	25,9	3
• 1 hengen kotitalous, mies	41,6	4
• Yhteensä	100 %	10kpl

Lähde: Kuuden suurimmen kaupungin toimeentulotuki vuonna 2010

Haastatellut ovat eri-ikäisiä ja keskimäärin hieman vanhempia kuin Espoon toimeentulotukea saavat asiakkaat keskimäärin. Koska he kertovat menneistä ajoista, nuorempienkin kanssa tehtävä sosiaalityö tulee kuitenkin hyvin edustetuksi. En ole haastatellut yli 65-vuotiaita lainkaan, sillä heitä on Espoossa suhteellisen vähän asiakkaina.

Taulukko 3: Espoon vuoden 2010 toimeentulotukiasiakkaiden ja haastateltujen ikäjakaumat

	Kotitaloudet	Haastatellut
• Alle 25v	24,1	0
• 25-34v	22,6	3
• 35-49v	28,7	3
• 50-64v	19,8	4
• 65v täyttäneet	4,8	0
• Yhteensä	100 %	10 kpl

Lähde: Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuki vuonna 2010

Tein haastattelut asiakkaiden valitsemissa paikoissa, jotta kertomukset saisivat enemmän kaikupohjaa ja vapausasteita omasta arjesta. Haastatteluympäristöllä on merkitystä. Tein kolme haastattelua haastateltavien kodeissa, kaksi heidän työpaikoissaan ja yhden opiskelupaikan kokoushuoneessa. Aikuissosiaalityön asiakasfoorumin sali oli monelle tuttu mukava keskustelupaikka ja kolme haastateltavaa valitsi siksi sen. Jouduin tekemään vain yhden haastatteluista varsinaisesti sosiaalitoimiston tiloissa, mutta tilanne oli kodikas. Seitsemässä haastattelussa oli kahvitarjoilu.

Narratiivisessa eli kerronnallisessa haastattelussa haastattelija pyytää kertomuksia, antaa tilaa kertomiselle, esittää sellaisia kysymyksiä, joihin odottaa saavansa vastaukseksi kertomuksia. Vastaajat pyrkivät usein myös vastaamaan kertomuksina. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 191.)

Narratiivinen haastattelu perustuu kertojalähtöisyydelle. Haastattelu pyritään tekemään hyvin avoimeksi ja vapaaksi, jotta kertoja voi kehystää ja merkityksellistää kertomuksensa omista lähtökohdistaan käsin. Haastattelun ideaalina on, että kertoja tuottaa niin sanotun kokonaisvaltaisen pääkertomuksen omasta perspektiivistään eikä tutkijan asettamien kysymysten näkökulmasta. (Rosenthal 2005, 29–35). Mutta narratiivisen haastattelun voi myös avata tutkittavaan ilmiöön, kohteeseen, instituutioon pureutuvalla, kohdennetulla rajatulla avauksella. Tutkimuksen avauskysymys määrittää kerronnan näkökulman, temaattisuuden tai avoimuuden. (Paananen 2008, 25.)

Narratiiviset haastattelut poikkeavat toisistaan aihepiirin, haastattelun tekniikan (vapaa tai tarkkaan määritelty), kysymysten määrän (yksi tai rajoittamaton) ja toivotun vuorovaikutuksen määrän (rajattu vai tiivis) suhteen (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 192).

Gabriele Rosenthalia (2005) mukaillen narratiivisen haastattelun ensimmäisen vaiheen, kokonaisen kertomuksen jälkeen seuraa haastattelun toinen eli syventävä vaihe. Nyt haastattelua rikastutetaan niillä teemoilla ja asioilla, jotka ovat nousseet esiin aiemmassa kerronnassa. Syventävät kysymykset täydentävät kertomusta ja varmistavat, ettei kerronta jää liian pinnalliseksi. Niiden avulla haastattelija voi myös selventää epäselviksi jääneitä kohtia. Näitä Rosenthal (2005, 34) nimittää sisäisiksi narratiivisiksi kysymyksiksi. Tässä kohtaa ei vielä oteta esiin tutkimuskysymyksiin liittyviä teemoja. Haastattelija ei vielä tässä vaiheessa tee näkyväksi omaa tarkastelukulmaansa. (Paananen 2008, 25–26.)

Haastattelun kolmannessa vaiheessa haastattelija ottaa käsittelyyn ulkoisia narratiiveja ja ulkoisia teemoja, jotka valikoituvat tutkimustehtävän mukaan, mutta myös teemoja, jotka ovat jääneet kerronnassa puuttumaan. Ne voivat olla kipeitä asioita tai itsestäänselvyyksiä. (Rosenthal 2005, 34.)

Myös narratiivinen, kerronnallinen haastattelu on siis kokenut viime vuosien vuorovaikutuksellisen käänteen. Alkuperäinen metodinen ajatus yhdestä kysymyksestä sisälsi ajatuksen haastattelijan häivyttämisestä ja neutraalisuudesta. Haastattelijan tuli toimia yhden, ainoan avauskysymyksen jälkeen pelkästään vapaaseen kerrontaan kannustavana, aktiivisena kuuntelijana. Osa haastateltavista kykeneekin ottamaan yhdestä kysymyksestä aktiivisen kerronnallisen vastuun ja tuottamaan haastattelijan hiljaisen nyökyttelyn ja innostavan yninän avulla pitkän, yhtenäisen kertomuksen. Osa haastateltavista kieltäytyy kertomisesta ja vastaa vain passiivisesti lyhyin kommentein, antaa kuuliaisia raportteja tai epäröi pitkään. Osa toivoo yhdessä kertomista, vuoropuheluna etenevää haastattelua ja osallistuvaa haastattelijaa, mikä on luovan kerronnan tapana yhtä hyvä. Haastattelijan on parempi olla luonteva kuin takertua metodiseen hiljaisuuteen. Aktiivisen, kannustavan kuuntelijan roolista voi helposti tipahtaa. Kuitenkin on hyvä muistaa, että hiljaisuus tuottaa usein enemmän kuin kysymysten laukominen. Ongelmana on se, että hiljaa oleminen ei ole neutraali vaihtoehto. Tulkinnallisesti on tärkeää, että kaikki piirteet, jotka neutraalisuutta tavoittelevassa haastattelussa näyttäytyivät häiriöinä, puutteena tai vikana, ovat nyt vuorovaikutusta korostavassa otteessa tulkinnallisen rikkauden lähde. Haastattelijan tehtävänä on auttaa haastateltava konstruoimaan kertomuksia. Haastattelijan oman identiteetin esittämiskeinoilla, osallisuudella tai neutraalilla vetäytymisellä, haastattelijan ja haastateltavan subjektiivisella

situaatiolla, haastattelupaikalla, sillä mitä tapahtuu ennen ja jälkeen haastattelun, kontekstilla on merkitystä. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 197–198, 201, 203, 206, 210–222.)

Soili Paanasen (2008, 34) mielestä narratiivinen haastattelu on vuorovaikutusta, jossa haastateltava ja tutkija yhdessä rakentavat kertomusta. Hän katsoo, että narratiivisessa haastattelussa tutkija ja haastateltava voidaan ymmärtää keskustelukumppaneina. Tämä edellyttää haastattelijalta hänen tutkija-auktoriteettinsa ainakin osittaista hylkäämistä ja asettumista haastateltavaan nähden kuuntelijasuhteeseen. Tutkijan on orientoiduttava yksilön kerronnan näkökulmaan ja sen keskeisen merkityksen selvittämiseen ja ymmärtämiseen.

Vilma Hännisen (2002) luoma tarinallisen kiertokulun malli on sovellettavissa siihen, mitä haastattelutilanteessa tapahtuu. Aktiivihaastattelussa kertomuksen eli tutkimuksellisen tiedon voi ajatella rakentuvan haastattelijan ja haastateltavan sisäisten tarinoiden leikkauspisteessä. Sekä haastattelijan että haastateltavan subjektiivisten sisäisten tarinoiden lähtökohtina ovat niiden seikkojen kokonaisuudet, joiden keskellä he elävät. Näitä elämäntilanteittensa kokonaisuuksia he jäsentävät sosiaalisesta tavaravarannosta ammentamiensa tietojen, mallien, uskomusten ja käsitysten avulla. Aineistonkeruun vuorovaikutustilanteessa haastattelijan ja haastateltavan sisäiset tarinat muokkautuvat ja yhdistyvät ja syntyy yhdessä jäsennelty kertomus tutkimuskohteena olevasta ilmiöstä. Tutkimuksellinen tieto on haastattelijan ja haastateltavan välisessä dialogissa muotoilema sosiaalinen teko, joka liittyy edelleen osaksi sosiaalista tarinavarantoa. Narratiivinen tulkitseminen on subjektiivista. Se saa alkunsa olemassa olevasta tiedosta eli sosiaalisesta tarinavarannosta, rakentuu vuorovaikutuksessa ja liittyy taas uudelleen yhteiseen tarinavarantoon. (Laitinen & Uusitalo 2008, 125 ja 137.)

Episodinen haastattelu on yhdistelmä narratiivista ja teemahaastattelua. Episodi tarkoittaa lyhyttä aihealueeltaan rajattua narratiivia. Etenkin traumanarratiivit eivät ole yhtenäisiä vaan rakentuvat episodeista. Episodinen haastattelu mahdollistaa tutkijan valmistautumisen haastattelutilanteeseen kysymyksin ja tukisanoin. (emt., 124.)

Koska minulla on pitkä sosiaalityön kokemus, sain siitä paljon tukea haastattelutilanteessa. En sen vuoksi valmistutunut haastatteluihin minkäänlaisin kysymyksin tai tukisanoin. Olin kyllä valmistautunut siihen, että haastateltavat saattavat kertoa tarinoita yksittäisinä katkonaisina episodeina ja toivoa yhdessä kertomista.

Tavoitteenani oli narratiivinen, tarvittaessa episodinen aktiivihaastattelu. Käytin narratiivisen haastattelun alussa mahdollisimman avoimia, kertomuksia kutsuvia, kokemuksellisuuteen ja konkretiaan pyrkiviä kysymyksiä. Avauskysymys oli: Muistatko ensimmäisen kerran, kun kävit sosiaalitoimistossa? Kerro kokemuksistasi sosiaalitoimistossa ensimmäisestä kerrasta alkaen tähän päivään? Voit kertoa hyvinkin tarkkaan pieniäkin yksityiskohtia, tapahtumia, muistoja ja tuntemuksiasi. Voit kertoa vapaasti. Kerroin, että minulla on paljon aikaa kuunnella.

Pyrkimyksenä oli, että haastateltavan ääni saa kuulua ja hänen omat jäsennyksensä tulla vapaasti esiin. Mikäli hän kykeni kertomaan pitkän yhtenäisen kertomuksen, kuuntelin sen aktiivisesti keskeyttämättä loppuun saakka. Aktiivisuuteni tarkoitti tässä vaiheessa lukemattomia nyökyttelyjä, hymyjä ja ”joo” -sanoja. Mikäli haastateltava kertoi episodisesti, tuin hänen kertomustaan jatkuvin tarkentavin apukysymyksin. Tarkensin kertomuksia aktiivisesti kerronnan sisäisin narratiivein. Kolmannessa vaiheessa haastoin haastateltavan kertomaan puuttuvista ulkoisista narratiiveista ja teemoista. Alussa siis tavoitteena oli mahdollisimman puhdas narratiivihaastattelu, toisessa vaiheessa episodihaastattelu ja kolmannessa aktiivihaastattelu. Riippui haastateltavan tarinankertomisen tavoista, mikä osa painottui eniten haastattelussa. Useimmissa haastatteluissa kaikki kolme tavallaan vuorottelivat, koska haastattelut sisälsivät useita eri episodeja ja kertomuksia.

Haastateltavan osuus haastattelujen puheesta oli 36 % - 75 %, yleisesti noin kaksi kolmasosaa. Suurin osa haastatelluista otti erittäin vahvan kerronnallisen vastuun. Minun tehtäväni oli lähinnä myötäillä ja kannustaa kertomaan enemmän ja tarkemmin. Pienin haastateltavan osuus 36 % johtui siitä, että vaikka haastattelun tunnelma oli hyvä, haastateltavan oli vaikea kertoa asioista muuta kuin lyhyin kommentein. Mutta kommentit olivat määrätietoisia ja veivät hyvin kertomusta eteenpäin. Hän kertoi merkittävistä ja hyvistä päätöksistään tai asioista, mitä hän oli elämässään tehnyt tai ei ollut pystynyt tekemään. Mutta osasta vaikeaa menneisyyttään hän ei muistanut mitään tai pystynyt puhumaan mitään. Hänen äitinsä oli mukana tukemassa haastattelua. Äiti muisti monia vaikeita asioita paremmin, avasi tavallaan sisäisiä ja ulkoisia narratiiveja, mutta haastateltava korjasi ja tulkitsi niitä omalta kannaltaan uudelleen tai ainakin kommentoi niitä aktiivisesti aina kun pystyi. Näin saimme yhdessä esiin monta vaikeaa, mutta onnistuneesti ratkaistua kasvukriisiä. Äidin osuus puheesta oli 16 % ja oma osuuteni 48 %. Huomasin haastattelua litteroidessani, että olisin hyvin voinut odottaa rauhassa kertomista, mutta puhuin usein epäkohteliaasti päälle kesken lauseiden enkä kestänyt hiljaisuuksia. Kokeneempi haastattelija olisi harjaantunut odottamaan ja muuttanut vuorovaikutuksen rytmiä hitaammaksi. Kannustavan kuuntelijan roolista tipahtaa todella helposti.

Haastattelujen aihe oli siis alun perin rajattu kertomuksiksi aikuissosiaalityön arjesta. Minun tehtäväni olisi voinut olla pitää kerronta tiukasti aiheessa. Mutta kertomukset kulkivat omia polkujaan ja olivat enemmän kokonaisia elämäkertoja kuin pelkästään kertomuksia sosiaalityön arjesta. Koen kertomukset yhä enemmän etenkin suurina lahjoina ja luottamuksen osoituksina. Vaikeista asioista ei voi kertoa kelle tahansa. Monia kertomuksia voi tulkita myös esimerkiksi sosiaalityön asiakkuuden ymmärrettäväksi tekemisenä, puolustuksena tai oikeuttamisena. Kertomuksethan jäsentävät eettistä paikkaamme maailmassa ja ovat vastauksia kysymykseen, kuka minä olen (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 189). Mutta aina kun kertoja lähestyi aikuissosiaalityötä kerronnassaan, tartuin hetkeen ja pyysin häntä kertomaan lisää. Kysyin koko ajan tarkentavia yksinkertaisia, selkeitä kysymyksiä, jotka kohdistuivat asiakkaan erilaisiin kokemuksiin ja tulkintoihin sosiaalityöstä. (Kulmala 2006, 39, Granfelt 2000, 100–111.) Pystyin tarttumaan hyvin tarkasti haastateltavan antamiin käsitteisiin ja pureutumaan kertomuksiin mikroskooppisen tarkasti, sillä käytännön asiantuntijana tunnen aikuissosiaalityön sekä sosiaaliturvan ja palveluiden verkoston erittäin hyvin. Pystyin luovasti tarttumaan hetkeen kertomuksissa ja syventämään, tarkentamaan ja innostamaan kerrontaa apukysymyksilläni.

En halunnut haastattelijana tarjota valmiita käsitteitä, vaan pyrin tarttumaan asiakkaan puheessaan valitsemiin käsitteisiin. Nostin sopivalla hetkellä haastattelua myös itse ulkoisena narratiivina esiin yksinkertaisia kysymyksiä sosiaalityöstä. Otin aktiivisesti esiin ja tarkensin myös teemoja, jotka olivat jääneet kerronnassa puuttumaan. Ne voivat olla kipeitä asioita tai itsestäänselvyyksiä (Rosenthal 2005, 34). Jos kertoja ei ollut esimerkiksi itse kertonut mitään muista sosiaalitoimiston työntekijöistä, kysyin mitä kokemuksia hänellä on etuuskäsittelijöiden ja vahtimestarin palvelusta. Ja olihan niitä kaikilla. Muistin itse kahden haastateltavan kriisitilanteen sosiaalityössä, ja otin nekin ulkoisina narratiiveina puheeksi korostaen tietysti, että niitä ei ole pakko muistella. Mutta ne käytiin läpi juurta jaksain. Usein palasin uudestaan kertomuksen arviointivaiheessa kertojan itse esiin nostamiin tärkeisiin tapahtumiin, asioihin, tulkintoihin ja käsitteisiin sosiaalityön arjesta. Näin ne painottuivat yhteisiksi tärkeiksi ja keskeisiksi asioiksi.

Monet haastateltavat kertoivat myös muiden ihmisten kokemuksista aikuissosiaalityön asiakkuudesta. Tällöin he ammentavat sosiaalityön laajasta tarinavarannosta (Hänninen 2002). He kertoivat miten kavereille ja muille ihmisille on käynyt sosiaalitoimistossa. He myös kategorisoivat vahvasti muita tuntemattomia sosiaalityön asiakkaita. He kertoivat paljon myös omista muista asiakkuuksistaan, esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnan, työvoimatoimiston, lastensuojelun,

terveyspalveluiden tai vammaispalvelun asiakkuudesta. En ole haastatteluissa mitenkään pyrkinyt rajaamaan näitä kertomuksia pois, sillä ne ovat tärkeitä resursseja haastateltavien oman sisäisen tarinan rakentamisessa. Kysehän oli jopa kokonaisista elämäkerroista. Pyrin syventämään kertomuksia tarkentamalla toimijoille (asiakkaille ja työntekijöille ja muille ihmisille) rakentuvia vaihtoehtoisia kategorioita. Pyrin aktiivisesti haastamaan asiakkaita vaihtoehtoisten narratiivien käyttöön tutkimalla siten, onko niillä käyttövoimaa. Kutsuin kertomuksia. Tarinan kertomisella on aina tarkoitus, tendenssi.

Tällaisella toisaalta asiakkaan omaan kerronnalliseen valintaan kannustamisella ja toisaalta vaihtoehtoisten kertomusten pätkiin tarttumalla haastatteluihin syntyi aitoa dialogia ja tavoittelemaani syvyyttä. Asioista puhuttiin niiden oikeilla nimillä – jotka asiakas niille antoi. En ollut haastatteluissa passiivinen, vaan aktiivinen, innokas ja asiakkaan käsitteistä ja tulkinnoista aidosti kiinnostunut kuuntelija ja keskustelija. Olimme yhdessä paitsi kriittisiä sosiaalityötä kohtaan, myös rakensimme yhdessä mahdollisuuksia paremmalle sosiaalityölle. (Granfelt 2000, 100–111.)

On tärkeää tiedostaa se, että mitä aktiivisemman roolin haastattelija ottaa haastattelutilanteessa, sitä voimakkaammin hän vaikuttaa siihen, millaisen tarinan haastateltava tulee kertoneeksi. Jos pyytää kertomaan vahvuuksista ja onnistumisista, tarinasta tulee toisenlainen kuin jos pyytää kertomaan heikkouksista ja huonoista kokemuksista. Jos korostaa vain voimavaroja, menettää jotakin olennaista tutkimuskohteena olevan ilmiön muista ulottuvuuksista. (Laitinen & Uusitalo 2008, 130 ja 132.)

Minusta oli tärkeää, että tuin haastateltavaa hänen tarinansa kertomisessa, sillä vuorovaikutuksemme tarkoitus on nimenomaan hänen äänensä kuuluviin tuominen. Kyse ei siis ole mistä tahansa dialogista tai keskustelusta. Mutta haastateltavan ei aina ole mahdollista kertoa avoimesti menneistä tapahtumista eikä häntä saa pakottaa kertomaan mistään, mikä on liian tuskallista. Jos hän sanoo, että hän ei muista mitään, se tarkoittaa, että asiasta ei voi kertoa. Monet kuitenkin kertoivat oma-aloitteisesti hyvin kipeistä muistoista ja vaikeista kriiseistä, mutta vain koska he olivat tavallaan sinut niitten kanssa. He olivat käsitelleet vaikeat asiat ja tulkinneet ne siten, että niiden kanssa voi elää. Silti pidin hyvää huolta siitä, että he pääsivät vaikeista muistoistaan turvallisesti takaisin nykyhetkeen haastattelun lopussa. Haastattelussa ei ole tarkoitus murtaa haastateltavan tulkintoja, mutta vuorovaikutuksessa voi syntyä uusi parempaan

tulevaisuuteen suuntaava yhteinen tulkinta vaikeista menneisyyden tapahtumista. Yhteisellä kertomisella on voimaa.

Haastatteluissa auttoi se, että sekä haastateltavat että minä olemme aikuissosiaalityön käytännön asiantuntijoita ja olemme omista lähtökohdistamme kokeneet pitkään yhteistä sosiaalityön historiaa, menneisyyttä. Ja halusimme rakentaa samalla uutta yhteistä sosiaalityön tulkintaa ja tulevaisuutta. Kaikissa haastatteluissa on hyvin kunnioittava sävy. Kunnioitusta voisi ehkä myös sanoa kriittisesti jonkinlaiseksi sovinnaisuudeksi. Kaikki tarinat kerrottiin selviytymisnäkökulmasta. Ehkä se on suomalainen tai yleisinhimillinen pakko. Voihan olla, että näin menetetään jotakin tutkimuskohteen toisista ulottuvuuksista. Toisaalta menneisyyden selviämättömyyden rajamailla eletyt kriisikohdat ovat niin käsin kosketeltavia, että koin ne riipaisevina, itkettävinä jopa selkäpiitä karmivina. Kun luen niitä yhä uudestaan ymmärrän joka kerta niiden merkityksen yhä paremmin. Kertomuksissa on paljon syvyyttä. Ne ovat hyvin koskettavia. Ne ovat arvokkaita. Kukaan muu kuin asiakas ei voi antaa tällaista tietoa sosiaalityöstä. Mutta kyse on myös vielä paljon suuremmasta asiasta, ihmisen selviytymisestä elämästä vaikeissa olosuhteissa.

3.2. Haastattelujen ja koko tutkimuksen kulun etiikka

Hyvärinen & Löyttyniemi (2005, 197, 201–202) korostavat, että haastattelijalla on eettinen vastuu siitä, mitä haastattelussa tapahtuu ja mihin tilanteeseen hän jättää haastateltavan. Haastattelu on aktiivinen, vuorovaikutuksellinen tapahtuma. Kertomus tuotetaan yhdessä vasta kertomisen hetkellä. Sillä hetkellä haastateltavalle syntyy mahdollisesti aivan uusi näkemys itsestään ja on haastateltavan vastuu ohjata kertomus pois vaikeasta tilanteesta. Haastateltavaa ei saa painostaa. Jos haastattelija johtaa haastateltavan kertomaan kipeistä asioista ja muistoista, hänen eettinen tehtävänsä on myös johdattaa hänet niistä pois. Vanhojen haavojen avaaminen voi olla tuskallista. Kaikki koettu ja aiemmin kerrottu on läsnä sisäisessä dialogissa, jossa ruumiillinen ihminen kertoo elämänsä tarinaa. Dialogisessa ajattelussa kiinnostavaa on se, miten kokemus kutsutaan eläväksi kertomukseksi. Kertomus säilyy elävänä, koska se ottaa jatkuvasti vastaan uusia ja merkityksellisiä näkökulmia.

Laitinen ja Uusitalo (2008, 140) pitävät tärkeänä, että traumaattisia elämäntapahtumia tutkittaessa haastattelija osoittaa läsnäolonsa rakennettavassa narratiivissa. Yhtä lailla olennaista on, ettei

haastateltava koe tutkijan nyhtävän hänestä irti vain kaiken tutkijalle tarpeellisen, jolloin haastateltava jää vaille osallisuutta ja vaikeiden asioiden jakamista.

Eettisesti tärkeää on se, että kysymyksenasettelu ei saa leimata, vaan sen tulee olla sosiaalisesti integroiva. Tutkimuksellisilla ratkaisuilla voidaan tietoisesti vahvistaa vieraantumisen tai valtaistumisen narratiiveja. On tärkeää vahvistaa haastateltavien osallisuutta eikä toiseutta. Eettisesti kelvollinen tutkimus vaatii tutkijalta ymmärrystä siitä, että haastateltavien hyvinvointi on tärkeämpää kuin itse tutkimus. Narratiivisesti orientoitunut tutkija kunnioittaa kertojan näkökulmaa. Osallistujien täytyy voida luottaa tutkijan vaikuttimiin ennen kuin he suostuvat osallistumaan. (Laitinen & Uusitalo 2008, 119–120.)

Vaarana on, että tutkija määrittää analyysissään ihmiset tyypeiksi ja heidän elämänsä kertomuksiksi, joita ihmiset eivät itse tunnista tai jotka he kokevat loukkaaviksi ja leimaaviksi. Yhdessä tuotetun tiedon tuottamisen eettinen vastuu säilyy koko tutkimusprosessin ajan tutkijalla. (emt., 141.)

Haastattelun sudenkuoppina ovat ylikorostunut samastuminen, ”muka ymmärtäminen”, liiallinen tungettelevuus ja toisaalta liika varovaisuus, arkojen aiheiden tahaton välttely, jolloin vuorovaikutus jää pinnalliseksi. Haastattelu on eettisesti hyvin vaativa, intiimi ja luottamuksellinen tapahtuma. (Granfelt 2000, 100–111.)

Sanouduin ennen haastattelun alkua selkeästi irti johtavan sosiaalityöntekijän roolistani ja korostin tutkijan rooliani, jotta antaisin tilaa asiakkaan vapaammalle kerronnalle. Tavoittelin vuorovaikutuksen pitämistä asiakkaan kertomuksissa sosiaalityöstä. Vaikka tavoitteeni ei ole koko asiakkaan syvimmän elämänkokemuksen ja hänen elämänsä historian ymmärtäminen, sosiaalityön asiakkuudessa on kyse hyvin intiimistä ja tunnepitoisesta asiasta, häpeästä ja jopa nöyryytyksestä. Hyvin syvät tunteet nousivat esiin. Tärkeintä haastattelussa on arvostava kohtaaminen.

Pyysin haastateltavilta kirjallisen luvan haastatteluun (Liite 1) ja korostin, että haastattelu on täysin vapaaehtoista eikä millään tavalla sidoksissa haastateltavan asemaan asiakkaana. Sanoin, että kukaan sosiaalitoimistossa ei saa tietää, ketkä osallistuvat haastatteluihin. Oli tärkeää korostaa haastattelun alussa ja vielä lopussa erikseen luottamuksellisuutta eli sitä, että haastateltavaa ei voi mitenkään identifioida tutkimustuloksista. Kerroin, että säilytän nauhoittamani haastattelut ja niistä litteroimani kertomukset salaisena tutkimusaineistona. Annoin yhteystietoni ja pyysin

haastateltavaa ottamaan yhteyttä minuun, jos hän haluaa kertoa vielä jotakin lisää. Kysyin myös, voinko itse ottaa yhteyttä, jos jokin asia jäi minulle epäselväksi. Lupasin antaa haastateltavalle luettavaksi tutkimuksen ennen sen julkaisemista sekä myös valmiin tutkimuksen lahjaksi, mutta kerroin, että valmistuminen vie aikaa ainakin vuoden. Korostin, että valmis tutkimus tulee olemaan oma tulkintani ja kertomukseni ja lopulta lukija tulkitsee lukiessaan tuloksia mielensä mukaan ja kertoo niistä omalla tavallaan (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 194).

En ole ottanut haastateltavia mukaan koko tutkimusprosessin (analyysin ja raportoinnin) ajaksi kanssatutkijoiksi (Laitinen & Uusitalo 2008, 133), vaikka se olisi eettisesti tärkeä ja varteenotettava ja houkutteleva vaihtoehto, mutta he olivat haastatteluissa tasavertaisia tutkimuskumppaneita kanssani ja lupasin heille olla heidän luottamuksensa arvoinen.

3.3. Todellisuuden poikkileikkauksellinen ja narratiivinen hahmottamistapa

Narratiivi kertoo tapahtumien ajallisesta ketjusta, jatkuvuudesta, historiallisuudesta. Narratiivinen tutkimusnäkökulma merkitsee diakronista tutkimusotetta. (Brumer 1991, 5-7.) Mutta narratiivin analyysin voi tehdä myös ei-narratiivisesti, jopa kokonaan synkronistisesti ei-ajallisina poikkileikkauksellisina, rationalistisina tai empiristisinä vertaluina. Analyysissä voi kadottaa tai häivyttää inhimillisen ajan kulun. Konstruktiivisuus merkitsee rakentumista, muutosta, dynamiikkaa, mutta konstruktiota voi kuvata strukturalistisesti, staattisena rakenteena, ajankuvana.

Inhimillinen, sosiaalinen todellisuus, vuorovaikutus ja symbolinen maailma rakentuvat Jerome Brumerin mukaan (1991, 4-9) pääosin narratiivisesti. Kuten rationalistisella tai empiristisellä, narratiivisellakin todellisuudenmuodostuksella on omat periaatteensa, toimintamallinsa ja traditionsa. Tarinan kertominen ja kokoaminen riippuu ihmisen kyvystä tuottaa tulkinnallista tietoa. Tällaista prosessointia on vähätelty sekä empiristisessä että rationalistisessa traditiossa. Rationalistit, esimerkiksi Piaget, keskittyvät oikeaan, totuudelliseen päättelyyn tietyistä lähtöoletuksista. Empiristit perustavat päättelyn tekstin ”atomistisista oletuksista”. Kumpikaan ei vastaa kysymykseen, miten puhuja on pannut yhteen ja kuulija tulkinnut narratiivin. Brumerin mielestä tämä on outoa, sillä narratiivin rakentaminen on ihmismielen kehityksen aikaisimpia voimia lapsena ja yleisimpiä tapoja järjestää inhimillistä kokemusta.

Narratiivia voidaan nimetä ja kuvailla ei-ajallisilla rakennekäsitteillä kuten romanssi eli sankaritarina, uhritarina eli tragedia, komedia, satiiri, farssi, mutta ne vain summaavat, mitä tapahtuu ajassa (Brumer 1991, 6). Tällaista analyysitapaa kutsutaan holistiseksi muodon analysoinniksi. Narratiivin muodon analysoinnissa voidaan kuvata myös aikaa esimerkiksi piirtämällä aikajana ja nimeämällä narratiivi muutostarinaksi, kuvaamalla pysyvyyttä, progressiivisuutta tai regressiivisyyttä. (Laitinen & Uusitalo 2008, 131.)

Kategorisointia voi ajatella tarinan poikkileikkaukseksi. Kategorisointihan kertoo vain tässä ja nyt – tilanteen, rakenteen. Mutta ihmisellä ja ihmiskunnalla on dynaaminen ja ajallinen historia, joka on kertomus siitä, miten asiat ovat rakentuneet ja miksi on päädytty tiettyyn kategoriaan ja valintaan esimerkiksi siitä, ketkä ovat meitä ja ketkä muita, mitkä asiat ovat samanlaisia ja mitkä erilaisia, mitkä hyviä ja huonoja, oikeita tai vääriä. Kertomuksista löytyy aina kategorioita, niihin sisältyy valinta, ajattelutapa, ne kertovat asioiden suhteista, moraalisista ja hierarkkisista ja niillä pyritään perustelemaan loogisesti ja kausaalisesti, miksi asiat ovat niin tai näin.

Narratiiveja eli kertomuksellista tutkimusaineistoa voi tutkia holistisesti tai kategorisesti. Holistisessa analyysissä tutkitaan koko kertomusta. Sitä voi kutsua varsinaiseksi narratiiviseksi analyysiksi. Kategorista analyysitapaa kutsutaan narratiivien analyysiksi. Kertomuksesta etsitään kategoriat ja se jaetaan osiin teemojen mukaan ja tietyt katkelmat monista eri kertomuksista kerätään yhteen, tutkitaan yhteisiä piirteitä, teemoja ja eroja, säännönmukaisuuksia ja käsitteellisiä ilmenemismuotoja. (Kaasila 2008, 46–47.)

Kolmas mahdollinen narratiivinen analyysi ei edes vaadi narratiivista tutkimusaineistoa. Periaatteessa minkä tahansa laadullisen aineiston yksittäiset elementit voidaan sitoa juonellistamisen avulla tarinoiksi. (Laitinen & Uusitalo 2008, 122–123.) Koska tarinat ovat koskettavia, tällaisesta narratiivisesta analyysista ja raportoinnista on tullut suosittu, ”populääri” tapa kertoa asioista. Tieteellisiäkin tarinoita voi kertoa taiteen keinoin.

Narratiivisessa analyysissä voidaan erottaa kertomusten sisällön (mitä ihmiset kertovat) ja muodon (miten ihmiset kertovat) analysointi. Sisällön analysoinnissa on tärkeää juonentaminen ja merkitykset, jotka kertoja antaa kokemuksilleen. Kertojan motiivi, ketkä osallistuvat ja mitä tapahtuu ovat tutkijan kiinnostuksen kohteina. Muodon analysoinnissa luokitellaan kertomuksen lajityppi ja juonen rakenne (esimerkiksi romanssi- eli sankaritarina, uhritarina eli tragedia, komedia, satiiri, muutostarina, tarinan pysyvyys, progressiivisuus tai regressiivisyys) ja tavat, joilla kertoja

luo koherenssia tarinaansa (metaforat, selitykset), muut tarinan sosiolingvistiset piirteet, sanasto ja retoriset tehokeinot. Muodon analyysissä pitää olla tarkempi litterointi kuin sisällön analyysissä (Laitinen & Uusitalo 2008, 131). Analyysin lopullinen pyrkimys on sisältö- ja muotoanalyysin integroiminen. (Kaasila 2008, 46–55.)

Analyysi- ja tulkintavaiheessa tutkija on keskellä erilaisista kertomuksista ja merkityksistä rakentuvaa maailmaa. Ensin subjektiivinen tieto, joka on jäsenneltynä narratiiveihin, pitää pilkkoa pieniin osiin. Vasta sen jälkeen voi siirtyä uudelleenkokoamiseen, merkitysyhteyksien rakentamiseen sekä tulkintoihin ja niiden raportoimiseen. (Laitinen & Uusitalo 2008, 130–131.)

3.4. Kolmiportainen narratiivinen analyysi

Tutkimukseni perustuu kolmiportaiseen narratiiviseen analyysiin: Kertomusten nimeämiseen, teemojen ja kategorioiden etsimiseen. Lopuksi olen integroinut analyysit.

Ensinnäkin olen tutkinut kertomusten muotoa holistisesti ja nimennyt kertomukset. Yksi haastattelu sisältää usein monia episodisia kertomuksia, joilla haastateltava ilmaisee erilaisia sisäisiä tarinoitaan ja merkityksiä, jotka hän antaa kokemuksilleen. Kertomuksista kannattaa etsiä metaforia, joilla voi kuvata ja selittää vaikeita asioita. Muodon analyysissä on tärkeää avata konteksti: missä ja miten kertomus on tuotettu, yhdessä vai yksin kertoen, mitä on tapahtunut ennen ja jälkeen, miten ja miksi kertomukset vaihtuvat kesken haastattelun. Minulle on tärkeää, että olen analysoinut haastatteluita myös kokonaisuuksina, elämäntarinoina, jotka rakentuvat episodisista kertomuspätkistä. Kertomuspätkien valitsemisella ja järjestyksellä on merkitystä kokonaisuuteen. Mitään ei tapahdu sattumalta, vaan kertomuksen rakentamisella on aina merkitys ja tietoinen tavoite.

Toiseksi olen tutkinut kategorisesti kaikkien kertomusten sisältöä. Olen jakanut kaikki kertomukset teemoihin, laskenut niiden määrät yhteen ja ryhmitellyt ne yhteisten piirteitten mukaan. Teemoittelussa on kyse vahvasti omasta tulkinnastani. Se on vaatinut useita lukukertoja ja näkökulmien vaihtamista ja tarkentamista. Käsitän teemat analyysissäni puheenaiheina. Ne ovat tavallaan alakertomusten otsikoita, nimiä ja vastaavat kysymykseen, mistä puhutaan.

Kolmanneksi olen tutkinut edelleen kategorisesti kertomusten sisältöä. Olen analysoinut kertojan itselleen aikuissosiaalityön asiakkaana, muille asiakkaille ja aikuissosiaalityön työntekijöille

tuottamat kategoriat. Olen tutkinut erityisesti myös vastapuhetta, neuvottelua pois leimatun ongelmakategorian jäsenyydestä, jota valta, hierarkkinen työtapa ja asiakkaiden objektivointi ja stereotypisointi synnyttävät. Vaikka olen etsinyt kertomuksista kaikki toimijat, kaikkia intertekstuaalisia ääniä, niiden moniäänisyyttä ja hierarkiaa, olen rajannut kategorisen analyysini koskemaan vain haastateltavan itselleen aikuissosiaalityön asiakkaana, muille aikuissosiaalityön asiakkaille ja aikuissosiaalityön työntekijöille tuottamia kategorioita. Haastateltava voi kategorisoida itseään suhteessa moneen asiaan, esimerkiksi perheeseen, muihin ihmisiin ja viranomaisiin. Yhdessä tarinassa kategorisointi on melko pysyvä, paitsi jos kyse on kehitystarinasta. Yleensä kategorisoinnin muutos kertoo uuden tarinan kertomisen aloituksesta. Yksi haastattelu voi sisältää monta erillistä kertomusta, erilaisia oman itsen ja muiden toimijoiden kategorisointeja.

Lopuksi olen integroinut eri analyyseistä oman tulkintani. Olen tutkinut, mitkä teemat ja millaiset kategorisoinnit ja kategoriaparit liittyvät keskeisesti tiettyihin kertomuksiin. Millaisia sisäisiä tarinoita kertomuksilla ilmaistaan? Mitä ne merkitsevät? Olen konstruoinut huolellisesti ja kurinalaisesti viisi paikallista, suhteellista ja erityistä kertomusta sosiaalityön arjesta. Kyseessä on eettisesti vaativa tulkinta hyvin vaikeassa asemassa elävien ihmisten tarinoista. Kirjoitan etenkin haastateltaville, koska olen heille moraalisesti vastuussa, koska he luottivat minuun kertoessaan tarinansa. Mutta kirjoitan myös työntekijöille, tutkijayhteisölle, ehkä jopa suurelle yleisölle (aina on mahdollisuus, että syntyy mediakohu) ja etenkin itselleni rehellisesti.

Sosiaalityön arkinen vuorovaikutus ja tulkinnat siitä eivät tapahdu tyhjiössä vaan sosiaalisissa rakenteissa. Kertomukset sisältävät myös paljon muita teemoja ja viittauksia hyvin moniin muihin toimijoihin, kategorisointeja, luokituksia ja hierarkioita. Ne kertovat sosiaalityön paikasta rakenteissa. Kunnallinen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityö on institutionaalista, moniammatillista verkostotyötä, moniäänistä ja intertekstuaalista toimintaa, draamaa. Aineistosta nousee myös tulkintoja valtarakenteista ja sosiaalityön paikasta yhteiskunnassa. Olen lukenut tutkimusaineistoa myös vallan ja rakenteen näkökulmasta.

Pyrin kolmiportaisella analyysilläni vastaamaan tutkimukseni pääkysymykseen, millaisia kertomuksia asiakkaat tuottavat Espoon sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön arjesta (kertomusten nimeäminen ja kolmen analyysin integrointi konstruoiduiksi kertomuksiksi), sekä kahteen alakysymykseen: millaisia teemoja asiakkaat tuottavat kertomuksissaan (teemoittelu) sekä millaisia

kategorioita he tuottavat itselleen aikuissosiaalityön asiakkaina, muille asiakkaille, sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöille ja sosiaalitoimiston muille työntekijöille kertomuksissaan (kategorisointi).

Aineiston analysointi vaatii useita lukukertoja. Ennen jokaista lukukertaa aineistolle pitää esittää uusi kysymys, johon haluaa vastauksen. Aineiston analysointi vaatii herkkyyttä, luovuutta ja rohkeutta, erilaisten analyysitapojen yhdistämistä. Kyse on aina katseen suunnasta. Aineistoa luetaan erilaisten kehysten läpi. Aineistolle voi asettaa kysymyksiä: Mistä tämä tarina kertoo? Mitä tarinassa tapahtuu? Millaisia sosiaalisia merkityksiä tarinassa on? Narratiivisessa tulkinnassa ovat läsnä henkilökohtaiset, kulttuuriset ja yhteiskunnalliset merkitykset ja kontekstit. Analyysin ja tulkintojen tekemisen haasteena on se, miten tavoittaa ja kunnioittaa ihmisten narratiivien rakentamisen tapaa tunnistaen ja tiedostaen kaikki ne tasot, joilla kerronta liikkuu. (Laitinen & Uusitalo 2008, 134–136.)

Diskurssitutkimuksen hermeneuttinen kehä kielen ja kontekstin eli mikro- ja makrotasojen välillä liikkuu edestakaisin koko tutkimuksen analyysin ajan. Analyysiprosessi on jatkuvaa liikettä teoreettisen kokonaisymmärryksen ja ilmiön tarkan mikrotason analyysin välillä. Pitää koko prosessin ajan perustella ja selittää, miksi on mitäkin tehnyt. Perusteltu tutkimus on uskottava ja luotettava. Laadullisen tutkimuksen on oltava avointa ja läpinäkyvää. Tutkija liikkuu eri kehillä edestakaisin. Tulokset nousevat aineistosta. Tutkija on itse aktiivinen toimija, osa vuoropuhelua. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 135–136 ja 168–171.)

3.5. Oma näkökulmani ja tutkimuksen tavoite

Olennaista konstruktiivisen nöyryyden ja tutkimuksellisen avoimuuden löytymisessä on yksinkertainen oivallus, että sekä sosiaalityön asiakkuus että haastatteluni ovat vuorovaikutustilanteita. Olemme rakentaneet haastatteluissa asiakkaan kanssa vuorovaikutuksellisesti uusia kertomuksia ja tulkintoja hänen elämänsä historiasta, muistoista, elinympäristöstään ja hänen ja erilaisten työntekijöiden välisestä vuorovaikutuksesta sosiaalityön arjessa. Lopulta tutkimus on minun eli tutkijan mahdollisimman huolellinen tulkinta ja kertomus asiakkaiden kertomuksista ja tulkinnoista. Syntyy uusi kertomus sosiaalityön tarinavarantoon.

Tutkimuksessani kyse on konstruktioista, tulkinnoista. Sekä asiakkaalla, työntekijällä että minulla tutkijana on vahva tendenssi, tavoitehakuisuus. Asiakas on helposti sosiaalityön käytännöissä

muutostyön objekti (Juhila 2009, 47) ja haastateltava perinteisesti tutkijan kohde. Tavoitteenani on kuitenkin ollut päästä aitoon dialogiin haastateltavien kanssa. En ole kohdannut haastattelemaani asiakasta tutkimukseni kohteena vaan tutkimuskumppanina. Tavoitteeni on antaa asiakkaalle ääni tai tarkemmin ilmaistuna löytää monia ääniä, kertomuksia, moniäänisyys koko aikuissosiaalityötä ja sen asiakkaita ja työtekijöitä yksioikoistavien leimaavien ongelmakategorisointien ja stereotypioiden takaa. Tavoitteeni on tehdä sosiaalityön institutionaalisia valtarakenteita näkyviksi ja nostaa näkyviin myös vaihtoehtoisia kertomuksia ja tulkintoja sosiaalityöstä. Ehkä siten löytyy asiakkaalle ja aikuissosiaalityölle uutta tilaa ja uusia mahdollisuuksia tehdä uudella tavalla yhteistyötä raskaissa valtarakenteissa. Konstruktiivisuus ei välttämättä tarkoita vahvimman valtatarinan voittokulkua, vaan rikasta sosiaalista tarinavarantoa, jossa moniäänisyys ja dialogisuus kasvattavat sosiaalista pääomaa ja tasa-arvoa, avartavat maailmankatsomustamme ja tulevaisuuden mahdollisuuksiamme, vapautta ja luovuutta.

4. ASIAKKAIDEN KERTOMUSTEN NIMEÄMINEN

4.1. Selviytymistarinat

Analyysin ensivaiheessa olen nimennyt kertomukset. Olen tutkinut kymmentä eri narratiivista haastattelua holistisesti kokonaisina kertomuksina. Monet kertomuksista ovat kokonaisia elämäntarinoita. Vaikka pyysin haastateltavia kertomaan aikuissosiaalityöstä, he kertoivat rikkaasti ja avoimesti koko elämästään ja myös monista muista viranomaisista. Olen nimennyt kertomukset ja muuttanut haastateltavien nimet.

Kaikki kymmenen kertomusta ovat selkeästi selviytymistarinoita. Kyse ei ole kuitenkaan mistään helposta selviytymisestä elämässä. Vallanpitäjät voisivat ulkoapäin kategorisoida aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaat epäonnistujiksi, uhreiksi ja luovuttajiksi, jopa syyllisiksi omaan tilanteeseensa, mutta tällainen ongelmakategorisointi ei ole missään nimessä näiden kertomusten perusteella perusteltu. Se on tämän tutkimuksen tärkein tulos.

Pärjääminen, selviytyminen niukan toimeentulotuen varassa vaatii näiden kertomusten mukaan sinnikkyyttä etenkin elämän vaikeissa muutostilanteissa. Taloudellisten resurssien puute aiheuttaa muutostilanteissa helposti kriisin. Jos taloudellinen kriisitilanne ei ratkea, seuraa velkaantuminen, koska toimeentulotuen tulotasolla ei velkoja pysty maksamaan. Suomessa on tällä hetkellä ulosotossa velkoja yli 200.000 henkilöllä.

Kaikissa kymmenessä selviytymistarinassa kyse on paitsi taloudellisesta niin myös koko elämän vaikeuksien, etenkin terveyden kanssa trapetsitaiteilusta, jopa veitsenterällä hengissä selviytymisestä hyvin vaikeissa elämän kriisitilanteissa. Selviytyminen tapahtuu jokaisessa tarinassa kriisien kautta. Jokaisessa tarinassa on kriisejä. Jos siis tavallisessa suomalaisessa elämäkerrassa jokainen on oman onnensa seppä ja se kerrotaan romanttisena sankaritarinana vaikeuksien kautta voittoon, niin vaikeimmassa asemassa olevien elämäkerta kerrotaan vaikeiden kriisien kautta selviytymisenä.

En ole nimennyt kertomuksia sankaritarinoiksi, sillä selviytyminen ei todellakaan ole ollut helppoa. Eikä nykyisyys ja tulevaisuuskaan ehkä ole helpompaa. Kertomukset eivät ole suoraviivaisesti parempaan päin kulkevia muutostarinoita, vaan täynnä takapakkeja (regressiot) ja arjen

hankaluuksia, joiden kanssa pitää selviytyä. Syvimpiä kuoppia elämän tiellä ovat kriisikohdat, mutta tavallinen arkikin on hankalaa, raskasta ja monelle hyvin kivuliasta ja onnistumiset hiuskarvan varassa. Mutta kaikkien elämällä on silti hyvä suunta (progressio), sitkeys taistella ja ihmeellinen luottamus elämään. Seuraavassa kahden yksinhuoltajan selviytymiskeinoja.

Ritva: *Mä olen ehkä ollut niin sitkeä ja kyllä mä tunnustan sen, että mä olen saanut hirveesti kannustusta ja palautetta kaikilta toimintaterapeuteilta ja puheterapiasta ja kaikista näistä. Nämä on aina sanoneet, että mä olen niinku jaksanut kuskata ja tehdä, tapella näitten lasten eteen niin paljon. Että olen mä oikeesti tehnytkin paljon, ettei mun lapsi varmaan olisi tossa vaiheessa, jos mä en olisi sitkeesti vaan niinku puskenut läpitte. Mut mun täytyy kyllä sanoa, että on se aika työlästä välillä ollut ja välillä tuntuu, ettei jaksa.*

Tuija: *Ja ihmiset elää yli varojen. Mä olen köyhempi kuin ketään, ketä mä tässä tunnen. Niin on mulla aina, mulla on vaikka, mulla on täällä kolme euroa tai mitä täällä on, että jos tarvii mennä vaikka bussilla jonnekin tai hakea se viimeinen maito. Mä en voisi koskaan, mä en ole ikinä, mun on aina pitänyt suojata selusta. Ja sitten se mun suojamuuri on niin paksu ja korkea, että mä en pääse ulos sieltä, vaikka mä haluaisinkin… On mun lapsi antanut mulle palautetta, että kun mä olen ankarin äiti. Mä sanoin, että mä olen sitten myös välittävin.*

4.2. Kriisitarinat

Kaikissa 10 kertomuksessa on kriisejä. Selviytyminen tapahtuu kriisien kautta. Olen etsinyt kertomuksista kaikki kriisit ja niitä on yhteensä 66 kappaletta. Kriiseistä 31 liittyy viranomaisten toimintatapaan ja toimimattomuuteen (aikuissosiaalityöntekijä, aikuissosiaalityön palvelu, lastensuojelu, psykiatrinen hoito, päihdehoito sekä eläkeprosessi) ja 35 vaikeisiin elämäntilanteisiin (asumisen ongelmat, rikokset, vaikea lapsuus, vaikea ero, sairaudet, vammat, velat, työttömäksi joutuminen, päihdeongelmat, muut ihmiset ja lähiomaisten kuolema). Analysoin kriisien sisältöjä tarkemmin kappaleessa Kertomusten teemat.

Olen luokitellut episodisen kertomuksenpätkän kriisiksi sen mukaan, miten haastateltava kertoo siitä. Haastattelussa kriisin tunnistaa siitä, että kertojan ääni kohoaa, sanavalinnat muuttuvat dramaattisiksi, tuskaisiksi, ahdistuneiksi tai vihaisiksi, pulssi kohoaa silminnähden. Kertoja siirtyy ja syventyy menneeseen kriisitilanteeseen ja usein aikamuotokin muuttuu vahingossa preesensiksi,

ollaan tässä ja nyt siellä kauheassa tilanteessa läsnä. Tulkinta nykyisyyden kautta heikkenee, kun eläytyy menneisyyteen (Rosenthal 2005, 34). Aikoja sitten sanotut lauseenpätkät soivat korvissa kuin ne olisi sanottu hetki sitten.

Joskus kriisiasia on kipeä, mutta sen kertominen jää jotenkin kesken ja sen tärkeyden tunnistaa siitä, että kertojan täytyy palata siihen uudelleen pitkänkin ajan kuluttua oma-aloitteisesti korostaakseen tilanteen vakavuutta. Usein ei löydy sanoja, vaan täytyy käyttää kielikuvia. Myös nauru ja elekieli voi kertoa vaikeasta tilanteesta, jos sopivaa kielikuvaa tai vertausta ei löydy sillä hetkellä.

Kertomusten kulkua voi kuvata myös kerronnan aikajanalla. Kriisit ovat kertomusten ja elämän notkahduksia raskaisiin kokemuksiin. Ne kertovat selviämättömyydestä tai sen uhasta. Niissä voi tai olisi voinut käydä hyvinkin huonosti. Ja monelle on aivan varmasti käynyt huonommin kuin tämän tutkimuksen selviytyjille. He ovat selvinneet kuin ihmeen kaupalla. Kriisit kertovat siitä, miten vaikeaa heidän elämänsä on ollut - tai on nyt.

Kahdessa kertomuksessa kriisejä on ollut niin paljon, että olen nimennyt ne myös kriisitarinoiksi, koska kriiseistä selviytyminen on ihme. Kyse on myös siitä, että kriisitarinoissa kertominen on ollut hyvin vaikeiden asioiden tuskallista muistelua. Kaikissa kertomuksissa on kuitenkin lopuksi jotenkin yhdessä päästy takaisin tähän päivään ja saatu takaisin tulevaisuudesta selviytymisen tunne. Silti minulle on jäänyt huoli siitä, että vanhat asiat varmaan jäivät jotenkin vaivaamaan haastattelujen jälkeen. Annoin puhelinnumeroni ja sähköpostiosoitteeni, että minulle voi soittaa tai kirjoittaa, jos haluaa tarkentaa tai korjata haastattelussa antamiaan tietoja. Ehkä olisi pitänyt vielä lisätä, että voi ottaa yhteyttä myös, jos jokin asia jää vaivaamaan. Kyse on eettisesti hyvin herkistä ja luottamuksellisista asioista. Mutta vaikeimmista kriiseistä ei ole edes voinut puhua tai niitä ei voi edes muistaa, enkä ole pakottanut puhumaan tai muistamaan. Jotkut haastateltavat taas olivat käsitelleet hyvinkin vaikeat kriisit niin läpikotaisin, että he voivat kertoa vaikeista asioista helpommin.

Yhdessä haastattelussa on yhteensä 15 kriisiä. Sen vuoksi olen nimennyt sen paitsi selviytymistarinaksi, myös kriisitarinaksi. Kertomuksessa on vahvoja vertauskuvia eli metarofia. Lapsena pakolaisena Suomeen saapuneen Leilan (nimi muutettu) kasvutarina on ollut jatkuvaa kriiseistä selviytymistä. Kertomuksen 15 kriisistä 8 liittyy viranomaisten toimintaan ja 7 vaikeisiin elämäntilanteisiin. Vain kaksi on tapahtunut ennen Suomeen tuloa. Ei voi kuin toivoa, että tämän

viisaan ja paljon vaikeuksia ja kauheuksia kokeneen nuoren lahjakkaan naisen elämä olisi tulevaisuudessa helpompaa.

Leila: *Se oli aikamoista ylämäkeä melkein koko ajan…Sitten alkoi Espoon tarina, mutta sekin oli yhtä painajaista…Mä luulin, että mä pääsin painajaisesta, mutta mä pääsin toiseen painajaiseen… No tämäkin niinku mä sanoisin painajaistilanne, tämäkin kesti noin puolitoista vuotta… Mun perheellä on ollut aina yhtä vuoristorataa…Että koko ajan on ollut sellasta niinku myrskyä…Ja sitten se syöksykierre vaan paheni… Eli periaatteessa mä en ole nähnyt iloa kuin vain neljä vuotta… Että periaatteessa se mulla loppui jo, kun sota alkoi. Silloin mä olin 5-vuotias. Että siitä lähtien mulla ei ole mitään positiivista kuvaa, kun vain naimisiinmeno… Sitten mä menin naimisiin, niin sitten alkoi periaatteessa niinku ihan uusi elämä, uusi sivu ja näin.*

Toisessa kriisitarinassa 16 elämän suuresta kriisistä 6 liittyy viranomaisten toimintaan ja 10 vaikeisiin elämäntilanteisiin. Kertomus alkaa rytinällä eli viidellä kriisillä. 1990-luvun laman alkaessa menee työ, joka on suomalaiselle ammattimiehelle hyvin tärkeä. Kertojan kummatkin vanhemmat kuolevat, lapset syntyvät, tulee kaksi eroa, menee asunto ja alkaa itsetuhoisa juominen.

Erkki: *Mulla tuli aika paljon rytinää siinä (tiettyinä vuosina). Mulle syntyi kolme lasta pikavauhtia ja sitten mulla oli duunia, panin duunia menemään ja sitten yhtäkkiä se alkoi sitten pätkimään se työ. Mä olin vapaaehtoinen sitten sillä tavalla, että kun meiltä joutui lähtemään sitten, ettei firma mene konkurssiin, että pannaan tämä toinen vuoro kulmille. Lomautettiin. Ne ehdotti sitä, ettei tapeta koko firmaa. Että jatkakaa te, me tullaan sitten, kun tämä menee. Ja sieltä tuli soitto sitten, että, mutta kyllä siinä meni aikaa kuusi seitsemän kuukautta. Sitten tuli soitto, että olisi niinku parempi tilanne, että me voitaisiin niinku, panemaan vauhtia sitten päälle. Lähti toinen vuoro käyntiin sitten taas. Mutta sitten ei mennytkään pitkää aikaa, kun yhtäkkii että bingo, että konkurssi…Sitten isä kuoli, sitten äiti kuoli viiden kuukauden päästä… Ja kolme lasta ja äidin ja isän lähdöt ja sitten tämä konkurssi ja kaikki nämä. Sitten mulla ei ollut asuntoa siinä välissä… Sitten alkoi menemään, seitsemän sukulaista meni samana vuonna…Mä ajattelin, että ei tästä tule enää yhtään mitään, ei mulla ole kohta enää mitään, ei mulla ole perhettä, eikä asuntoa eikä työpaikkaa eikä mitään. Ja sitten mä olin niinku henkisesti romuna. Sitten alkoholi alkoi tulla peliin mukaan. Mä rupesin niinku tuhoamaan, juomaan itsetuhoisesti… Mä olin vaan niinku muiden armoilla sitten. Että mä yritin vaan jotenkin tässä nyt mennään. Kun saisi hillittyä päätä, mutta lisää tuli ja sitten mä en oikein tiennyt, mihin mun piti mennä ja mitä mun pitää tehdä ja mä olin aivan pihalla.*

Mutta vaikeista kriiseistä selviytymistarina ei voisi loppua syvällisemmin ja arvokkaammin. Vain kaksi terveyttä vakavasti uhkaavaa virheellisten toimeentulotukipäätösten ja hankalan pätkäeläkeprosessin sotkuihin liittyvää viranomaisten toimintaan liittyvää kriisitilannetta on selvittämättä.

Erkki: *Siinä suhteessa kaikki on muuten ihan. Ettei ole mitään semmosia kaunoja ketään kohtaan sillä tavalla. Eikä haluiskaan lähteä täältä, jos olisi hirveitä kaunoja. Kun saa nyt nämä paperit tästä jotenkin selviksi. Ei mulla nyt muita sotkuja olekaan kuin tämä sotku tässä. Kaikki on muuten sillä tavalla reilingissä.*

4.3. Kasvutarinat

Kertomuksista löytyi neljä kasvutarinaa. Kasvutarinan tunnistaa siitä, että kertoja aloittaa selkeästi lapsuudesta tai nuoruudesta ja lopettaa aikuisuuteen, tähän hetkeen. Se on muutostarina. Kasvutarinan tunnistaa myös siitä, että siinä kertoja kategorisoi itsensä alussa kokemattomaksi lapseksi tai nuoreksi ja lopussa hän on muuttunut aikuiseksi, joka osaa ja ymmärtää asioita paremmin.

Tapion kasvutarina alkaa sankarillisesti lapsuuden oppimisvaikeuksista ja koulukiusaamisesta. Tapio on aluksi kysynyt haastattelijalta haluaako tämä, että hän kertoo taustat. Taustat ovat tärkeä asia. Taustoilla kerrotaan, kuka minä olen. Ja näin kertomus alkaa:

Tapio: *Okei, eli mä olen siis tehnyt aika paljon asioitten eteen hommia, että mä pärjäisin tässä yhteiskunnassa. Mun lähtökohdat ei ole olleet mitkään mairittelevat. Elikkä monta monta asiaa on mennyt pieleen jo ennen syntymää. Mutta mä olen kuitenkin, musta on tullut melkoinen taistelija näitten asioitten kanssa, koska mä olen aina joutunut niinku etsimään sen tilani… Mutta siellä ala-asteella pienessä koulussa se kiusaaminenhan menee äärimmäisen julmaksi pienessä yhteisössä…Yläasteella, kun mä olin voittanut kaikki kiusaamiset… Ekan kerran mä muistan, kun mua oikein itsekin pelotti, niin kuitenkin se semmonen sinnikkyys varmaan on sieltä asti, varmaan aiemminkin, mutta jo kun ensimmäisen kerran mä itsekin havaitsin sen, että musta on tullut semmonen vähän niinku koppakuoriainen, että vähän vaikea tappaa. Siis tavallaan mä voitin sen koko koulun kiusatun roolin. Mä olin tavallaan se numero yksi, erilainen persoona, herkkä poika.*

Tapion lapsuus päättyy siis oikeastaan sankarilliseen voittoon, koulukiusaamisen loppumiseen. Ja näin hienoon arviointiin päättyy Lassen, monen vuoden vaikean kriisin kokeneen nuoren kasvutarina. Hänet on poiskäännytetty useista palveluista.

Lasse: *En mä silleen mitenkään itseeni hirveesti pidä korkealla. Mutta tota jos niinku kaikki tällaiset järjestelyt, mitkä on suakin auttamaan tehty, kääntyvät sua vastaan, niin ei siinä oikeesti voi mitään tehdä. Mä veikkaan, etten ole ainoa ihminen, joka on päässyt tähän tilanteeseen ja vain sen takia, että ne on itse halunneet siihen, tehneet sen eteen jotakin. Mutta olisi se hyvä, jos niitä vähän parannettaisiin silleen, että ihmisten ei tarttisi tälleen viiden kuuden vuoden tällasia jotain itsetutkiskelu-paranteluja*ksoja tehdä…*Mä arvostan noita kokemuksia sen takia, koska mä olen kasvanut tässä itse paljon. Että sinänsä tämä on ollut vähän tällainen niinku kasvutarina, että mä olin silloin lapsi ja nyt mä olen aikuinen… Mutta se on ollut mulle ihan hyväksi. Mutta mä en vaihtaisi tätä. Mä oon tässä.*

4.4. Kuntoutumistarinat

Kymmenestä haastateltavasta neljällä on ollut vakava päihdeongelma ja yhdellä vakava mielenterveysongelma. Kaikkien tilanne on nyt hyvä tai ainakin paljon parempi kuin ennen. Sen vuoksi heidän kertomuksiaan voi perustellusti kutsua myös kuntoutumistarinoiksi.

Irja on ollut täysin raittiina hyvin pitkään. Hän on pystynyt käsittelemään ihmeen hyvin ja rohkeasti vaikeat asiat lastensa kanssa. Perheessä ei ole puhumattomia asioita. Irja auttaa myös muita selviytymään. Hän toimii aktiivisesti AA:ssa ja käy naistenryhmissä.

Irja: *Mutta sekin on vähän semmoinen juttu, että vaikka olisi kuinka monta vuotta raittiina. Mä en sano, että mä en ikinä juo, koska alkoholisti on alkoholisti. Mä sanon, että mä elän päivän kerrallaan, että illalla on ihana aina todeta, että jaa, tämäkin päivä meni tässä taas että niin. Että monet vannovat, että ikinä en ota, ja tälleen niinku meikäläinenkin on tehnyt, mutta se on sitä itsensä pettämistä. Ja sitten saa niitä omia voimavaroja sitten käyttöön, niin kyllä se elämä niinku muuttuu… Ja kun sanotaan, että "alko", en mä tiedä, ehkä se ei nykyään, mutta siihen aikaan, kun mäkin join ja muuta, niin nainen, joka oli "alko", siis sehän oli kauhistus. Naiset juo ehkä tänä*

päivänä enemmän, mutta siihen liittyy niin paljon häpeätä ja syyllisyyttä, ja sä et ole hyvä äiti, kun sä juot ja kaikkea tämmöstä. Niin niistä tunteista, niistä on hirveen vaikea päästä eroon.

Seuraava Mikon kertomus on alkanut lastenkodista ja nuorisokodista ja jatkuu siitä, kun hän saa asunnon 18-vuotiaana. Tässä kuntoutumistarinassa on tärkeää hyvin vahva ja selkeä muutos sosiaalityön ja kuntoutuksen kohteesta, objektista määrätietoisia päätöksiä tekeväksi aktiiviseksi kuntoutujaksi ja subjektiksi. Tämä vahva kertomus on rakentunut Mikon, hänen äitinsä ja haastattelijan yhteistyönä vuorovaikutuksellisesti. Vaikka muissakin kertomuksissa on paljon vuorovaikutusta, olen valinnut tähän lukuun pelkästään yksin kertomisen pätkiä. Mikon kohdalla kertomuksen rakentuminen ei kuitenkaan tulisi näkyviin ilman vuorovaikutusta. Mikolla on myös paljon vaikeita asioita, joita ei voi muistaa eikä niistä voi puhua. Mutta elämänmuutos ja kasvu on huikea. Vaikka Mikko ei kerro tai muista sitä, mitä sosiaalityöntekijät hänen kanssaan puhuivat, syntyy vaikutelma siitä, että lastensuojelun ja nuorten sosiaalityöllä on merkitystä. Se on osaltaan kannatellut. Nuoria pitää ja kannattaa tavata. Mikon ja sosiaalityöntekijöiden välit ovat vaikeissa elämäntilanteissa pysyneet hyvinä. Mutta Mikon eikä muidenkaan päihdekuntoutujien kertomuksissa ei ole mitään mainintoja siitä, että aikuissosiaalityö olisi pureutunut päihdekuntoutukseen. Joko ei olla pureuduttu tai siitä ei puhuta tai se ei tule näkyväksi aikuissosiaalityön asiakkaille.

Mikko: *Joo, siinä mä sitten asuin sen viisi vuotta. Ja törttöilin ja tein kaikennäköistä ja sitten mä sain siitä häädön.*
Haastattelija: *Joo, mutta viisi vuotta kuitenkin asuit siinä.*
Mikko: *Joo.*
Haastattelija: *Saiks sä sitten sitä jälkihuollon tukea siihen?*
Mikko: *Joo, mä sain kaikki.*
Äiti: *Koko ajan hoiti sosiaaliviranomaiset.*

Sosiaalityön tukeen palataan myöhemmin kertomuksessa. Lastensuojelun jälkihuollon sosiaalityöntekijä vaihtuu nuorten aikuissosiaalityöntekijäksi, kun Mikko täyttää 21 vuotta.

Haastattelija: *Joo, ja työntekijä vaihtui. No millanen tämä uusi työntekijä sitten oli?*
Mikko: *No olihan se ihan mukava. En mä muista kyllä nimiä enkä mitään. Mutta oli se ihan mukava kuitenkin.*
Haastattelija: *Joo, oliks sulla sitten semmoset säännölliset tapaamiset siellä?*

Mikko: *Joo, oli alkuun sitten. Alkuun sitten kahteenkymmeneenviiteen ikävuoteen saakka säännölliset.*
Äiti: *Oliks (sosialityöntekijän nimi) siinä alkuvaiheessa, vai onks se tullut myöhemmin vasta?*
Mikko: *Mitä?*
Äiti: *(toistaa sosiaalityöntekijän nimen).*
Mikko: *Oli joo. En mä muista. Niin kai oli.*
Haastattelija: *Niin, se oli sitten aika pitkään se sama. No yrittiks se aina patistaa sua jonnekkin eteenpäin, tai saada sua eteenpäin jossain työjutussa tai jossain?*
Mikko: *Kyllähän ne yritti kaikennäköstä, mutta en mä sitten mennyt mihinkään, tai mä en pystynyt menemään tai mitään. Kun oli se elämäntilanne semmoinen.*
Haastattelija: *Niin, se oli semmoista vaikeata aikaa, alkoi olla.*
Mikko: *Joo.*
Haastattelija: *Sulla oli se kämppä. Mutta sitten oli niinku uhan alla sen kämpän pitäminen.*
Mikko: *Joo. Niin kun mä käytin silloin aineita ja kaikkea, niin se meni vähän sen takia se, kaatui sen kämpän*
Haastattelija: *Niin, nyt tulee varmaan rankkoja muistoja. Ei varmaan haluaisi ihan muistellakkaan noita aikoja.*

Sitten kertomuksessa tapahtuu suuri muutos, kun Mikko päättää lopettaa kovien aineiden käytön:

Mikko: *Mä olen ollut varmaan seitsemän vuotta ilman mitään kovia aineita.*
Haastattelija: *Musta se on tosi hienosti. Mikä siis sitten auttoi niinku pois niistä?*
Mikko: *En mä tiedä. Mä vaan sen päätin, että mä lopetan.*
Haastattelija: *Niin, että se on se oma päätös kuitenkin eikä kukaan muu, muitten ihmisten tekemiset sitten.*
Mikko: *Niin.*
Haastattelija: *Niin*
Mikko: *Niin.*
Haastattelija: *Että joku semmonen, ettei enää halua sitä samaa sitten.*
Mikko: *Ei. Sehän siinä oli vaan.*
Haastattelija: *Joo, mutta sehän on hirveän monta vuotta sitten jo. Niinku parempia vuosia ollut paljon.*
Mikko: *En mä nyt ihan selvin päin ole ollut. Että kyllä mä nyt tuon alkoholin kanssa olen läträilly. Mutta se on ihan eri asia kuin jotkut huumeet.*

Haastattelija: *On.*

Mutta vieläkään kuntoutuminen ei ole hallinnassa. Huumausaineitten ja alkoholin lisäksi kolmas kova suomalainen päihdeongelma eli lääkeriippuvuus on syntynyt lääkärien määräyksestä. Mikon kriisissä on hengenlähtö hiuskarvan varassa:

Äiti: *(tiettynä vuotena) sulla oli aika lähellä hengen lähtö sitten.*
Mikko: *Niin.*
Haastattelija: *No mikä semmonen tilanne sitten oli, joku paha?*
Mikko: *Mä olin tuolla (tietyssä paikassa) hoidossa ja*
Äiti: *Katkolla.*
Mikko: *Katkolla ja siellä sitten tuli syötyä kaikkia muitten ihmisten lääkkeitä ja en ollut herännyt sitten aamulla ja jouduin (sairaalaan) ja ne käynnisti mut uudelleen.*

Mutta onneksi hän selvisi ja kertomus jatkuu vahvalla henkilökohtaisella, subjektiivisella päätöksenteolla. Äiti yrittää kertoa ”tyypillistä” kuntoutujaa objektivoivaa kuntoutustarinaa siitä, miten lääkkeitä vähennettiin kuntoutuksessa, mutta Mikko kertoo, että hän itse päätti aluksi vähentää ja sitten lopettaa. Kukaan muu kuin kuntoutuja itse ei voi päättää lopettaa ja kuntoutua:

Mikko: *Joo, mutta sitten mä lopetin rauhoittavien lääkkeittenkin syönnin tuossa reilu vuosi sitten. Etten ole koukussa niihinkään enää.*
Äiti: *Se on suuri muutos.*
Haastattelija: *Niin, kun minusta sitten taas, että onks se niin, että ne lääkärithän määrää niitä lääkkeitä, tuommosia rauhottavia?*
Mikko: *Kyllä ne määrää aika lailla. Ei nyt enää määrää silleen, kun mitä mä olin.*
…
Mikko: *Niin, kun mä sain aluksi siihen masennukseen, tai ahdistukseen ja tuommoseen, mutta sitten se alkoi olla, että mä aloin olla niihin lääkkeisiin koukussa. Sitten mun piti saada niitä lääkkeitä. Kyllä mä sitten kuitenkin. Mites se nyt meni. Odotas vähän. Nyt meni ajatus sekaisin.*
Haastattelija: *Joo, ei se mitään, kun palataan, nämä on niin vaikeita, tämmösiä sun raskaita menneisyyksiä tässä kaivetaan.*
Äiti: *Mutta sitten niitä vähitellen vähennettiin.*
Mikko: *Niin niin. Mutta sitäkin, mä yritin niitä monta kertaa vähentää jo.*
Äiti: *(kuntoutuslaitoksessa) niitä vähennettiin ja*

Mikko: *Mutta ei se silleen mennyt. Kun se meni sitten silleen kun mä halusin, että mä haluan niistä eroon.*
Haastattelija: *Joo, että sitten kun sä tajusit, että tämä on yksi koukku lisää vaan tässä.*
Mikko: *Niin. Kun mä sain kuitenkin kaksisataa kympin ”pamia” kerralla ulos tuolta apteekista. Se oli kuukauden annos ja niitä tuli sitten välillä syötyä vähän enemmän ja vähän vähemmän. Ja kaikkea tällasta. Ja sitten mä ajattelin, kun en mä enää sitten saanut niitä kympin ”pameja”, että mä sain sitten neljäsataa femman ”pamia”, sama annos kuitenkin, mutta eri lääke. Ja sitten mä ajattelin, kun niistä ei tullut samanlaista oloa kuin niistä kympin ”pameista”, niin sitten mä ajattelin, että lopetetaan nyt, turhaan mä näitä syön, kun ei näistä mitään apua enää. Kun toleranssi oli noussut niin korkeeksi… Mä ajattelin, että turhaa mä näitä syön enää. Mä olen näitä syönyt jo kymmenen vuotta, niin mä lopetan ne.*

4.5. Ajelehtimistarina

Koko elämän hallinta on varmasti kenellekään mahdotonta. Ainakaan näiden kymmenen kertomuksen valossa elämä on enemmän selviytymistä jatkuvasti vastaan tulevista kriiseistä ja vaikeuksista kuin hallintaa. Silti on lohdullista todeta, että hyvinkin vaikeassa asemassa olevat ihmiset hallitsevat monia arjen asioita, heillä on paljon selviytymiskeinoja ja voimavaroja.

Olen nimennyt Tiinan tarinan ajelehtimistarinaksi. Elämä on ollut pitkään vaikeaa ajelehtimista edestakaisin asunnottomana. Hän on nyt ollut monta kuukautta kuivilla ja on juuri saamassa tukiasunnon. Kuntoutuminen on jo pitkällä.

Tiina: *Ja onhan tuo asunnottomuuskin. Se on jotenkin kuitenkin kasvattanut. Mutta kyllä mä niinkun tuollakin (tukiasuntohaastattelussa) sanoin, että tuntuu vähän kyllä, että on semmonen kakkosluokan kansalainen. Että joku potkaisee kohta ojaan. Että kun ei ole kämppää. Että tuntuu, kun vaan toisten luona. Että jotenkin semmonen…Mun pitää nytkin tämä kämppä, että on koti, että tälleen, mut älä hosu, kaikki ei ole hyvin kuitenkaan. Että mulla on ongelmaa päihteiden kanssa, mun pitää hallita sitä, käydä (AA) kokouksissa ja tälleen. Mutta tota, ettei yhtäkkiä silleen, että nyt toimii kaikki. Sitten mä yhtäkkiä olen varomaton ja sitten yhtäkkiä mä olenkin ihan hirveessä humalassa ja jotain. Että mun pitää olla hirveen varovainen. Että mä vähän silleen yritän, että jos on oikein ilonen olo, niin älä nyt ihan näin… Siellä (tutun yksiössä) ei saa olla silleen kuin haluaa. Vaan silleen, että vuodesohva, niin äkkiä aamulla se, ettei se näy… (Päihdetukiasunto) oli kiva. Mä*

olin viisi kuukautta siellä. Ja se oli niin hyvä yhteisö, kun me tehtiin kaikki yhdessä siellä, siis se oli niin mukavaa, tieksä. Mutta mä olen ollut kerran aikasemminkin siellä kuukauden. Siellä oli ihan erilaista toimintaa. Siellä oli narkomaaneja hirveesti ja ne koko ajan vaan papatti, että tule sä tänne ja. Mutta nyt kun mä olin siellä viimeksi, niin sitten oli niin kiva ja mä kävin kaikissa ryhmissäkin, kun siellä näki kaikkia muita asukkaita ja ne tsemppas toisiaan. Yritetään nyt olla se vuosi täällä. Saadaan sitten kämppä. Mutta sekin meni sitten sillä tavalla, että me lähdettiin lomille. Me mentiin baariin miettimään, että kannattaisiko dokaa vai ei. Ja me ostettiin kaljat. Mieti, sitten oli niin tyhmä baari, ettei saatu selvyyttä, että kannattaisiko dokaa, niin vaihdettiin baaria vielä. Me otettiin taas kaljat ja mietittiin, että kannattaisiko juoda vai ei. Mä ajattelin siinä, että kenelle me tässä valehdellaan. Mä ajattelin, että huh huh. Sitten ei enää tehnyt mieli dokata, kun oli juonu kaksi. Mä ajattelin, että kyllä se nyt kannattaa, kun kerran aloitettu. Että baariin miettimään, että kannattaako juoda ja kaljalasin ääressä. Siinähän sitä jo juo. Eihän siinä ole mitään järkeä (naurua)…Musta olisi hirveätä mennä tapaamaan jotain semmosta ihmistä, joka haluisi eroon. Niin kun mä tiedän, kun mä olen ollut joskus narkomaani, niin mä tiedän just niin paljon, millaisia tuntemuksia, kun tekee mieli piikkiä, vaikka ei käytä huumeita. Niin sitten kun niistä pääsee yhtäkkiä pois. Ja mulle tapahtui silleen, että multa niinku jäi pois kokonaan, yhtäkkiä. Ja mä toivoisin, että viinan kanssa kävisi. Yhtäkkiä mä sanoisin. Ei mua kiinnosta. Että se on tehty toikin asia jo. Niin, sitten mä olen ajatellut sitä, että mikä tässä elämässä muka on niin kauheeta, ettei voisi selvin päin ottaa vastaan. Ettei ole mitään niin pahaa.

4.6. Kotoutumistarina

Olen nimennyt yhden kertomuksista kotoutumistarinaksi. Kotoutumisessa tapahtuu suuri muutos eli kotoutumistarina on aina myös muutostarina, sillä kotoutuja omaksuu kokonaan uuden kulttuurin ja kielen. Ismailin kotoutumistarinassa on kuvauksia kohtaamisista erilaisten suomalaisten kanssa. Kotoutumispolku ei ollut niin suoraviivainen kuin kertoja sen kuvitteli olevan tullessaan Suomeen, mutta hän sai alkuvaikeuksien jälkeen tavoitteensa toteutettua eli nopeasti työtä. Alussa hän kertoo oman tavoitteensa ja odotuksensa Suomen viranomaisille:

Ismail: *Kun mä tulin Suomeen siellä oli talvi. Ja sitten kun mä tulin Suomeen, minä ja minun veli ajattelimme siellä lentokoneessa, että onneksi me pääsimme siihen lentokoneeseen, menemme sinne Suomeen. Sitten siellä olimme ihan täysin eri mieltä kuin mitä on täällä. Siellä ajattelimme, että saamme heti työtä. Elikkä se ajattelu siellä oli: on kaksi vaihtoehtoa, eli kun me mennään sinne*

viranomaiselle, he ehdottavat meille kahta asiaa, eli he ehdottavat, haluatko työtä vai haluatko opiskelemaan. Näitä kahta asiaa me odotimme… Koska meidän kaverit kaikki menivät Amerikkaan. He menivät sinne ja siellä sama juttu, ja siellä he heti saivat kaksi vaihtoehtoa, haluatko töitä vai ei. Sama juttu, me luulimme, että siellä Suomessa on sama systeemi.

Sitten alkaa lopulta kielikoulutus ja ammatilliset koulutukset, joissa hän kohtaa erilaisia opettajia. Odotusaika ensimmäiselle suomen kielen kurssille oli turhauttavan pitkä. Tämä on hyvin yleistä Suomessa. Kotoutuminen hidastuu, koska kielikursseja ei ole riittävästi ainakaan pääkaupunkiseudulla.

Ismail: *Sitten me ajattelimme siellä. Kohta kahden kuukauden, kolmen kuukauden sisällä tulee suomen kielen kurssi. Kuusi kuukautta mä odotin. Ei voi olla. Kesäkuu, vielä työtön, vielä kouluton. Tässä. Tylsää, ei… Aloitin suomenkielen kurssin ja viisi kuukautta siellä Helsingissä. Ja sitten taas se alkoi, taas se jatkui ihan seuraavana päivänä. Elikkä siis viiden kuukauden jälkeen heti alkoi siellä toinen (valmentava kieli- ja peruskoulutus)… Mä olin siellä yhden vuoden. Osallistuin sen kokonaan ja se meni läpi. Ja sitten mä menin ammattikouluun, olin siellä puolitoista vuotta. Valmistuin sieltä maahanmuuttajien valmentavasta koulutuksesta. Mä olen suorittanut sen. Ja kun aloitin siellä lähihoitajakoulutuksen, ajattelin, lähihoitaja ei ole hyvä. Mä olin kuukauden vähän niuho. En saanut sieltä mitään, ajattelin, että tietokone on siellä hyvä (naurua). Ajattelin sellaista siellä heti. Sitten kun lähihoitaja- siellä, kaikki opettajat tykkäävät minusta, hei Ismail siellä, sellainen ihminen, sopiva sosiaali, jatka tätä koulutusta. Mutta mä ajattelin että ei, että se on naisten työ, ei, ei kannata. Pitäisi olla tietokone- tai rakennus-, tai jotakin sellaista, mennä sinne (naurua). Hain ja sain sitten lehtisiä. Okei mä aloitin siellä, heti kun mä hain, katsoin nettiä, hain koulutuksia. Sitten aloitin metalli- ja konelinjalla. Pitäis olla ihan tosi varovaisesti siellä. Elikkä siellä toi, no siellä opettaja, tosi huono opettaja oli ihan rasisti melkein. Kun mä pyydän siellä, hei opettaja, voisitko auttaa. Mä autan toista siellä, neekeri, odota täällä. Sitten mä huomasin, että ei. Vähän väsytti siellä, koska mä en ollut nukkunut. Koska siellä oli tosi vaikeaa. Ja sitten lopetin kokonaan. Sitten Kelalta tuli karenssi. Sitten aloitin taas (naurua). Sitten mä aloitin siellä, katsoin lehdestä, sähköalan perustutkinto. Mä aloitin siellä ja se oli iltakoulu.*

Kotoutumiskertomuksessa tapaaminen erilaisten suomalaisten opettajien kanssa saa huomattavan merkityksen ja yhden opettajan asenne on osasyy oppilaitoksen vaihtamiseen. Silti oma tavoite on tärkeä, sillä kannustavat opettajatkaan eivät saa jatkamaan lähihoitajaksi. Työikäisten maahanmuuttajien tavoite on useimmiten saada Suomesta nopeasti työtä, mutta kielitaidon ja

ammatillisen koulutuksen vaatimus muodostavat odotusaikoineen pitkän, poukkoilevan, monen vuoden polun työmarkkinoille. Moni ei ole niin sitkeä ja oma-aloitteinen kuin Ismail. Maahanmuuttajien työttömyysaste on korkea. Kotoutuminen saattaa kestää kauan.

5. KERTOMUSTEN TEEMAT

5.1. Puheenaiheet ja kriisit

Olen aluksi luokitellut ja laskenut kertomusten puheenaiheet. Puheenaiheet ovat kertomuksen pätkiä. Aineiston jakaminen tällaisiin isoihin puheenaihelaareihin ei vielä ole varsinaista analyysiä, vaan sen alustava apuväline. Hienosyisen analyysin mahdollistavaksi teemaksi se on liian yleinen ja esiteoreettinen. Temaattiseksi analyysiksi ei riitä, että tehdään aineiston luokittelu ja sen jälkeen kerrotaan, mitä mihinkin lokeroon ja alalokeroon on kertynyt. Pelkkä luokittelu ei siis tarkoita samaa kuin analyysi. (Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen 2010, 18–19.)

Kertomusten kriisit ovat tämän tutkimuksen kertomuksista nousevia hyvin tärkeitä teoreettisia, tulkinnallisia käsitteitä. Olen etsinyt kertomuksista tärkeitä elämän solmukohtia, eräänlaisia ytimiä, joiden ympärille kehräytyy kertomusten merkityksen ryppäitä (Huttunen 2010, 48). Ne ovat kertomusten, maailman ja elämän epäjärjestystä, häiriötiloja, ikäviä yllätyksiä. Vain johdon asiantuntijat kertovat mielellään hallituista projekteista, joissa ei tapahdu häiriöitä tai yllätyksiä kuten kokemuskertomuksissa. (Hyvärinen 2010, 92–93.) Sosiaalityöstäkin voi kertoa monella tavalla: johdon kertomuksen, työntekijän kertomuksen, mutta nyt on kyse asiakkaiden vaikeiden kriisien kautta selviämiskertomuksista.

Haastateltavan tapa puhua tai kuvata jotakin aihetta tai tapahtumaa suhteutuu aina siihen, mikä kulttuurin jäsenenä toimimiselle on ”normaalia” eli odotuksen mukaista. Kriisit ovat siis jotakin, mikä ei ole kulttuurissa toimimiselle ”normaalia” eli odotuksenmukaista. Kertomuksessaan haastateltavat varautuvat siihen, että tästä odotuksenmukaisuudesta ”normaalista” elämänkulusta poikkeaminen tavalla tai toisella vaatii selitystä. (Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen 2010, 28.)

Tavallisesti kriisin tunnistaa siitä, että haastateltavat korottavat ääntään, syke nousee, tunnelataus ja katsekontakti kasvaa, kun kertominen kriisistä alkaa. He varmistavat katsellaan, että haastattelijana ymmärrän tilanteen poikkeuksellisuuden ja vakavuuden. Mutta olen luokitellut ja nostanut kriiseiksi myös jotkut tapahtumat, mitkä ovat oman kulttuurisen arvioni mukaan poikkeuksellisia kriisejä. Joskushan elämä on ollut niin vaikeaa, että kriisit voivat jopa tuntua luonnollisilta, normaaliin oman elämän kulttuuriin kuuluvilta. Toinen vaihtoehto on se, että kertoja on käsitellyt kriisin ja siitä voi kertoa ääni tai elekään värähtämättä. Mutta monesta vanhastakin kriisistä on jäänyt traumaattinen

jälki. Kun siitä kertoo, kauhun ja tuskan tunteet nousevat uudelleen elävästi pintaan. Vaarana on, että muisteleminen ja menneitten kaiveleminen nostaa kriisistä jääneen trauman, ahdistuksen tai masennuksen pintaan tai saa aikaan esimerkiksi retkahtamisen päihteisiin. Mutta kriiseistä kertominen voi olla myös terapeuttista ja emansipoivaa, vapauttavaa jakamista ja myötäelämistä. Juuri siinä on koko tämän tutkimuksen eettisesti vaativin osuus.

Olen nimennyt kaikkien 10 kertomuksen tutkimusaineistosta nousseet puheenaiheet eli kertomuspätkät ja luokitellut ne. Osa puheenaiheista kerrotaan kriiseinä. Kriisin tunnistaa kertomisen tavasta tai sitten tutkijana olen tulkinnut ne oman kulttuurisen arvioni mukaan kriiseiksi. Koska tämä analyysi koskee aineistosta nousevia teemoja, puheenaiheen ei välttämättä tarvitse täyttää itsenäisen episodisen kertomuksen tai kerronnallisuuden kriteeriä, vaan se voi olla myös kertomuksen osa, vaikkapa arviointijakso. Yleensä haastatteluihin sisältyy kertomusten lisäksi monia eri tekstityyppejä, esimerkiksi kronikoita, selityksiä ja kuvauksia (Hyvärinen, 2010, 90). Kertomuksissa kertojat palaavat usein samaan puheenaiheeseen useaan kertaan esimerkiksi koska asia jää vaivaamaan, siitä pitää kertoa lisää, tai siihen löytyy uusi näkökulma. Haastattelijana olen itsekin palannut haastattelun syventävässä tai arviointivaiheessa jo aiemmin kerrottuun asiaan saadakseni siitä lisätietoa tai syventääkseni kertomusta. Tällaisia tarkentamispyyntöjä Rosenthal (2005, 34) nimittää sisäisiksi narratiivisiksi kysymyksiksi. Olen laskenut erilliseksi puheenaiheeksi jokaisen kerran, josta puhutaan samasta asiasta uudestaan.

Taulukko 4: Kymmenen kertomuksen yhteenlasketut ja aiheittain luokitellut puheenaiheet

	Puheenaihe	Kriisipuheenaihe	Yhteensä
Työ, koulutus, toiminta	78	6	84
Minä, perhe, lapsuus	61	14	75
Muut ihmiset	25	8	33
Asuminen	26	13	39
Terveys ja päihteet	30	17	47
Talous ja toimeentulotuki	56	8	64
Yhteensä	276	66	342

Kriisit koskettavat aina kertojaa itseään. Hän kokee kriisin. Tämän tutkimuksen kannalta analyysin ytimessä ovat ne kriisit, joissa kertoja tulkitsee, että aikuissosiaalityön toimintatapa tai toimimattomuus, pahimmassa tapauksessa heitteillejättö on kriisin syy. Mutta myös muiden viranomaisten toiminnasta kerrotut kriisit liittyvät läheisesti aikuissosiaalityöhön. Sosiaalityötä ei tehdä tyhjiössä vaan moniammatillisessa verkostossa. Sellaiset vaikeitten elämäntilanteiden kriisit, jotka eivät ole viranomaisen aiheuttamia, kertovat aikuissosiaalityön asiakkaiden elämästä eli siitä, miten hiuskarvan varassa selviytyminen voi olla. Sosiaalityön ja muidenkin viranomaisten olisi hyvä löytää uusia työtapoja kohdentaa työtään ja jalkautua sinne, missä on kriisejä ja missä tukea niistä selviytymiseen tarvitaan.

Taulukko 5: Kriisit jaoteltuna vaikeiden elämäntilanteiden ja viranomaiskriiseihin

Vaikeat elämäntilanteet	35
Kriisit aikuissosiaalityöntekijän kanssa	12
Kriisit aikuissosiaalityön palvelun kanssa	6
Kriisit muiden viranomaisten kanssa	13
Yhteensä	66

Viranomaiskriisejä on yhteensä 31 eli melkein puolet kerrotuista kriiseistä. Aikuissosiaalityön kriisejä on yhteensä 18.

Vaikeiden elämäntilanteiden kriisit ja viranomaiskriisit on seuraavissa taulukoissa jaoteltu hieman tarkemmin ja ongelmalähtöisemmin kuin aiemmassa puheenaiheluokittelussa:

Taulukko 6: Vaikeiden elämäntilanteiden kriisit

Työ, koulutus, toiminta	3
Minä, perhe, lapsuus	8
Muut ihmiset	8
Asuminen	7
Terveys ja päihteet	6
Talous	3
Yhteensä	35

Taulukko 7: Kriisit viranomaisten kanssa

Eläkeprosessin ongelmat	1
Päihdehoito	2
Psykiatrinen hoito	4
Lastensuojelu	6
Aikuissosiaalityöntekijä	12
Aikuissosiaalityön palvelu	6
Yhteensä	31

5.2. Työtä, koulutusta ja toimintaa

Kertomuksissa työ, kuntouttava työtoiminta ja vapaaehtoistyö ovat kertomusten suuri ilo ja tärkeä elämän sisältö. Etenkin miehet kertovat pitkään työstä ja yrittämisestä. Työtä voi kertomusten perusteella pitää elämän positiivisena asiana ja hankalan aikuissosiaalityön asiakkuuden vastakategoriana. Vaikka tämä tutkimus ei ole määrällinen vaan laadullinen, miehet ovat rakentaneet kertomuksiinsa paljon enemmän työtä, koulutusta ja toimintaa koskevia puheenaiheita kuin naiset (miehet 78 ja naiset 11).

Jari Heinonen (2011, 43 ja 49) katsoo, että palkkatyö ja siinä menestyminen on miehille oman ihmisarvon mitta, miehisen rohkeuden ja pärjäämisen kenttä, jolla uutterasti ahertaen saattaa yrittää kohota kohtalonsa herraksi. Suomalaisella miehellä on perinteisesti ollut ja näyttää olevan edelleenkin kaksi päätapaa vastata elämänsä pettymyksiin ja kriisitilanteisiin, sitoa ahdistustaan, ns. vitutustaan. Ensimmäinen on toiminta, mielellään pako työhön, mutta kaikki toiminta on tärkeää. Toinen, ensimmäistä täydentävä ja joskus myös sitä korvaava, on viina, juopottelu.

Vaikka juomista voidaan pitää toimintana, tässä tutkimuksessa se on tulkittu terveyteen liittyväksi kuten päihdehoito ja – kuntoutuskin, paitsi silloin kun kertoja tekee päihdetyötä vapaaehtoistyönä. Vain kahdessa kertomuksessa ei ole puheenaiheena työ, koulutus tai toiminta.

Työksi ja toiminnaksi ei myöskään ole tässä tulkittu lasten hoitoa ja kasvatusta. Vanhemmuus on arvokasta, ehkä arvokkainta toimintaa, mutta se on tässä tutkimuksessa luokiteltu perheeseen liittyväksi.

Taulukko 8: Työstä, koulutuksesta ja toiminnasta kertomisen jakautuminen

Työ ja työttömäksi joutuminen	35, joista 3 vaikean elämäntilanteen kriisiä
Koulutus	24
Kuntouttava työtoiminta	13
Vapaaehtoistyö ja kansalaisaktiivisuus	9
Aikuissosiaalityöntekijä	3 viranomaiskriisiä
Yhteensä	84

Kaikki kolme vaikeaan elämäntilanteeseen liittyvää kriisiä liittyvät työttömäksi joutumiseen sen vuoksi, että yritykset menevät konkurssiin tai lopettavat toimintansa eli taloudellisista rakenteista johtuvaan työttömyyteen. Työttömäksi joutuminen ei tapahdu kerralla, vaan sitä edeltää usein hyvin pitkäänkin konkurssin uhka, lomautukset ja löysässä hirressä eläminen. Kappaleessa ”Kriisitarinat” Erkki on kuvannut raskaita firman konkurssiin menon vaiheita. Hän muistaa ne vieläkin hyvin vaikka aikaa on kulunut yli 20 vuotta. Elämältä putosi pohja, kun hän menetti työn.

Työhön ja toimintaan liittyy myös kolme aikuissosiaalityöntekijän toiminnasta johtuvaa kriisiä. Ne haastavat hyvin vakavalla tavalla sosiaalityön tavoitteen kannustaa ihmisiä työhön, koulutukseen ja toimintaan. Ja toisaalta ne liittyvät sosiaalityön raskaaseen historialliseen taakkaan, viranomaiskontrolliin ja nöyryyttämiseen.

Tapio toimii aktiivisesti järjestöissä ja hän työskenteli aikoinaan luottamustoimihenkilönä. Hän sai matkakuluihin matkakorvausta.

Tapio: *No joka tapauksessa sitten oli se tilanne, että sossuun piti laittaa tiliote. Ja tiliotteella mulla oli, no sanotaan, että siellä oli varmaan joku 5-600 markkaa matkakuluja. Mitä mä olin tankannut ja käynyt maailmalla. Ja sitten sossu niinku, että okei, tämä on hieno homma, että sä olet tuommosessa luottamushommassa. Ja ymmärsi sen. Mutta sitten mun piti muuttaa (toiseen kuntaan), kun oli pitkä matka sieltä (toisesta kunnasta) käydä täällä asioilla pääkaupunkiseudulla. Niinku monesti viikossa tai silleen. Mutta sitten kun mä menin (toiseen kuntaan), sossu oli avannut tiliotteet. Niin naps, eihän ne hyväksynyt ollenkaan niitä kuluja. Ja siitä mun ongelmat oikeesti alkoi… Kaikki summat, mitkä tuli mun tilille suurin piirtein laskettiin tuloksi, vaikka ne oli matkakorvauksia. Vaikka mä vein ne matkalaskutkin niille, että nämä on oikeasti matkakorvauksia mun järjestöstä, että mä olen luottamustoimihenkilö.*
…
Tapio: *Ja sitten se vuosi loppui. Mä ajattelin, että huh huh, nyt on homma homma. Niin vielä kolme kuukautta ne katsoi jälkeenpäin niitä tuloja mulle.*
Haastattelija: *Siirsi, ai kauheeta.*
Tapio: *Siirsi. Ja siitä tuli 9000 markan täppi. Ja silloin mulla katkesi kamelinselkä luottokortista. Koska mä olin luottokortilla maksanut ne kaikki. Mä sain ne rahat kyllä niihin korvauksiin, mutta ne omat elämän; vuokrat jäi maksamatta, ja auton erät jäi maksamatta ja kaikki ne.*

Kertomus herättää kysymyksen, tukeeko aikuissosiaalityö yrittämistä ja toimeliaisuutta. Lähtökunnassa sosiaalityöntekijä kannusti, mutta muutto toiseen kuntaan aiheutti arvaamattoman kriisin. Kunnat tulkitsevat ja linjaavat eri tavalla lakia toimeentulotuesta. Yksittäisen sosiaalityöntekijän harkintavalta on suuri. Tapio on katkera:

Tapio: *Ja sitten on tämmösiä arvoja. Että jos sä haluat pitää suomalaiset kasvot ja tehdä töitä. Niin joskus niiden töiden tekeminen ei vaan oikeesti kannata. Että meidän yhteiskuntahan ajaa siihen, että töiden tekemisen pitää aina kannattaa. Mutta niiden aktit on rangaistukset.*

Myös seuraava aikuissosiaalityön aikaansaama kriisi kyseenalaistaa kannustavuuden tavoitteen toteutumisen. Tapio tekee jatkuvasti pätkätöitä:

Tapio: *Vittumaisin sana, mitä mä olen ikinä kuullut, tai siis semmonen, mitä mä en ikinä haluaisi sossulta kuulla oli se, että nyt on hyvä, kun sä olet selkeästi työtön, ja nyt me tiedetään, miten me voidaan laskea sulle tämä toimeentulo.*
Haastattelija: *Hurraa. Tämä on just se, mitä tota. Helppo ihminen ei tee koskaan mitään, ei mene koskaan, ota vastaan pätkähommii.*
Tapio: *Jumalauta, että mua vituttaa, kun mä olen tehnyt niin helvetisti, helvetisti töitä, että mä voin tehdä töitä. Ja sitten mulle vittuillaan suoraan sanottuna. Ja kaiken lisäksi halveerataan kaikkea sitä, mitä mä olen tehnyt. Silleen, että mulle sanotaan, että nyt on hienoa, kun mä olen työtön. Nyt voidaan selkeästi katsoa, että mitkä mun tulot, mitkä mun menot on.*

Toimeentulotuen kannustavuus työhön ja toimintaan on ollut pitkään eduskunnan ja lainsäätäjän tavoite. Silti työtulojen siirtäminen usealle kuukaudelle työn loppumisen jälkeen ja jopa työntekijöiden asenne yrittäjyyteen ja pätkätöiden tekemiseen toimeentulotuen laskemisen hankaluuden ja tulosiirtelyiden vuoksi ei aina ole kohdallaan.

Myös Ismail nostaa kertomuksessaan useaan otteeseen esiin kysymyksen työn kannattavuudesta suhteessa toimeentulotukeen. Hän teki tultuaan Suomeen alussa siivoustyötä ja suoritti iltakouluna ammattitutkintoa. Jotenkin sosiaalityöntekijä oli osannut selittää Ismailille työn kannattavuuden.

Ismail: *Ja mä joskus olin töissä siellä ja mä muistan, että mä sain töissä rahaa 400 euroa ja sitten mä vein sinne kaikki palkkalaskelmat. Ja sitten sanotaan, että siellä on 400 euroa, ihan täysin laskettiin. Sanottiin, joo, sulla on plussan puolella. Sanoin joo, mitä hyötyä minulle on, kun mä olen siellä (työssä), opiskelemassa, perhe, sitten siellä on nämä 400. Ajattelin että siellä vähän korvataan, koska sinun omaa. Mutta te laskette! Mitä hyötyä nyt sitten, kun siivoan siellä (työpaikalla) koko päivän ja sitten tuli 400 ja te laskette 400 ja sitten ei ole mitään hyötyä. Parempi lopettaa, koska jos mä hoidan lapsia (kotona), sitten tulee 400. Kun mä teen töitä, tulee 400. Ihan sama! Mutta sitten joku työntekijä sanoi, että joo, se on hyvä asia, kun sinä olet töissä, maksat itse sinun vuokran, sinä hoidat sinun omat asiasi. Älä ajattele, että se on paha juttu. Se on parempi kuin hakea toimeentulotukea, koska olet itsenäinen, kun menet töihin ja sitten maksat vuokran ja sitten on oma elämä. Minusta se ei auta mitään. Joo, sehän on totta.*

Haastattelija: *Joo, vaikka sama raha.*
Ismail: *Joo, vaikka sama raha. Mutta jos itse maksaa, se on parempi kuin hakea sieltä toimeentulotukea.*

Toimeentulotukilakiin on lisätty vuoden 2014 loppuun saakka voimassa oleva muutos, että vähintään 20 % ansiotuloista, kuitenkin korkeintaan 150 euroa kuukaudessa ei oteta huomioon toimeentulotukea laskettaessa (11 §, 3 momentti). Tuloja ei oteta huomioon myöskään siltä osin kuin ne vastaavat työmatkamenoja ja muita työssäkäynnistä aiheutuvia menoja (11 §, momentti 2). Laissa on myös epämääräisempi kohta, jossa mainitaan, että vähäisiksi katsottavia ansiotuloja ja avustuksia ei oteta huomioon (11 §, 2 momentti).

Mutta aikuissosiaalityössä on myös työtä ja toimintaa kontrolloiva ote. Halutaan tarkistaa, tekeekö asiakas harmaata tai pimeää työtä. Erkki oli joutunut työttömäksi ja aktiivisena ihmisenä halusi tehdä jotakin. Hän kertoo aikuissosiaalityön aiheuttamasta kriisistä, joka johtui hänen harrastustoiminnastaan. Harrastusta luultiin yritystoiminnaksi tai palkkatyöksi:

Erkki: *No tottakai mä jouduin allekirjoittamaan. Kirjoita tuohon allekirjoitus. Ne katsoi kaikki firmat läpi, että onks mulla missään nimi paperissa. Mutta kun ei lue missään, niin ei lue. Ei saa mistään kiinnikään.*
…
Erkki: *Sillon kun mä aloitin yhdessä paikassa, toisessa puljussa, niin saakeli seuraavaan kun menin, niin saakeli sieltä oli soitettu heti. Sossut oli soittaneet.*
Haastattelija: *Ai sossut oli soittaneet perään siitä?*
Erkki: *Joo, joo. Että siellä joku vasikoi, tai tullut, että verokirjalla vielä. Sitten mun piti mennä näyttämään sitä verokirjaa. Ne sanoi, että he eivät usko sun tulojasi.*

Ja kertomus jatkuu ja kehittyy, koska se koskettaa Erkkiä ja haastattelijaa. Luottamus aikuissosiaalityöhön on mennyt ja kontrolli ja valvonta ahdistaa:

Erkki: *Älä vaan kuvittele, että sä menetkään mihinkään. Olet vaan siinä ihan paikalla, istut siellä himassa. Älä vaan liiku. Mä kohta ilmiannan, jos sä menet ulos sieltä.*
Haastattelija: *Juu siis semmonen*
Erkki: *Että siitä tulee semmonen niinku ehdonalaisvalvoja tästä sosiaalivirastosta. Ne kuuntelee kaikennäköisiä vasikoitten puheita.*

Toimeentulotuki ja siihen liittyvä aikuissosiaalityö on siis pahimmillaan epäluottamusta, kyttäämistä, kontrolloivaa ja passivoivaa ehdonalaisvalvontaa.

Työhön kannustavuus on säädetty lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta. Työpaikat ovat kunnissa ja järjestöissä. Suurimmalla osalla tähän tutkimukseen osallistuneista on huono terveys. Silti heistä kolme on aktiivisesti pyrkinyt kuntouttavaan työtoimintaan. Tuija kertoo pitkään innostuneena kuntouttavasta työtoiminnastaan. Sillä on hyvin suuri merkitys hänelle. Hän tekee sitä kaksi kertaa viikossa. Hän ei halua eläkkeelle. Taloudellinen hyöty jää yhdeksän euron toimintarahaan työpäivässä (vuonna 2011). Sitä ei vähennetä toimeentulotukea laskettaessa. Lisäksi maksetaan matkakorvausta halvimman matkustustavan mukaan (Laki toimeentulotuesta 10 §).

Tuija: *Sen aikaa, kun mä olen siellä sen neljä tuntia, mä en tunne itseeni niin sairaaksi, koska meidän vanhukset on paljon sairaampia. Mä en edes kehtaisi ruveta narisemaan siellä. (naurua)... Aina kun lähtee kotiin niin aina mä lähden sieltä iloisena, että mulla on hyvä mieli. Niin silloin toi ei voi olla väärä homma.*

Tuija on ollut laajassa työkyvyn arvioinnissa ja kuntouttavan työtoiminnan paikka on hänelle juuri oikea. Mutta Lassen kohdalla kuntoutukseen liittyvä työtoiminta oli aluksi liian vaativaa. Hän kertoo kriisistä, joka johtui psykiatrisen hoidon puutteellisesta toimintakyvyn arvioinnista.

Lasse: *Mutta se oli siitä hyvä, että sitten mä pääsin näihin pajoihin ja tähän työtoimintaan. Sitten mä pääsin vähän silleen aktivoitumaan. Mä kävin tuolla pajalla (paikka) vähän aikaa. Mutta se ei ollut yhtään mun paikka, että se oli liian. Se oli mielenterveyskuntoutujien työhönkuntoutus. Mutta mun mielestä se oli liian, se oli ihan naurettavan vaativa semmonen rytmi niillä. Siis tossa kuntouttavassa on paljon helpompi rytmi. Mutta siinä alussa, ensimmäisen kuukauden aikana ja sitten parin viikon jälkeen alkoi heti sitten tekemään viittä päivää, kuutta tuntia päivässä. Siis mä en ollut ollut viiteen vuoteen työssä.*
Haastattelija: *Niin, sä et pystynyt siihen vielä.*
Lasse: *Ja sitten kun multa ei onnistunut se, niin ne rupesi niinku, se oli vähän ahdistavaa, kun ne valitti silleen. Sä tulit vähän myöhässä ja tälleen näin. Että se enemmän tuntui, että mä olin siellä niinku töissä. Että ne halusivat musta jotain hyötyä irti. Enemmän kuin että olisi mitenkään avulias.*

Lasse joutui lopettamaan mielenterveyskuntoutukseen liittyvän työpajatoiminnan, mutta hän sai vihiä kuntouttavan työtoiminnan paikasta. Hänen oma aikuissosiaalityöntekijänsä teki lähetteen työvoiman palvelukeskukseen ja lopulta hän sai toivomansa paikan, jossa on viihtynyt ja jossa hän on juuri aloittamassa palkkatukityön. Kuntoutuspolku jatkuu työllistymispolkuna. Mutta hän oli suuressa vaarassa epäonnistua ja pudota entistä syvemmälle työttömyyteen liian vaativan työpajatoiminnan vuoksi. Työkyvyn arviointi ja työtoiminnan aikanakin jatkuva tuki ja lähiohjaus ovat tärkeitä kuntoutuksessa. Toiminnan vaativuustasoa tulee säädellä kunnon ja työkyvyn mukaan. Mutta ihmisiä ei kannata jättää toimettomaksi. Aikuissosiaalityön kannattaa panostaa toimintaan. Se on tutkimuksen tämän osion tärkein tulos.

Puolet haastateltavista kertoo tekevänsä vapaaehtoistyötä. Tapio ja Ismail auttavat hyvin paljon muita viranomaisasioinnissa ja toimivat järjestöissä. Leila on toiminut vuosia perheensä tukihenkilönä, mutta hän on terveydellisistä syistä joutunut vähentämään tukeaan.

Leila: *Mä olin tukihenkilönä, niin se oli ihan ok ja kunniallinen asia päästä auttamaan toista, mutta välillä se oma jaksaminen, itse asiassa hyvin usein jäi sinne sivummalle. Että oli se kyllä rankkaa.*

Päihdetyössä vertaistuen ja vapaaehtoistyön merkitys on suuri. Vaikeista kivuista kärsivä eläkkeellä oleva Irja kertoo vapaaehtoistyöstään:

Irja: *Vaikka nyt työskentelenkin. Kun tuo (paikka) tuli mulle, se on hirveän tärkeä mulle. Mä olin siellä kymmenen vuotta käynyt. Niin mä olin ensimmäinen jäsen siinä naisten ryhmässä sitten. Niin tota, siellä on päihdeongelmanaisia. Kyllä mä kuuntelen ja olen ollut mukana päihdeleireillä ja olen välillä puhunutkin omaa tarinaani jossain naisille ja muuta. Mutta ei se ole, se antaa mulle ihan hirveästi. Mä saan aina itsekin siitä.*

…

Irja: *Mä sanonkin, että varmaan Luoja laittoi mut sen takia työkyvyttömyyseläkkeelle, että mulla on aikaa käydä.*

Irja kritisoi kuitenkin aikuissosiaalityötä. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään aivan liian vähän kuntoutusta tukevaan toimintaan ja vapaaehtoistyöhön. Toimeentulotuenhan pitäisi olla kuntouttavan sosiaalityön työväline.

Irja: *Juu, kun sanotaan, että ne rikkovat lakia. No voi olla, että ne rikkovatkin jossain lakia. Ehkä ne ei tiedä, että esimerkiksi tämmöistä ennaltaehkäsevää justiin esimerkiksi liittyen tähän päihdetyöhön, mikä tosiaan on kannattavaa. Että sitä voisi niinku myöntää enemmän.*

Kertomuksissa on paljon mainintoja opiskelusta, mutta osa haastateltavista kertoo suoraan, että he eivät halua ammatilliseen koulutukseen. Mikko kertoo tuntemuksistaan 18-vuotiaana:

Mikko: *Ei mua kiinnostanut enää koulu, kun mulla oli muutenkin mennyt koulu päin humppaa. Se oli niinku vastenmielistä touhuu. Yritin mä sitten oppisopimukseen, mutta ei, sekin kaatui sitten, kun. Toi (firman omistaja) tota auttoi. Ja sinne oli luvattu kaikki paikat mulle, ja että mä pääsen sinne oppisopimukseen. Sitten se omistaja vaihtui, että siellä ei ollut enää mitään tietoja musta.*
Haastattelija: *Niin, sehän ei ollut susta kiinni. Että siitä olisi voinut tulla tosi hyväkin.*
Mikko: *Niin, ei ollut.*
Haastattelija: *Semmoinen ammattikoulutus siitä.*
Mikko: *Semmoinen autonasentaja. Siellähän mä olin autonasentaja. Ja mä kävin työharjoittelussakin.*

Monelle nuorelle työ on hyvin tärkeää, mutta he eivät halua ammatilliseen koulutukseen. On siis tärkeää rakentaa koulupudokkaille muita käytännön polkuja työelämään. Nuorten työttömyys on hälyttävän suuri ja nyt puhutaan yli 300.000:sta kadonneesta vailla ammatillista koulutusta ja työtä olevasta nuoresta. Suuri osa heistä on aikuissosiaalityön asiakkaina.

Aikuissosiaalityössä kannattaa keskittyä tosissaan vapaaehtoistyön, työtoiminnan ja koulutuksen etsimiseen, räätälöimiseen ja tukemiseen ja verkostoitua vahvasti työvoimapalveluiden kanssa. Pelkkä puhe ja hyvä vuorovaikutus ei riitä. Toimeentulotuki kannattaa kohdentaa nimenomaan toiminnan tukemiseen eikä kontrolloimiseen, kyttäämiseen ja palkan takaisinperimiseen siirtämällä se monen kuukauden tuloksi. Nykyiset pätkätyömarkkinat, välityömarkkinat ja työn ja harrastusten rajapinnat vaativat sosiaaliturvan selkeyttämistä ja yksinkertaistamista. Perusturvakeskustelu liittyy juuri kannustavuuteen. Pirstaleisen sosiaaliturvan tulisi aina kannustaa yrittämään eteenpäin, vaikka välillä epäonnistuisikin, joutuisi työttömäksi tai keskeyttämään opinnot. Sosiaalityön tuhannen taalan paikka on tukea ihmisiä kriisien jälkeen eteenpäin. Tämän tutkimuksen kertomusten mukaan hyvä elämä ja osallisuus rakentuvat merkityksellisen toiminnan varaan.

5.3. Minä, perhe ja lapsuus

Kertomuksissa kerrotaan minusta eli kategorisoidaan itseä koko kertomusten ajan. Kertomuksissa minä tuotetaan usein ominaisuutena: Olen rehellinen, olen taisteleva, sitkeä, olen pitkäaikaistyötön. Usein kerrotaan myös omasta muuttumisesta: Olen kasvanut aikuiseksi, en enää riehu, olen vähemmän riippuva. Itseä voi kuvata myös kokemusten ja menneisyyden avulla: Mulla oli kauhea lapsuus, mulla oli kouluvaikeuksia, mä en vaihtais elämänkokemuksiani. Etenkin miesten tapa on kuvata itseä toiminnan avulla: Mä olen tehnyt helvetisti töitä, matkat on mulle tärkeitä, mulla on ajokielto.

Minusta itsestäni on kertomuksissa yhteensä 18 puheenaihetta, suhteesta omiin vanhempiin aikuisena 13, omasta avo- tai avioerosta 13, omasta lapsuudesta 10, omista lapsista yhdeksän ja perheestä yleisesti kuusi. Perheeseen liittyy kertomuksissa kahdeksan vaikeitten elämäntilanteitten kriisiä, joista neljä liittyy vaikeaan lapsuuteen ja neljä vaikeaan eroon. Lastensuojelun toimintaan liittyy kuusi viranomaiskriisiä. Yhteensä puheenaiheita on 75.

Kaikki kertomusten avo- tai avioerot ovat olleet vaikeita kriisejä. Kaikissa on ollut mukana lapsia. Joskus on pakko tehdä vaikea valinta lapsen ja juomisen välillä:

Tuija: *No se teki jätkien kanssa muka jotakin töitä. Ja sitten kun tuli sitä rahaa, niin se lähti juopottelemaan. Ja me tehtiin seitsemän vuotta tota poikaa elikkä se ei ollut mikään, että vaan tipahti se lapsi maailmaan, vaan sitä tehtiin. Ja mä vannotin, että se juominen loppuu. Mutta ei se pystynyt. Ja sitten mä ajattelin, että onks mulla oikeus niinku pistää se lapsen isä pihalle. Mutta sitten mä ajattelin, että mulla on velvollisuus katsoa, että se ei elä minkään juopon jaloissa täällä, että mä en rupea siihen elämään. Sitten siitä alkoi tulla jo sellaisia piirteitä, että jos mä en olisi ollut niin vahva, niin se olisi tullut päälle se äijä. Ja sitten yksi aamu, kun se oli – ei kun mä sanoin sille kerran sitten, että nyt oli sitten viimeinen pisara, että mä en elä tämmöstä. Monien neuvottelujen jälkeen ja sitten hän itkua väänsi ja sanoi, että te olette niin tärkeitä, että hän lopettaa juomisen. Mä sanoin, että no, että miksi mä uskoisin sua. Sulla on mennyt jo monta viimeistä mahdollisuutta. Että mä en leiki tällä asialla. Että mun elämää et terrorisoi, etkä lapsen. No se oli puolisen vuotta siinä, tai jotain kuukausia ihan ok. Ja olisi ollut tosi hyvä isä, jos ei olisi sitä viinaa ollut. Ja poika oli tosi kiintynyt isäänsä ja huusi vuoden sen perään yöt. Sitten me tehtiin vielä semmonen etelänmatka, joku peruutusjuttu, kun ei pojasta mennyt vielä maksua, eikä mennyt viinaan rahaa eikä. Vain käytiin eikä se siellä juonu. Mutta sitten käytiin, se oli jotain marraskuuta,*

kun me käytiin, koska poika ei ollut vielä kahta täyttänyt, kun me käytiin. Mutta sitten itsenäisyyspäivänä se lähti, lähti sitten taas täältä. Se karkasi niinku täältä. Se meni muka varastoon ja metsien kautta ja vei välillä mun autonkin. Sitten se oli aamuyöstä tullut kotiin. Ja poika heräsi sitten, että isi kotiin, isi kotiin. Isä makasi sohvalla räkä poskella, tuolla ja poika sitä halaamaan ihan riemuissaan. Se sanoi, vie poika pois, että mä haluan nukkua. Mä sanoin, mutta kuuletko, kun mä en vie poikaa pois, nyt lähtee isä pois. Ja sitten se sanoi, että mitä sä. Mä sanoin, että siitä vaan dongarit jalkaan ja pihalle, että tälleen ei voi jatkua. Sitten se oli kauhean iloinen, kun mä en ollutkaan vihanen sille. Vaikka mä olin varoittanut, että jos mä en huuda enkä raivoa, niin sitten on vaaratilanne, sitten mä olen vakavissani. Se puki ne vaatteet päälle ja lähti. Mä ovella sanoin, että sitten ne koukut kouraan tähän, että. Tyhmänä luuli, että kaikesta pääsee, kun hän antaa avaimet pois. Ja mä en enää päästänytkään häntä takaisin. Mä sanoin: Tämä on sitten viimeinen kerta, kun oven suljet. Sitten oli mentävä sossun pakeille ja siellä mä olen joutunut käymään. Ja mä en ole koskaan ajatellut, että voi käydä tai saa käydä, vaan mä joudun käymään.

Ero on usein pitkä ja vaikea valintaprosessi, johon liittyy paljon riitoja. Lapsi kuulee ja näkee kaiken. Erokriisiä seuraa usein yksinhuoltajan köyhyys.

Kolmasosa kaikista Suomen yksinhuoltajista joutuu käymään sosiaalitoimistossa hakemassa toimeentulotukea. Yksinhuoltajien köyhyys ei ole tilapäistä, vaan kestää usein koko lasten lapsuusajan eli he ovat usein pitkäaikaisasiakkaita. Vaikka he menisivät pienipalkkaiseen työhön, heidän tulotasonsa ei usein silti nouse yli toimeentulotuen tason. Heidän tilanteensa parantamiseksi ja lapsiköyhyyden vähentämiseksi toimeentulotukilakiin on tehty vuoden 2012 alussa perusosan korotus. Yksinhuoltajalle maksetaan vuonna 2013 yksin asuvan henkilön perusosa 477,26 euroa 10 prosentilla korotettuna eli se on 524,99 euroa (9 §). Koska korotus tehtiin toimeentulotukeen eikä esimerkiksi lapsilisän yksinhuoltajakorotukseen, yksinhuoltajat joutuvat hakemaan edelleen toimeentulotukea.

Päihdehuollossa ja sosiaalityössä on aina tärkeää työskennellä myös perheen ja vanhemmuuden, eikä vain yksilön kuntoutuksen näkökulmasta. Lapsi jää liian usein näkymättömäksi. Varhainen puuttuminen päihteidenkäyttöön voi helpottaa lasten elämää ja pelastaa monta perhettä. Seuraavassa on tärkeitä kertomuksia siitä, miten suuri merkitys lapsilla on kuntoutumiseen.

Aiemmin kappaleessa ”Kriisitarinat” Erkki on kertonut lastensa syntymästä, erostaan ja muista kriiseistä, jotka johtivat itsetuhoiseen juomiseen. Hän ei moneen vuoteen saanut tavata lapsiaan eikä saanut apua lastenvalvojalta. Kysyin Erkiltä, mikä on vaikuttanut hänen kuntoutumiseensa.

Erkki: *Sitten alkoi jäämään kaikennäköistä. Sitten tapahtui. Alkoi muuttua niinku elämäntyyli. Sitten, se tyttö oli silloin 12, kun se ensimmäisen kerran hyppäsi mun kaulaan.*

Elämä muuttui hyväksi. Erkki sai kaksion, johon lapset mahtuivat. Ja kun lasten äidin luottamus kasvoi, lapset lähtivät isän kanssa lomamatkalle tutustumaan sukulaisiin:

Erkki: *Se oli täyttä elämää. Se oli mukavaa. Ei siinä mitään. Mä nautin siitä eniten ja (matkasta sukulaisten luo). Eli tytöllekin se oli hyvin tärkeä paikka. Ja sitten se oli sille aivan kuin henki ja veri. En mä saanut sitä ensimmäisellä reissulla pois sieltä. Hirveä parkuminen ja itku, että sain. Mä en lähde täältä mihinkään.*
Haastattelija: *Joo, että siellä oli sun suku.*
Erkki: *Siellä on mun suku. Ja mä halusin katsoa, että mitä mun lapset.*

Nyt kun lapset ovat aikuisia, isä auttaa heitä ja he isää, joka tarvitsee apua. Välit kaikkiin lapsiin ovat hyvät.

Erkki: *Ne soittavat, kun auto rämisee. Joo, että tulee soitto kuule nopeasti, että isä, että on vikaa autossa, mikä on vikana (naurua).*
…
Erkki: *Mä koko ajan joudun miettimään ja kääntämään, että miten mä pystyn tekemään ja, ja vaikea soittaa niinku. Aina poika tulee auttamaan, mut en mä. Kyllä ne tietävät nyt jo. Ne tietävät, että mitä mä pystyn ja. Neuvon ja istun tuonne pallille. Ulkona karvahattu päähän ja tehdään tota noin ja tota tuossa.*

Eron jälkeen lasten tapaamisista ja elatusavun määrästä sopiminen voi olla hyvin vaikeaa. Ritvan erokriisiin liittyi rankkaa velkojen ja elatusapujen selvittelyä. Lasten isä ei maksanut elatusmaksuja, joista oli sovittu lastenvalvojan luona:

Ritva: *Kun se jätti maksamatta. Mutta sillä ei ollut, maksanut niitä ja sitten se meni niinku uudestaan. Sen piti allekirjoittaa paperit lastenvalvojan luona, että mä saan kaupungilta*

elatusmaksun. Hän ei suostunut allekirjoittamaan. Niin mä hävisin puoli vuotta. Mä en saanut mistään niitä rahoja. Ja sitten se vielä väitti, yritti haukkua mulle, haukkui kaupunkia, sanoi, että kaupunki maksaa mulle takautuvasti ne. Mä sanoin, ettei maksa. Ei kun mä en saa mistään niitä. Mä olen puoli vuotta saamatta elatusmaksuja. Että se on iso raha, puolen vuoden elatusmaksut. Että se ei niinku, se vaan teki kiusaa. Ja sitten, mä en tiedä, että senkin se sai sitten huutamalla periksi, että sen ei tarvinnut maksaa penniäkään elatusmaksuja. Se huusi ja raivosi niin paljon, että se tuomari antoi periksi.

Haastattelija: *Että taas meni sillain.*

Ritva: *Ja tämä vaan niinku sanoi, että se on taas. Että mä en niinku ymmärrä. Että lakimiehetkin pelkää, että tota, että ne antaa periksi.*

Haastattelija: *Että pääsee helpommalla sitten.*

Ritva: *Joo, siis oikeusavustaja sanoi, minkä mä sain ilmaisen oikeusavustajan siihen sitten, kun se sanoi, että sillä on tuloja enemmän kuin mulla. Jota mä en ymmärrä. Tuloja enemmän kuin mulla. Se saa (tuloja) saman verran ja sen ei tarvitse maksaa lapsista mitään. Se kaikkein nöyryyttävin juttu oli minusta koko siinä jutussa se, että se kehtasi sanoa, että tuomarin kuullen, kun se tuomari kysyi siltä käräjillä, että paljonko sä olisit valmis maksamaan lapsista. Se kehtasi sanoa, että euron per lapsi. Mä sitten sanoin, mä olen monta kertaa muistuttanut, että nämä on euron arvosia lapsia, kuule, että euron maksaa. Musta se on niinku, musta se oli niin hävyttömästi sanottu. Että se sai nolla prosenttia, ei sen tarvitse maksaa penniäkään. Se katso kuvittelee, että mä saan rahaa, mä kylven rahassa, että sillä on sellainen mielikuvitus, niinku kauhean monella mitä mä olen kuullut miehillä, että naiset, kun ne on yksinhuoltajia, niin ne saa niin hirveästi tuloja. Sosiaalihuolto auttaa niitä. Ne saa elatusmaksut, ne saa lapsilisät. Ja sitten sosiaalihuolto maksaa niille kaiken maailman ylläpidon. Niillä on hyvät oltavat. Ei niiltä puutu mitään. Joo, tämmönen kuvitelma. Että isät ei saa mitään, isiä kuulemma koko ajan pistetään viistoista nolla ja isien pitäisi maksaa sitä ja tätä ja tota, joka todellisuudessa ei pidä paikkaansa. Siis mä olen monta kertaa sille sanonut, että kuule, jos se olisi toistepäin, niin mä joutuisin maksamaan sulle elatusmaksut ihan yhtä lailla, että jos sä huolehtisit niistä. Että se ei ole niin yksinkertaista. Mutta miesten logiikka on mitä on.*

Suomessa on paljon eroja ja lapset kärsivät eron jälkeenkin vanhempiensa huonoista väleistä, joita pitkittyneet oikeudenkäyntiprosessit lasten huollosta, elatusavuista ja tapaamisista kärjistävät. Eroneuvontaa ja sovittelua on onneksi lisätty, mutta monissa kunnissa vastuu on hajaantunut usealle taholle. Riippuu lastensuojelun ja aikuissosiaalityöntekijästä sekä lastenvalvojasta, miten paljon apua hän antaa vanhempien erotyössä. Aikuissosiaalityöhön tulee uusina asiakkaina paljon kriisissä

olevia juuri eronneita vanhempia, jotka tarvitsevat apua hyvin monessa muussakin kuin talousasiassa. Kannattaa lastenkin takia panostaa intensiiviseen työskentelyyn erotilanteessa.

Kertomuksissa otetaan usein puheeksi suhde omiin vanhempiin aikuisena. Moni saa vanhemmiltaan apua ja tukea. Mutta moni nuori myös joutuu huolehtimaan vanhemmistaan. Lasselle oma aikuissosiaalityöntekijä on ollut tärkeä, koska oma äiti on ollut sairas. Haastattelija on kysynyt, saako aikuissosiaalityöstä muutakin apua kuin rahaa.

Lasse: *Kyllä sieltä saa muutakin apua, joo. Joo lähinnä se, että jos sulla on se oma käsittelijä (*sosiaalityöntekijä)*, niin sä voit kertoa sitten, millainen tilanne, vähän avautua siellä, mitä niinku kuuluu ja. Ja se on tosi tärkeätä ihmisille varsinkin, joilla ei ole minkäänlaista tukiverkostoa. Että mulla oli mutsilla terveysongelmia samaan aikaan. Mä asuin mutsin kanssa ja se oli vähän niinku.*
Haastattelija: *Joo, sähän hoidit mutsiakin sitten siinä. Kun se halusi ne rahatkin sun kautta laittaa sitten, että semmonen huollettava homma.*
Lasse: *Joo. Että kyllä se sitten helpottui elämä huomattavasti, kun muutti omaan kämppään. Silloin aluksi oli vähän, että pärjääks se nyt itsekseen, mutta kyllä se rupesi pikku hiljaa pärjäämään.*

On tärkeää tukea nimenomaan sellaisia nuoria, joiden lähiyhteisön tukiverkosto on heikko. Aikuissosiaalityössä tehdään usein yksilötyötä eikä selvitetä asiakkaiden omia läheisverkostoja. Aino Kääriäinen (2003, 65) on huomannut tavallaan saman asian lastensuojeluasiakirjoista. Niissä on mukana kylläkin äiti ja lapsi, mutta yleensä muusta luonnollisesta tukiverkostosta ei ole mainintoja. Suvussa ja perheessä voi olla tai sitten ei ole mitään tukiverkostoa. Varsinkin, jos elämässä on paljon kriisejä, huolia, vaikeuksia ja sairauksia, selviytymiseen tarvitaan aina tuki. Jos sitä ei ole omassa luonnollisessa läheisverkostossa, viranomaisten antaman tuen tarve on laajempi.

Monet haastateltavat kertovat omasta lapsuudestaan ja nuoruudestaan. Lapsuuteen liittyy kertomuksissa neljä kriisiä. Tapion monen vuoden koulukiusaamiskriisistä on kerrottu kappaleessa ”Kasvutarinat”. Leilan lapsuus on ollut yhtä kriisiä koko lapsuuden viisivuotiaasta alkaen, jolloin hänen kotimaassaan alkoi sota. Matkalla Suomeen oli mukana pedofiili. Mutta suurin osa kriiseistä on tapahtunut Suomessa. Suomessa hän asui tuttavaperheessä, jossa häntä kohdeltiin kuin tuhkimoa. Tilanne päättyi Leilan itsemurhayritykseen lapsena. Sen jälkeen Leila kertoo seuraavasta kriisistä eli väkivaltakokemuksista lastensuojelulaitoksessa. Hän oli siellä sisarensa kanssa.

Leila: *Mä luulin, että mä pääsen painajaisesta, mutta mä pääsin toiseen painajaiseen. Niin sitten sielläkin mä heitin itseni ikkunasta alas. Me oltiin kyllä ekassa kerroksessa, mutta kuitenkin siinä oli yli kaksi metriä. Että mä lähdin sitten niinku karkuun. Että ne työntekijät olisi sitten muuten pahoinpidelleet ja sitten kanssa tuolia rikottiin selkään ja heitettiin päin seinää. Ja sitten mä laihduin ja sitten vajosin ihan hirveesti ja mä olin kyllä niinku alle 40 kiloa. Ja sitten ne pojat siellä, nehän oli paljon meitä vanhempia. Mehän oltiin ihan lapsia ja ne pojat oli suunnilleen metri kahdeksankymmentä, kaksi metriä pitkiä. Niin nehän kanssa, niin ne oli kanssa niinku toisia lapsia ilman vanhempia, ja niinku kanssa näitä asukkaita, niin nehän kanssa pahoinpiteli meitä. Eikä ne työntekijät siihen puuttuneet ollenkaan. Ja nehän syytti meitä yhdestä sun toisesta, ties mistä kauheuksista. Ja eihän nämä (toiset) työntekijät sen koommin. Kyllä ne varmaan alitajuisesti ymmärsivät sen tilanteen, mutta ei ne halunneet tiedostaa, koska eihän toinen työntekijä voi periaatteessa puhua toisesta työntekijästä niin sanotusti, että nehän aina sanoi, että Leila on sellainen kapinallinen ja Leila on niin temperamenttinen ja ne kuvittelivat, että kaikki on lapsen syytä, vaikka se aikuinen oli siinä oikeesti se syypää. No tämäkin niinku mä sanoisin painajaistilanne, tämäkin kesti noin puolitoista vuotta.*

Leila kertoo myös sisarustensa lastensuojelukokemuksista. Hän on toiminut moneen otteeseen perheensä eli vanhempiensa ja sisarustensa tukihenkilönä. Hän kiteyttää arvionsa Suomen lastensuojelusta kielikuvaan tulipalosta:

Leila: *Ne ryntäsivät heti heittämään niinku bensaa tuleen niin sanotusti eikä niinku vettä. Vaan niinku päinvastoin. Että ne ovat aina lietsomassa lisää ongelmia, mutta eivät ikinä niinku sen avun suhteen.*

Leilan kertomus hänen perheensä ongelmista lastensuojelun kanssa on pitkä ja surullinen. Maahanmuuttajaperheiden tukitoimet ovat riittämättömät. Kyse ei ole vain lastensuojelun työskentelystä, vaan myös aikuissosiaalityöllä ja muilla lasten kanssa toimivilla viranomaisilla on hyvin suuri vastuu ehkäisevästä lastensuojelusta. Etenkin pakolaisina kriisialueilta ja suoraan sodan keskeltä tulevien maahanmuuttajaperheiden tuen tarve on hyvin suuri. Monilla on vaikeita traumoja ja mielenterveysongelmia, joiden hoitoon ei ole riittäviä terveydenhuollon resursseja. Ne voivat hidastaa kotoutumista, kielen oppimista ja opiskelua, kun pitäisi ensin ja samalla koko kotoutumisen ajan saada tukea myös kuntoutumiseen.

Tuija kertoo oman lapsensa hyvin onnistuneesta ensimmäisestä käynnistä sosiaalitoimistossa hakemassa lääkemaksusitoumusta. Yhtäkkiä hänen oma vaikea lapsuutensa nousee kertomuksen takaumana pintaan. Hänen on pakko kertoa se, jotta nykyisyys, miksi hän on sellainen, että menee läpi vaikka mistä, tulisi ymmärrettävämmäksi. Vanhemmat erosivat ja lasten tilanne kriisiytyi. Hän muistaa kaiken elokuvan tarkkuudella. Hetket ovat hänen elämässään hyvin tärkeitä ja hän kutsuu haastattelijan likipitäen näiden tapahtumien sisälle (Hyvärinen 2010, 93).

Tuija: *Mutta sitten kun ne erosivat, niin äitihän joi kaikki rahat. Se jätti meidät pennut. Että sen takia mä menen läpi vaikka mistä. Kun tämän puljun kanssa vielä selviäisi. Mutta tota, se oli hirveää. Mä muistan, kun me käytiin (tietyssä sosiaalitoimistossa). Ja sitten mulla oli vielä yksi pieni kirja, jonka äiti oli ostanut. Se oli maksanut, oliks se 20 penniä. Sitä rahaa se ei juonut. Sitten koulusta tuli semmonen, että niinku kuka tarvitsee vaateapua. Ne julkisesti jakoivat ne laput meille. Miten hävettävää oli viedä. Että meidän perhe tarvitsee. Eihän (meidän asuinalue) mitään rikasta seutua ollu, mutta mä koin. En tiedä, miksi se oli niin hävettävää, mutta musta se oli hirvee. Ja miksi se piti viedä kaikkien nähden opettajalle. Sitten kerran se myönnettiin. Me ei asuttu kuin puoli vuotta äidin kanssa, kun ei siitä tullut mitään. Niin me mentiin jonkun kerrostalon kellariin, haisevaan kellariin, ja semmoset niinku kolhuset rumat monot, ruskeat, turkoosinväriset inhottavat hiihtohousut. Mä vihasin niitä.*
Haastattelija: *Ja sun piti pitää niitä vaan, se vaateapu sitten.*
Tuija: *Kun äiti ei ostanut meille mitään silloin. Meidän äiti oli kyllä niinku kilttien kiltti ja ihana, mutta se oli heikko. Mä olen kääntänyt asian näin, että*
Haastattelija: *Niin sä jotenkin yrität antaa anteeksi.*
Tuija: *Juu juu. Ja se ei vaan pystynyt, pystynyt pitämään huolta. Sille maistui se. Mä muistan kun se tuli jostakin baaristakin, niin se saattoi tuoda Dacapon, Jimin hyvitykseksi vähän tai. Sitten kun se oli pari päivää jossakin lietsussa, niin sitten kun se tuli kotiin, niin oltiin jo koluttu jääkaapista viimeiset mustikkahillot ja kuivat ranskikset. Ei meillä ollut ruokaa. Me haettiin talkkarilta avainta, että päästin kotiin. Niin aikuisena mä tajusin, että mutsihan dokasi sen talkkarinkin perheen kanssa. Ja mä en ikinä päästänyt talonmiestä sisälle. Ettei se näe sitä, jos äiti onkin sammuneena siellä.*
Haastattelija: *Joo, sä häpesit sitä.*
Tuija: *Joo, ja mä olen ollut silloin yhdeksänvuotias. Eli systeri on ollut sillon joku neljän.*

Tuijan kertomus jatkuu ja yhä uusia muistoja nousee esiin:

Tuija: *Ja sitten oli meillä vieressä siinä tommonen leikkikenttä. Niin mä kävin, siihen aikaan oli semmoset alumiiniset maitokannut, mä kävin semmosella hakeen ruokaa. Ja panin huivin päähän. Mä häpesin. Ja yritin siis silleen pitää sitä. Ja sitten kun äiti tuli, niin mä tein sille kaikkia, voileipiä, mitä siellä nyt oli vaikka majoneesia ja piimää suunnilleen kaapista. Mä yritin niinku lahjoa, että se pysyy kotona.*
Haastattelija: *Yhdeksänvuotiaana.*
Tuija: *Mutta mä olin jo harjoitellut siinä vaiheessa. Mä olin enintään viisi, kun isä oli matkatöissä paljon. Silloin me asuttiin (tietyllä kadulla). Ja mutsihan jätti silloinkin. Ja silloinhan (mun sisko) oli vielä niinku vaipoissa. Että sillä oli sideharsovaipat ja ne hakaneulat. Mutta mähän hoidin sitä, kun mulla oli saman kokoinen nukkevauva. Ja mä muistan, että kun ei ollut sitä ruokaa ja vauvaa pitää syöttää ja ei ollut niitä tissejäkään. Ja mä halkaisin omenan ja rähmäsin veitsellä ristiin rastiin ja syötin sitä raakaa mössöö, raakaa omenaa vauvalle. Ja sitten mitä mä olen sen, mitä mä olen vaihtanut vaippaa tai mitä. Mä olen ollut tosi pieni. Neljä ja puoli vuotias ehkä. Ja sitten mä lähdin (ravintolan) ovelle kysymään, onks meidän äiti täällä.*

Lopulta Tuijan lapsuuden kriisi loppui siihen, kun isä tajusi tilanteen ja sai taistelemalla puoli vuotta oikeudessa lapset itselleen. Siihen aikaan lapsia ei yleensä annettu isälle. Koko suku, naapurit ja niin kuin kertomuksesta ilmenee, Tuija, lapsi itsekin peitteli ja häpesi tilannetta. Sen vuoksi lastensuojelu ei puuttunut tilanteeseen. Aikuissosiaalityöstä tehdään edelleen hyvin vähän lastensuojeluilmoituksia, vaikka lastensuojelulaissa (25 §) se on määrätty hyvin laajan viranomaisverkoston velvollisuudeksi. Luottamusta lastensuojelun tukeen ei vieläkään ole kaikilla, esimerkiksi Leilalla tämän kappaleen kertomuksessa, vaan perheitten ongelmia piilotellaan lastensuojelulta ja hävetään. Ne ovat hyvin intiimejä. Mutta perheet tarvitsevat tukea selviytyäkseen elämän kriiseistä. Nykyään isät ovat tulleet aktiivisemmiksi avioerojen yhteydessä. Silti suurin osa lapsista jää avioerossa asumaan äidin luo. Mutta isät tapaavat lapsia. Se on tärkeää. Tuijan tapauksessa isän aktiivisuus oli hänen pelastuksensa.

Tuija: *Ja isä sai kun saikin meidät. Ja se on ollut, koko äidin suku valehteli. Mulla on oikeuden pöytäkirjat. Ja tota niin, kenenkään mielestä äidillä ei ollut alkoholiongelmaa. Mä olen nyt aikuisena kysynyt, että miksi ne ei kertoneet, että mehän elettiin oikeesti aika vaarallista elämää.*

Tuijan kertomus on myös osa köyhäinhoidon ja leimaavan sosiaalihuollon karua historiaa. Hän joutui häpeämään, kun haki vaate- ja ruoka-apua kaikkien nähden. Vieläkin häpeä on osasyy siihen,

että toimeentulotukea haetaan paljon vähemmän kuin olisi tarvetta. Toinen syy on hakemisen hankaluus.

Monissa kertomuksissa ovat mukana haastateltujen omat lapset. Erkin lasten tapaamisista on kerrottu jo tässä kappaleessa eron yhteydessä. Hän alkoi tavata lapsiaan raitistuttuaan. Tiinallakin on takanaan raskas päihdehistoria. Asunnottomuuden vuoksi hän ei voi tavata lastaan. Tiina on saamassa tukiasunnon. Toivottavasti hän saa työntekijöiltä tukea lapsensa tapaamiseen.

Tiina: *Nyt kun mulla ei ole asuntoa, niin mä en ole mun lasta nähnyt ollenkaan. Ja tota, soitotkin on vähentyneet. Kun mun on hirveän vaikea kun se kysyy, mä sanon, siellä sun täällä…Mutta kun se pitäisi saada sillä tavalla rullaan, että. Ja mä olen odotellut, että mun lapsi kasvaisi suurin piirtein niin isoksi, että osaisi itse tulla, mutta eihän se tiedä mihin tulla, kun missä mä olen. Niin, mä en tiedä, mistä mä lähden. Jos mä lapseni kanssa sovin, mä en ole varma, missä mä olen sinä aamuna. Että se on vähän niin niin, kyllä niin mustalainen olo.*

Irja kertoo siitä, miten vaikeaa on käsitellä lasten kanssa omaa päihteiden käyttöään. Irja on hyvin rohkea nainen. Hän on uskaltanut ottaa vaikeat asiat puheeksi ja selvittänyt välinsä aikuisten lastensa kanssa. Nyt välit lasten ja lastenlasten kanssa ovat hänen raitistuttuaan hyvin läheiset.

Irja: *Ja sitten mun lapsi sanoi: Juu, mä muistan, kun me lähdettiin kouluun, kun äiti hyvästeli meitä ja sanoi, että hän on sitten selvin päin, kun. Niin kun hän tuli koulusta, niin mutsi makasi milloin missäkin. Jos oli kotona ollenkaan…Joo, ja sitten me ollaan käsitelty se, ne asiat siis. Mä luulin, että lähtee karmitkin ovista, kun lapset, kun välillä tuolla saunassa käytiin niitä läpi. Ja tota mä ajattelin, kun ne lähti sieltä. Ja kun ne sanoi ihan suoraan, että vittu. Perkele me inhottiin sua. Me toivottiin, että sä olisit saatana kuollut ja juonut ittes hengiltä, ja sua sai hävetä, ja. Että ne sai niinku ihan reilusti tuoda sen vihan.*

Lastensa puolesta taisteleva Ritva kertoo kauhukokemuksestaan lääkärin tapaamisilla. Hän kuulee vielä vuosienkin päästä lääkärin huudon: ”*Älä ota tota mukaan.”*

Ritva: *Kun mä (paikkakunta) ekan kerran muutin, kun se terveyskeskuslääkäri huusi mulle pää punasena, että kun lapset ei opi tekemään tarpeitaan.*
Haastattelija: *Voi kauheeta.*

Ritva: *Älä ota, niin, ja (lapsesta) vielä, jotenkin. Se oli kauheeta kun sillä oli ne autistiset piirteet pahimmillaan. Se oli jotain, ja kun se kehtasi sanoa mulle, että kun mä (toista lastani) vein lääkäriin mahastakin, että se olisi pitänyt, silloin kun lääkärillä ei ollut aikaa, että olisi pitänyt viedä erikoislääkärille. Niin se sanoi, että älä ota. Näytti vielä sormella. Älä ota tota mukaan.*
Haastattelija: *Oma lapsesi.*
Ritva: *Niin, mä sanoin, että mihin mä sen laitan. Älä ota tota mukaan se sanoi. Mä aina muistan sen. Minusta se oli aggress, tosi törkeesti sanottu. Niin kun ajattelee kun (mun lapsi) oli sellanen, että se ravasi koko ajan, se ei pysynyt paikallaan. Enhän mä voinut sitä sitoa mihinkään. Enkä mä voinut jättää sitä yksin mihinkään.*

Ritva on ollut sitkeä saadakseen lapselleen lopulta diagnoosin ja joutunut taistelemaan vammaispalvelun ja Kelan etuuksista. Mutta hän on saanut myös paljon kannustusta ja tukea toimintaterapeuteilta ja puheterapiasta (ks. kappale ”Selviytymistarinat”) sekä vertaistukea muilta yksinhuoltajilta, mutta etenkin sairaitten lasten vanhemmilta.

Ritva: *Ja se on siis sillain, että kyllä mä joo, mä kävin hirveän paljon silloin aikoinaan just sosiaalitoimen näissä (erään kunnan) puolella näissä kokouksissa, kun siinä oli lastenhoito sitten siinä, että sitten tapasi muita ihmisiä ja niillä oli vähän samoja ongelmia, vaikeuksia ja kaikkea tällasta ja. Mutta kyllä mä niinku aina sanon, että ei semmoset ihmiset, joilla itsellä ei ole sairaita lapsia, niin ei ne tiedä, mitä se on sairaan lapsen kanssa eläminen. Että ei se ole sama, kun vaikka sulla olisi viisi tervettä lasta, kun että vaikka sulla on yksi sairas, jos se on tietyllä lailla sairas tai kaksi sairasta lasta. Kun sulla, niin siinä on tietyt rutiinit ja kaikki, ja se ei ole niin yksinkertaista.*

Ritva kertoo vielä lasten tarpeista. Vanhempana lasten tarpeet ja menot kasvavat, mutta tulot eivät muutu.

Ritva: *Ja mä saan sen minkä mä saan, nämä elatusmaksut ja nämä jutut, niin ne ei muutu miksikään, paitsi sitten kun lapset kasvaa ja elatusmaksut loppuu ja sitten lapsilisä loppuu. Niin ainut, että kuitenkin sanotaan, että kun lapset kasvaa isommiksi, ne tarvitsee aina enemmän ja enemmän. Ne kuluttaa enemmän, ne syövät enemmän ja kaikkea muuta. Ja eikä varmasti lapsilisässä ja elatusmaksuissa ole huomioitu sitä asiaa. Että se joka sen on tehnyt, ei ole ajatellut, että eihän vauvana lapsi kuluta. Mutta kun pesussa kuluu vaatteet enemmän kuin pidossa silloin. Eikä se syö niin paljon. Kun se kasvaa, se kävelee, se konttaa ja se ryömii, se kuluttaa paljon enemmän. Ja menot on paljon isompia. Se syö enemmän ja se tarvitsee enemmän vaatteita. Ja*

vauvalle voi ostaa, kirpputorilta saa aika hyväkuntosii vaatteita kohtuuhintaan. Sitten kun lapsi kasvaa tiettyyn ikään, ei sieltä saa enää. Ne alkavat olla ne lastenvaatteet siinä vaiheessa niin kuluneet, niitä ei ole enää, niistä ei niinku ole mihinkään.

Toimeentulotuessa on pieni ero lasten perusosassa iän mukaan. Alle 10-vuotiaan lapsen perusosa vuonna 2013 on 300,67 euroa ja 10 – 17-vuotiaan lapsen perusosa on 334,08 euroa. Toisen ja kolmannen lapsen perusosat ovat hieman pienemmät. (Laki toimeentulotuesta 9 §.) Ero ei ole kovin suuri ja sosiaalityöntekijöiden tulisi huomioida toimeentulotuessa lasten erityisiä, esimerkiksi vammaisuudesta tai sairaudesta johtuvia tarpeita sekä myöntää toimeentulotukea lasten harrastuksiin, jotta he eivät leimautuisi kaveripiirissä. Toimeentulotuen perusosaan sisältyvä harrastuskulujen osuus on aivan mitätön suhteessa isompien lasten ja nuorten kohonneisiin harrastusmaksuihin kaupungeissa.

Lapsiköyhyyden vähentäminen ja nuorten syrjäytymisen estäminen ovat tällä hetkellä tärkeitä aiheita suomalaisessa sosiaalipoliittisessa keskustelussa. Tämän tutkimuksen kertomuksissa on kyse ennen kaikkea vaikeimmassa asemassa elävien lasten ja nuorten köyhyydestä, turvattomuudesta ja perheiden kriiseistä. Aikuisten kriisit koskettavat aina koko perhettä ja lasten ja nuorten hätä ja avun tarve jää usein näkemättä. Ero on ilmiö, joka koskettaa ja satuttaa lapsia ja köyhdyttää lapsiperheitä vuosia. Aikuissosiaalityö on harhaanjohtavasta nimestään huolimatta yleistä sosiaalityötä. Se on myös perhesosiaalityötä, vanhemmuuden ja lasten tukemista, eron jälkeen myös toisen vanhemman ja lasten tapaamisten mahdollistamista. Vanhemmuus jatkuu koko elämän sukupolvesta toiseen. Perhe ja suku ovat tuki kriiseissä. Lasten suojelu kuuluu kaikille ja etenkin aikuissosiaalityölle yhteistyössä lastensuojelun ja muiden lasten palveluiden kanssa. Lapsi on liian usein näkymätön aikuiskeskeisessä yhteiskunnassa ja aikuissosiaalityössä.

5.4. Muut ihmiset

Kertomuksissa on paljon mainintoja muista ihmisistä, mutta tässä kappaleessa käydään läpi muut ihmiset puheenaiheina eli ne, joista on kerrottu pitempi kertomuksen pätkä. Ongelmia muiden ihmisten kanssa on ollut 23 kertaa, joista kahdeksan vaikean elämäntilanteen kriisiä. Muiden ihmisten tuesta kerrotaan 10 kertaa. Yhteensä puheenaiheita on 33.

Kuusi muihin ihmisiin liittyvää vaikean elämäntilanteen kriisiä liittyy rikoksiin. Kahdessa vakavassa rikoksessa on ollut hengen lähtö lähellä. Irjan kertomus on järkyttävä.

Irja: *Se oli siinä, kun mä pyörin niissä huumejengeissä kaksi vuotta. Ja se kaveri kenen kanssa mä niinku enemmän pyörin, niin (tiettynä päivänä) se sitten pahoinpiteli mut, sitten kun, tota mä soitin tyttärelle ja me sovittiin, että mä tulen seuraava viikonloppuna sinne. Joo, niin. Ja kun se puhelu päättyi, niin se alkoi. Se hakkasi mut niin, että en mä niinku tiedä. Taju välillä pois ja välillä ei ja tota oksensin verta enkä nähnyt mitään ja. Ja sitten mä sanoin, että vie mut lääkäriin. Hän sanoi, että ei hän vie, että hän tappaa sut, pistää mustaan jätesäkkiin ja vie mettään. Ja mähän en nähnyt mitään, mullahan oli, voi sanoo, että mun naama rakennettiin melkein uudestaan. Ja nenä ja silmäpohjat murtui ja täällä poskiluussa oli ja aivoissa oli ilmaa ja sisäisiä verenvuotoja. Lääkärithän sanoi, kun sitten vihdoin ja viimein mä pääsin pakenemaan sieltä, kun se nukahti.*
Haastattelija: *Joo, ja sitten sä pääsit jotenkin omilla jaloilla sieltä ulos sitten.*
Irja: *Konttaamalla menin. Ja onneksi naapuri oli kotona ja soitti poliisit ja lääkärit sanoi, että mun ei pitäisi lääketieteellisesti olla edes hengissä. Mulla oli niin kova verenhukka. Ja se, että mä en nähnyt. Ne oli ihan varmoja, että musta tulee sokea. Ja ne vaurioitti noi silmät sitten. Elinikäiset vammathan mä siitä sain, mutta. Mä muistan, kun mä vielä silloin yöllä rukoilin, että Jumala, että pelasta mut. Mulla on kolme lasta ja ne kyllä tarttee mua. Joo, ja niin hullulta kun se tuntuu, mutta se oli mun pelastus.*
Haastattelija: *Siis, se on kyllä ihmeellistä. Anteeksi, kun mä kysyin siitä pahoinpitelystä. Se ei ole varmaan kiva muistella, mutta kun sä puhuit siitä. Se oli sun käännekohta sitten, kun sä kävit melkein kuolemassa.*
Irja: *Joo, se oli mun käännekohta. Oli siitä sillon sitten (lehdessäkin) ja muuta. Mä olin sitten saanut, nehän lähti sitten viemään mua toiseen sairaalaan leikattavaksi.*
Haastattelija: *Joo, että sä sait ensiapua ja hoitoa.*
Irja: *Joo, että sain ihan ja sitten laitettiin (päihdekuntoutukseen), vierotettiin huumeista ja myös lääkkeistä, koska mä käytin lääkkeitä, Diapammii ja kaikkea väärin ja alkoholia sitten. Mä olin siellä tota reilun kuukauden ja. Ei mulla ollut asuntoa eikä mitään. Ja vanhin poika sanoi, että nyt lähdet, nyt sä tulet heidän luo, että haetaan sulle asunto.*
Haastattelija: *Olipa se hieno poika.*
Irja: *Niin oli. Siitä se sitten lähti. Että siinä on tapahtunut, silloin ensimmäisenä vuonna tapahtui sitten yksi retkahdus, yhden päivän juominen. Että tota, ja sekin kävi niin, että mä lähdin tota. Se loppui sitten siihen, kun tuolla (tietyssä paikassa) oli valtakunnalliset AA-päivät. Mä lähdin yhden*

mun tuttavan, ystävättären kanssa, jonka mä tunsin jo (tietyn paikkakunnan) ajoilta, niin lähdin hänen kanssaan sinne. Että se niinku loppui siihen.

Suomessa verrattuna muihin länsimaihin on hyvin paljon väkivaltaa ja perheväkivaltaa. Useimmiten pahoinpitelyn kohde on tuttu ja läheinen ihminen. Irjan kertomuksen loppu on onnellinen. Hän pelastui. Hengenvaarallisen pahoinpitelykriisin jälkeen elämä muuttui. Hän alkoi kuntoutua. Irjan kertomuksessa on tärkeää paitsi toisen ihmisen paha teko, myös oman pojan, ystävättären ja AA:n tuki. Päihdekuntoutuksessa toisten ihmisten vertaistuki on jo pitkään ollut työmuoto. Etenkin AA-ryhmien ja AA-kaveripiirin toiminta on kertomuksessa tärkeää.

Toinen melkein kuolemaan johtanut väkivalta kohdistui Leilan isoveljeen, mutta kriisi kosketti koko perhettä, eivätkä he ole toipuneet siitä. Yhtäkkiä, kun puhuttiin perheen asumisen ongelmista, Leila alkoi kertoa:

Leila: *Ja sitten (tiettynä vuonna), kun isoveli puukotettiin, oliks se 24 puukoniskua ja Mediheli tuli paikalle. Ja sehän oli tosi paha tilanne koko perheellä eikä me olla ikinä toivuttu siitä. Että äiti niinku yhtenä yönä, että äiti laihtui mun mielestä kahdeksan kiloa. Että sehän meinasi kuolla siihen. Että se koska. Se oli tosi vaikea tilanne vanhemmille, kun vanhin poika puukotetaan. Ei osaa kieltä, ei mitään vieraassa maassa. Olihan ne olleet Suomessa jo (muutaman vuoden). Kuitenkin se oli silti tosi rankkaa, kun ei ollut mitään sukulaisia sen kummemmin kuin naapureita ja isä ei ollut paikan päällä. Sitten vielä ne huonot kaverit ja ne viholliset oli vielä sairaalassa niinku mukamas vaan katsomassa, vaikka ne yritti vaan lisähankaluuksia. Niin oli se tosi surullista aikaa perheelle.*

Leila kertoo, että puukottaja oli huono kaveri, mutta toisaalta vihollinen. Pahoinpitelijä oli siis isoveljen tuttu ja vaaratilanne pääsi jatkumaan vielä sairaalassakin. Kun tapaa pahoinpitelyn uhriksi joutuneita ihmisiä, täytyy aina muistaa, että kriiseistä ei toivu hetkessä. Leila kertoo, että perhe ei toivu ikinä. Mikä tahansa uusi vastaava tilanne, esimerkiksi pahoinpitelyuutinen lehdessä nostaa trauman uudelleen pintaan. Kriisitarinan kertominen on silti tärkeää. Se pitää kertoa yhä uudestaan, jotta toipuminen olisi mahdollista. Mutta onko sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijällä aikaa ja malttia kuunnella väkivallan traumatisoiman ihmisen kertomusta. Pahan puheeksiottaminen ei ole helppoa. Mutta paha, rikokset ja väkivalta koskettavat aikuissosiaalityön asiakkaita. Leilan elämän kriisitarina jatkuu, sillä hän on perheen tukihenkilönä ollut mukana monissa poliisikuulusteluissa.

Muut kolme kertomusten rikoskriisiä liittyvät talousrikoksiin. Kun Tapion hukkasi lompakkonsa ja se ilmeisesti varastettiin, olisi voinut käydä pahemminkin, koska hän oli juuri nostanut vuokrarahan maksaakseen vuokran ajoissa ja vuokranantaja oli hyvin tarkka. Mutta kokenut sosiaalityöntekijä pelasti hänet kriisitilanteesta. Tapio muistaa tarkkaan joka hetken ja sanan, vaikka kriisistä on kulunut monta vuotta.

Tapio: *Mä menin sitten sinne (sosiaalitoimistoon). Ja hyvin, kun (mun sosiaalityöntekijä) oli töissä siellä ja tota noin: mulle on tapahtunut, mun täytyisi nyt tavata, että mulla on pieni kriisinpoikanen tässä. Ja tota noin. Sitten joku sieltä, että sille pitää varmaan tilata aika ja plää plää plää. En ole niin varma. Että soita nyt vaan, että se tulee tähän. No mikäs sulla on hätänä. Se oli niinkun tämmöstä tasoa 2000-luvulla. Mutta tota sitten se katsoi, että jaha tota että. Ai sä olet hukannut sen. Mun on kyllä vähän vaikea nyt selittää tämä. Mutta pitäähän sun vuokra maksaa. No se meni sitten saman tien istumaan koneelle ja ti ti ti ti Bing. Ja se on maksettuna nyt. (naurua)*

Tapio oli kriisissä, mutta silti hän tiesi ja sosiaalityöntekijä tiesi, että vuokrarahan myöntäminen harkinnalla oli poikkeuksellista. Sosiaalityöntekijähän totesi, että hänen on vähän vaikea selittää harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntäminen (ilmeisesti esimiehelleen). Mutta myös Tapio pitää sosiaalityöntekijän tapaa tehdä työtä ja työn tasoa ihmeellisenä 2000-luvulla. Joku toinen työntekijä ei arvioinut tilannetta kriisiksi ja ehdotti ajan varaamista sosiaalityöntekijälle, mutta Tapio oli melko varma, että hänen oma sosiaalityöntekijänsä auttaa häntä ilman ajanvarausta heti. Kriisiasiakkaita ei saa jättää heitteille.

Tapio joutui myös nuorempana kolme kertaa varkauden uhriksi. Kaikki hänen tavaransa varastettiin opiskelija-asunnosta, koska hän luotti ihmisiin eikä lukinnut ovia.

Tapio: *Ensimmäistä kertaa jouduin miettimään, mitä on luottamus.*

Hänen autostaan varastettiin kaksi kertaa kaikki laitteet. Mutta itse asiassa varsinainen kriisikertomus alkoi hänen omasta toiminnastaan varkauksien jälkeen.

Tapio: Autovakuutuksesta *ne sain kerran uusiksi ja sitten tuli semmonen tilanne, että toisella kerralla, kun ne vietiin, niin yksi kaveri sanoi, että laita sitä vähän fiksaten. Siis sähän olit ostamassa sitä kuitenkin sitä dvd-laitetta, mitä mulla ei, ei kun cd-vaihtajaa siihen autoon. Ja mähän semmosella niinkun hölmön, tai tietämättömänä mitään mistään, niin mä sitten oikeesti*

menin muuttamaan sitä ostokuittia siihen ja väittämään, että mulla on tämmösiä ja tämmösiä ollut siellä autossa ja niinku isompaa. Sitten ekan kerran mulle tuli kranauksia faijan kanssa siitä, että mä olin oikeesti niinku yrittänyt, vähän niinku tsoukkina, mutta niinku tosissaan vakuutuspetosta periaatteessa. Se oli ekan kerran, kun mä menin tavallaan vähän haasteelliselle tielle, koska meidän faija on aika armoton tämän totuuden kanssa. Ja siihen loppui niinku faijalta semmonen suppea: että tota tietä kun jatkat vähän aikaa, niin sun ei tarvii jatkaa mun kanssa samaa tietä.
Haastattelija: *Joo, että se oli aika paha.*
Tapio: *Se oli meijän faijalle paha, koska se on aina ollut sellanen absoluuttisen rehellisyyden kannattaja. Ja niitähän on aika vähän Suomessa, mutta mun faija on.*
…
Tapio: Koska se oli vähän niinku semmonen muoti-ilmiö, että nuoret laittoi mitä sattui niihin vakuutushakemuksiin.
Haastattelija: *Niin se oli vähän semmosta, kun ajateltiin*
Tapio: *2000- lukua edeltävää aikaa. Ja mä ymmärrän sen hyvin, mutta siis että kohtuuttomasti osui mun kohdalle. Koska mä olin ollut tosi super rehellinen.*

Tulkitsen, että Tapion kertomuksessa omasta nuoruudestaan on kyse jälkiviisaasta opettavaisesta kertomuksesta nuorille. Näin tavallaan nykyinen kokenut Tapio kertoo kokemattomasta nuoruuden minästä, nuoresta Tapiosta, joka joutui vaikeuksiin. Luottamus on tässä avainasia. Ensin Tapio menetti sinisilmäisen luottamuksensa ympäristöön. Hänhän ei ollut edes lukinnut asuntonsa ovia ja joutui lopulta yhteensä kolme kertaa varkauksien uhriksi. Sitten hän toimi itse ensimmäistä kertaa epäluotettavasti ja lopulta menetti osan isänsä luottamuksesta. Mutta kertomuksessa on myös kulttuurinen taso eli kertomuksen mukaan Suomessa on aika vähän täysin rehellisiä ihmisiä ja hänen nuoruudessaan oli muoti-ilmiö, että nuoret laittoivat mitä sattuu hakemuksiin.

Vaikka Tapion petos ei koske aikuissosiaalityötä ja toimeentulotuen hakemista, monissa kertomuksissa on viittauksia siihen, että huijaaminen on aika yleistä. Toisaalta monissa kertomuksissa valitetaan, että aikuissosiaalityössä ei luoteta ihmisiin, vaan kontrolloidaan ja vaaditaan tiliotteita ja tositteita kaikista menoista ja tuloista. Jos on luottamusta, ei tarvita tositteita, vaan voi luottaa ihmisen sanaan. Aiemmassa tämän kappaleen kertomuksessa Tapion sosiaalityöntekijä luotti hänen sanaansa, että lompakko on hävinnyt ja Tapio, ja ehkä esimieskin, ihmetteli hänen luottavaisuuttaan ja tapaansa tehdä työtä. Luottamus on keskeinen yhteiskuntaa koossa pitävä asia. Toinen vaihtoehto on hyötyä keinolla millä hyvänsä toisista, myös epärehellisillä ja rikollisilla keinoilla.

Myös Erkki joutui hyvää hyvyyttään rikoksen uhriksi, kun hän lainasi puhelintaan. Kertomus alkaa siitä, että hän ei saanut lainaa yrityksen perustamiseen, koska hänellä oli tratta:

Erkki: *Jos ei sitä taas olisi ollut sitä 2800:n trattaa siellä. Mutta mä maksoin sen kyllä pois. Puhelinlaskujen takia.*
Haastattelija: *Oliks sä takaajana siinä?*
Tapio: *Joo, puhelinyhtiön. Mä annoin, että ne saa soittaa. Ja ne sitten erehtyivät korjaamaan sen puhelimen. Ja korjaaja soitti seksilinjoille.*
Haastattelija: *Joo, ja sulle jäi sitten kaikki seksilinjapuhelut.*
Tapio: *Joo, 10.000 markan velat. Mä maksoin 8000. Tiedät varmaan miten kiva oli maksaa kuule.*
Haastattelija: *Joo, monihan just näissä niinku lamoissa ja näissä jäi takaajavelkaa. Mutta tämä oli ihan semmosta*
Tapio: *Tämä oli petos.*
Haastattelija: *Tämä oli petos, selvä, ja pakko oli vaan maksaa.*
Tapio: *Joo, mä en itse asiassa rosikseen mennyt. Sen olisi periaatteessa rosikseen voinut viedä, mutta poliisit sanoivat, että kuitenkin se tulee sulle. Ei näiltä kuitenkaan varmaan sitä rahaa tule. Että se tulee maksettavaksi.*

Aikuissosiaalityötä tehdessä velkojen kokonaistilanne jää usein kysymättä, koska velkoja ei yleensä huomioida toimeentulotukea laskettaessa menoiksi muuta kuin asuntolainan ja opintolainan koron osalta tietyin ehdoin. Silti kun selvitetään esimerkiksi vuokravelkoja, taustalta löytyy useimmiten monivelkaisuus. Kun ihmisillä on huono tilanne, he lainaavat toisiltaan eivätkä pysty maksamaan takaisin. Erkin tapauksessahan kyse oli ensin auttamisesta eli puhelimen lainaamisesta, mutta sitten korjaajan tekemästä petoksesta. Luottamus ihmisiin ja hyvyyteen horjuu joka kerta, kun tällaista tapahtuu.

Mutta ongelmat muiden ihmisten kanssa eivät lopu rikoksiin. Kertomuksissa on muutama tarina suomalaisten suhteesta maahanmuuttajiin. Ismail oli juuri tullut Suomeen, kun hän jäi vahingossa ulos pakkaseen käytyään kaupassa. Hän kertoo naapureiden kohtaamisista ensimmäisenä iltana. Kyseessä on vaikea kriisitilanne:

Ismail: *Ja sitten mä menin ulos sinne yhteen kauppaan. Mä menin sinne, vähän myöhästyin sieltä ja ovi meni kiinni. Ei ole avaimia. Jos huudan siellä, kukaan ei kuule. Seitsemäs kerros, kiveä ei voi*

heittää, ei kukaan kuule. Pitkän aikaa mä odotin siellä. Ja sitten sinne tuli yksi mies, vahva mies, joka asuu siellä kuudennessa kerroksessa alempana. Vähän metelöimme, kun paljon lapsia täällä. Hän ei tykkää sellaisista ihmisistä. Hän tuli. Sitten mä yritin sinne perään hänen takanaan, kun hän avaa ovia. Ja hän hyppää takaisin, kun hän: Pois täältä. Miksi sinä menet minun perään sisään? Pois meidän maasta, menkää sinne kotimaahan, äläkä tule sisään, pois. Ja kovaa vauhtia menee ovi kiinni. Voi voi, miten tämä, miksi, mitä pitäisi tehdä, minkälainen maa, heti vähän hahmotin, tuo ei hyvä. Melkein puoli tuntia siellä. Tai tunnin mä olin siellä ulkona. Tosi kylmää. En ollut tottunut siihen kylmään. Vähän hahmotin siellä. Verta tuli nenästä siellä, oli kylmä. Sitten tuli yksi nainen sinne. Nainen oli paljon kiltimpi kuin se mies. Hän sanoi, tulkaa mukaan. Mä asun toisessa rapussa, mutta voit tulla sisään elikkä rakennukseen. Tuolla on ihan kulku siellä rakennuksessa sisällä. Hän avasi omalla avaimella oven ja sitten meni sisään, ja avasi toisen myös siellä missä pesutupa, ja mä kuljin. Hän varmisti, oletko mennyt, menitkö perille, okei. Joo, kiitos, Thank You. En osannut yhtään suomea.

Edellisessä kertomuksessa on sekä hyvä että huono suomalainen naapuri. Sekä Ismail että Leila korostavat kertomustensa arvioinneissa, että kaikkialla maailmassa on erilaisia ihmisiä, ystävällisiä ja epäystävällisiä. Toinen Ismailin vaikean elämäntilanteen kriisi liittyy taksinkuljettajan asenteeseen. Mutta samalla kertomus on parhaasta suomalaisesta miehestä, mitä Ismail on koskaan tavannut. Ismailin vaimo on sairastunut synnytyksen jälkeen. Heidän lapsensa on vasta seitsemän päivän ikäinen. Kertomus on yhtä tarkka kuin elokuva.

Ismail: *Ja yksi naapuri siellä, hän halusi viedä vaimon ja meidän pojan sairaalaan. Ja sitten taksi ei osaa sille alueelle. Vähän kesti siellä, vähän osoite siellä, uusi taksikuski. Lopuksi me vietiin naapurin kanssa sinne poika ja vaimo. Ja minulla oli 60 markkaa taskussa, mutta pankissa oli rahaa. Sitten siellä synnytysosaston edessä. Taksi jäi sinne. Sitten tuli maksu. Ei riitä, sillä yli 100 markkaa. Okei, mitä pitäisi tehdä. Okei, mä nostan sieltä automaatista. Joo, se oli sisällä aulassa, mutta me mentiin synnytysosastolle sisään ja siellä menee kymmenen jälkeen kaikki kiinni. Ja mä juoksin sisään, juoksen, juoksen, kun se on iso rakennus, juoksin juoksin ja lopuksi päivystykseen, ihan ohi. Ja vaimo tosi sairas. Hän on siellä vaan kadulla. Ja sitten mä menen sinne päivystykseen. Ja mä sanon siellä: missä siellä on automaatti. Mä haluaisin nostaa rahaa. Se menee kiinni kahdeksalta, kello kahdeksan.*
Haastattelija: *Koko automaatti?*
Ismail: *Se osasto, päivystyksessä. Juoksen siellä ulkona. Kävelen, kävelen takaisin. Tulen synnytysosastolle. Yli 200 (*markkaa*), koska vähän kesti siellä. Koko ajan juoksin siellä. Menee*

kiinni, menee kiinni, sitten tulen takaisin. Ja siellä kysyn, mitä pitäisi tehdä. Pitäisi maksaa. Ja se lasku vielä jatkuu. Mä sanoin, okei, hei siellä, minun vaimo on sairas, en voi mennä takaisin, sinä näit siellä. Vähän kehitin sitten, ihminen. Mä annoin henkilötunnuksen ja sitten osoitteen. Hän kirjoittaa laskun meille. Ei, pitäisi maksaa. Millä tavalla, minulla ei ole rahaa, ei riitä. Automaatti menee kiinni. Vaimo on sairas. Ei, pitäisi maksaa. Tosi hankalaa. Sitten yksi mies kuuli. Hän tuli. Paljonko sinulla on rahaa? 200, jotakin 60, mä en tiedä, mitä se on. Ota raha.
Haastattelija: *Ihan totta, mikä mies!*
Ismail: *Tosi hyvä suomalainen ihminen. Positiivinen.*

Seuraavassa on Leilan asiantuntija-arvio maahanmuuttajien tilanteesta Suomessa.

Leila: *Joka maassa joutuu, jopa omassa maassa joutuu niin sanotusti kohtaamaan rasismia, mutta mä olen kaiken kaikkiaan, kaikin puolin olen kyllä tyytyväinen, mitä se on niinku (tietyt vuodet) mun elämästä, mitä mä olen asunut täällä. Ja mulla on ollut suomalainen huoltaja ynnä muuta ja olen ollut periaatteessa melko tiiviisti Suomen kulttuurin, lain ja arkielämän normien kanssa tekemisissä, niin olen periaatteessa tyytyväinen siihen. Niinku eihän nämä viisi sormea, eihän ne ole kaikki samanlaisia, saman muotoisia, mutta että niinku joka maassa on hyvät ja huonot puolensa. Ja on sitten näitä hyviä ihmisiä ja sitten on ihmisiä, joilla on erilainen luonne. Mutta en ole semmosta, en ole semmosta kohdannut, että olisi vaikuttanut elämään sen koommin. Tottakai se on arkipäivään, mutta en ole semmosta että*
Haastattelija: *Että sulla ei ole sellasta kokemusta, että, kun sä sanoit, että sulla on huono kokemus siitä lastensuojelusta, että se olisi johtunut siitä, että sä olet niinku ulkopuolinen, vaan että se on niinku yleisesti sellanen.*
Leila: *Joo, se on nimenomaan niinku yleisesti. Mutta kyllä se siinä vaiheessa, joskus se tuntui silloin, kun ei vielä itse halunnut todella ymmärtää, että tämä on oikeesti näin tämä tilanne. Että silloin alkuvaiheessa varsinkin, kun mä olin tosi herkässä tilassa, niin sitä herkästi vetää itsensä, joo että mä olen ulkomaalainen, että tämä johtuu tästä. Mutta että kyllä mä huomasin, että se oli ihan suomalaistenkin kohdalla niin. Joo, että kun sä olet ulkomaalainen niin sä saat tällaista kohtelua. Mutta kyllä siinä on prosentuaalisesti todella vähän niin. Mutta en mä ainakaan itse kokenut sitä niin, että mä olen niinku ulkomaalainen. Mutta kyllä (isännöitsijäfirman), mutta siinä mä tiesin kyllä, että siinä olisi ollut tällaista erilaista kohtelua, jos esimerkiksi, niinku etnisen taustan takia.*

Leila tuntee lain ja jatkaa arviointiaan vaihtaen näkökulman omakohtaisesta yleisemmäksi:

Leila*: No sehän on laissa säädetty, että autetaan ulkomaalaisia tähän kotoutumiseen, kotoutumisen suhteen ja muuta. Mutta ulkomaalainen, kun sillä on muutenkin jo herkkä tilanne ja hirveen helposti ottaa itseensä ja hirveen helposti ottaa rasistisen kannan.*
Haastattelija*: Niinku rasismikortti, niinku suomalaisetkin vetää.*
Leila*: Joo heti, että muka on näin. Mutta ne ei aina, koska niillä ei ole vielä sitä tietämystä, tasoa ja sitä kokemusta. Että ajan myötä se toki tulee vahvemmaksi ja laajemmaksi, se katsomus, mutta se johtuu ihan siitä, kun niillä on niin herkkä tilanne, muutos elämässä, niin he niin herkästi ottaa itteensä ja niinku rasisteja mua kohtaan, vaikka suomalaisilla ihan oikeesti on paljon kodittomia. On paljon suomalaisia aikuissosiaalityön asiakkaita, lastensuojelun asiakkaita ynnä muita. Niin se ei ole vain sitä, että koska sä olet ulkomaalainen, sä saat tietyn kohtelun. Ei, että ne voisivat yhtä hyvin olla kiitollisia siitä avusta mitä ne saavat, eikä vain nostaa ne negatiiviset puolet. Että negatiiviset kokemukset ja asiat sitten sinne. Että niiden pitäisi yhtälailla pistää niitä tasapainoon, että punnita niitä, mitkä on ne positiiviset, mitkä on ne negatiiviset kokemukset eikä vaan niin, että jos jotakin negatiivista tulee, niin sitten unohdan kaiken positiivisen ja tuen saamisen.*

Leilan näkemys kiitollisuudesta ja hyvän ja huonon kohtelun punnitsemisesta ei mielestäni mitenkään oikeuta puolustamaan ja peittelemään rasismia. Sosiaalityön tulee pyrkiä puuttumaan rasismiin sekä rakenne- että lähiyhteisö- ja yksilötasolla. Rasistisesta kohtelusta ja kokemuksesta ei saa vaieta. Tilanne on kuitenkin kiristynyt. Moni toimeentulotuen asiakas sanoo, että he kokevat olevansa kilpailuasemassa maahanmuuttajien kanssa, koska tuki on riittämätöntä. Erkki puhuu yksinhuoltajaisistä ja kaveripiiristään näin.

Erkki: *Joo, ja vaikea kuule isällekin, jos ei ole yhtään rahaa ja lapset tulevat kylään. Ja sitten joutuu lainaamaan. Mutta kyllä itsekin tiedät, että kun on 200 lainassa niin. Näitä tilanteita nämä on isällekin. Se joutuu lainaamaan, että saa lapsille ruokaa. Ja lapset on tulleet isän kanssa ja isällä on pinna kireellä sitten, kun ei ole ruokaa tai jotakin. Niin eihän herranjumala näin näitä hommia voi hoidella. Inhimillisyys katoaa tästä yhteiskunnasta täysin. Ja sitten toisaalta se lisää rasismia. Rasismi kasvaa näillä päätöksillä.*
Haastattelija: *Joo, jos tulee semmonen olo, että*
Erkki: *Johonkinhan niitten täytyy purkaa se.*
Haastattelija: *Joo, niin tulee sitten. Että jossakin syntipukki pitää olla sitten.*

Erkki: *Joo, sen huomaa mun kaveripiirissä. Ne sanovat suoraan, että ihan noin niinku kylmäverisesti, että heille riittää tämä (kaupunginosan)meininki. Mutta vastaan tulee virolainen, venäläinen, somali… Suomalainen on vasta sitten joka viides.*
Haastattelija: *Ai miten*
Erkki: *Suomalainen on joka viides sitten. (luettelee nopeasti erimaalaisia). Niin kun Kelaan menee esimerkiksi, niin se on semmonen sitten. En mä tiedä, miten ne pärjää Kelan porukka siellä.*

Maahanmuuttajien selviytyminen Suomessa huolestuttaa. Puolin ja toisin on myös jyrkkiä asenteita. Leila kertoo, että nimenomaan vaikeimmassa asemassa olevien maahanmuuttajien asenteet ovat jyrkimpiä. Erkki kertoo, että vaikeimmassa asemassa olevat suomalaiset kokevat maahanmuuttajat kilpailijoiksi niukoista resursseista. Vuokrataloissa jopa isännöitsijät saattavat alkaa suhtautua asukkaiden ongelmiin rasistisesti. Erkki on huolissaan Kelan työntekijöiden pärjäämisestä. Aikuissosiaalityön ja lastensuojelun resurssit eivät riitä vaikeimmassa asemassa olevien maahanmuuttajien tukemiseen. Tarvitaan paljon muutakin tukiverkostoa, seurakuntien, moskeijojen ja järjestöjen työtä, vapaaehtoistyötä ja vertaistukea.

Kertomuksissa nousee puheenaiheeksi esimerkiksi moskeijan tuki ja kotoutumisessa pidemmällä olevien maahanmuuttajien vapaaehtoistyö. Perheen ja suvun lisäksi myös naapurit ja muut suomalaiset antavat tukea.

Sairaitten lasten vanhempien vertaistuki, yksinhuoltajien keskinäinen tuki, naapurien sekä kaveripiirien tuki tulee esiin kertomuksissa. Mutta kertomuksissa nousee esiin paljon ongelmia ilkeiden naapurien kanssa, väkivaltaa ja kiusaamista lasten ja nuorten kaveripiirien keskuudessa. Painopiste kertomuksissa ei ole muiden ihmisten tuessa vaan ongelmissa muitten ihmisten kanssa. Ehkä se johtuu siitä, että poikkeukset normaalista ovat kertomisen arvoisia tärkeitä asioita, etenkin vaikeitten elämäntilanteitten kriisit. Tai sitten se johtuu siitä, että kertojilla on melko pienet tukiverkostot.

Kertomusten sanoma on yhteiskunnallisen luottamuksen, sosiaalisen pääoman ja sosiaalisten tukiverkostojen heikkous. Monet kertojista ovat eläneet ristiriitojen, rikosten ja väkivallan maailmassa. Vertaistuen rakentaminen aikuissosiaalityössä on suuri tehtävä, jossa työn kohteena, objektina olevan yksilöasiakkaan asema muuttuu aktiiviseksi toimijaksi, yhteistyökumppaniksi ja asiantuntijaksi. Kirkko, moskeija, järjestöt ja päihdetyö tarjoavat osallisuutta, yhteisöllistä ja vastavuoroista tukea ja turvaa. Aikuissosiaalityöntekijä voi myös itse koota omista asiakkaistaan

vertaistukiryhmiä. Aikuissosiaalityön verkostoituminen yhteiskunnan muiden toimijoiden kanssa merkitsee siirtymistä näkemään ihminen entistä enemmän osana ympäristöään ja yhteisöään. Vahvat siteet yhteisöön merkitsevät myös tukea elämän kriiseissä. Yksilötyöstä yhteisötyöhön siirtyminen merkitsee myös yhteiskunnallisten ja lähiyhteisön konfliktien, esimerkiksi naapuririitojen sovittelun tukemista sosiaalityön keinoin. Kyse on sosiaalityön osaamisen ja kehittymisen tarpeesta. Kertomuksissa on vakavia kuvauksia etenkin huonoimmassa asemassa olevien maahanmuuttajien ja suomalaisten välisen tilanteen kärjistymisestä.

5.5. Asuminen

Asumisen turvaaminen on keskeistä aikuissosiaalityössä. Asumisesta nousee yhteensä 39 puheenaihetta, joista 11 liittyy asunnottomuuteen tai se uhkaan, 10 omaan asuntoon, seitsemän tukiasuntoon ja viisi muuttoon. Asumiseen liittyy seitsemän vaikeaan elämäntilanteeseen liittyvää kriisiä. Neljä niistä johtuu asunnottomuudesta, yksi häätöuhasta ja kaksi muusta asumisen ongelmasta. Asumiseen liittyy kuusi aikuissosiaalityöntekijän toiminnasta ja toimimattomuudesta johtuvaa viranomaiskriisiä eli puolet aikuissosiaalityöntekijään liittyvistä 12 kriisistä. Yhteensä asumisen puheenaiheita on 39.

Haastateltavista kaksi on haastatteluhetkellä asunnottomana. Kappaleessa Ajelehtimistarina on Tiinan kertomus asunnottomuudesta. Hän muuttaa pian uuteen tukiasuntoon. Häntä jännittää.

Tiina: *En mä ole asunut ikinä yksin.*
Haastattelija: *Joo, mutta nythän sun ei tarvitse asua yksin.*
Tiina: *Onneksi on yhteisö sinänsä, kun siellä on muut. Niin sillä tavalla mun ei tarvitse olla ihan silleen, että mitä mä teen täällä yksin, että mä en osaa, ja mä en haluu, ja mä en tykkää. Niin sitten voi mennä pois siitä niitten luo.*

Asumisen tuki ei ole vain rahallista, vaan Tiina ja moni muu tarvitsee myös asumisohjausta, keskusteluapua, asuinyhteisöä sekä mielekästä tekemistä ja toimintaa.

Mikko joutui asunnottomaksi vankeustuomion jälkeen vaikka Mikko, hänen äitinsä ja vankilan sosiaalityöntekijä tekivät kaikkensa asunnon saamiseksi jo monta kuukautta ennen vapautumista:

Äiti: *Mutta siellä sitten sosiaalityöntekijä hoiti hommansa kaikki hyvin.*
Mikko: *Niin kävinhän mä sielläkin sossussa ja hoidin sielläkin asiat.*
Haastattelija: *Niin ne yritti sitten siellä saada asioita vähän selväksi.*
Mikko: *Niin, tai ulkopuolelle näitä asuntoasioita ja kaikkea. Kyllähän se hoitikin, mutta*
Äiti: *Ja (tietylle paikkakunnalle) laittoi paperit. Kaikki lähetettiin ajoissa.*
Haastattelija: *Että sieltä puolelta yritettiin kaikki, ja sitten ihan pikkuisen tunnustan, että teidän äiti on kertonut. Tämä oli niinku, koska se tuli, tammikuussa.*
Äiti: *Ei, kun tammikuulla aloitettiin, mutta huhtikuussa hän vapautui. Ja siitä asti sitten on rämmitty tässä.*
Haastattelija: *Joo, että tammikuulla aloitettiin hoitamaan, ja mitään ei tapahtunut sitten. Ja silloin se meni enemmän, että sä olit niinku sieltä, se sosiaalityöntekijä sieltä hoiti näitä.*
Äiti: *Joo, se teki tehtävänsä, mitä voi tehdä.*
Haastattelija: *Ja yritti järjestellä. Ja sitten ei mitään niinku.*
Äiti: *Täällä ei tapahtunut (tietyllä paikkakunnalla) mitään.*
Haastattelija: *Joo, se oli tosi noloa sitten. Ja sitten alkoi huhtikuu lähestyä ja se vapautuminen.*
Mikko: *Eikä ollut asuntoa.*
Haastattelija: *Eikä ollut mitään. No mitä sitten, kun sä tulit pois sieltä huhtikuussa?*
Mikko: *No ei mitään. Mä menin äidin luo ja olin siellä sitten, kun ei ollut muutakaan paikkaa.*
Haastattelija: *Niin, sitten sä olit ihan turhautunut ja sillain, kun*
Mikko: *Niin tavallaan joo.*
Haastattelija: *Takaisin äidin luo.*
Mikko: *Kyllähän ne yritti sieltä, että mä olisin muuttanut (toiselle paikkakunnalle), niin mä olisin saanut sen niin sanotun kriisiasunnon. Mutta mitä mä nyt sitten kirjoja sinne vaihdan, kun se olisi vielä kauheempaa olla jossain semmosessa asuntolassa.*
Äiti: *Siellä olisi pahempia tekijöitä.*

Lopulta tilanne selviää. Haastattelija haparoi ja on koko ajan ihmeissään, kun sosiaalityö ei ole onnistunut asunnon hankkimisessa. Mutta kun tavallisia asuntoja ei ole ollut tarjolla, on kuitenkin tarjottu kriisiasuntoa. Tulee lopulta myös ymmärrettäväksi, miksi Mikko ei mene sinne. Yhteisöasuminen ei aina ole hyvä ratkaisu, sillä siellä voi olla muita ”pahempia” tekijöitä. Mikko ei halunnut sortua uudelleen pahempiin tekoihin.

Koska Tapion tili oli koko ajan miinuksella, häneltä otettiin pois luottokortti. Ei ollut käyttövaraa. Hän sai häädön ja joutui asunnottomaksi vuokravelkojen takia.

Tapio: *Tili miinuksella ja. Sitten alkoi se pyörän pyörittäminen ja. No mulle jäi vuokrat maksamatta. Mä bunkkasin yhdellä meidän toimistoista takahuoneessa sohvalla, tämmösellä vähän nuhjusella. Siellä mä bunkkasin ilman asuntoa. Ja silloin mä niinku, että nyt ei asiat voi hirveesti mennä enää huonommin, että mulla ei ole tilillä yhtään rahaa.*

Tapion kertomus jatkuu. Välillä hän oli jo sukulaisen nurkissa, mutta joutui sieltäkin pois:

Tapio: *No sitten tuli sillä tavalla, että mä olin rahaton, ilman asuntoa, häätö ja tota. Sitten mä soitin että tota, mulle soitettiin, kun mä olin etsinyt asuntoa siinä hetken aikaa. Mulle soitettiin (tietyltä paikkakunnalta), että me ollaan nyt muuttamassa pois tästä asunnosta, että sä kävit silloin täällä katsomassa tätä asuntoa. Varmaan ehkä kaksi päivää sitten. Mä jo ehdin olla kuukauden silloin kesällä ilman asuntoa (mun sukulaisen) luona. Mutta sitten mä lähdin (sen sukulaisen) luota pois, koska mulla ei ollut varaa maksaa yhtään, niin sillä niinku mitta täyttyi. Että se laittoi mun kamat nurkkaan ja sanoi, nyt älä tule takaisin. Ja tota noin, mulla oli siis niinku repullinen kamaa. Pari puhdasta paitaa, tai likaista paitaa.*

Ja kertomus jatkuu. Takuuvuokrat ovat korkeita, mutta löytyy ratkaisu:

Tapio: *No sitten, mistä vitusta mä hoidan nämä takuusummat. Että mun pitäisi maksaa oikeesti 4000:n takuut, että. Soitin faijalle, että nyt pitäisi maksaa takuuvuokraa 4000. Faija laittoi luurin kiinni. Ja kiva. Soitin mutsille. Että nyt tarttisi saada 4000 takuita ja se laittoi. Mä saan kuule 1500 tilille. Niinkun, siitä, että sen verran hänellä on omia rahoja.*
Haastattelija: *Auttoi. Salaa.*
Tapio: *Niitä ei faija nää. No sitten mä soitin mun isoäidille, joka laittoi tonnin. Ja sitten mä sain sen takuusumman kasattua. No kyllä tämä tästä rullaa. Ja sitten sossuun vielä ja. Sitten soitin sinne ja (tietyn niminen sosiaalityöntekijä) tai mikä ikinä se, en muista enää.*
Haastattelija: *Joku semmonen se oli. Oliks se (nimi ja paikkakunta).*
Tapio: *(Sillä paikkakunnalla). Ja tota. Se vastasi mun puheluun ja sitten kerroin, että miten mulle on käynyt tämä. Että mulla on, oikeesti niinku joutunut, siis mä olen ollut tämmösessä firmassa töissä ja mulla on kaikki rahat ihan salee edelleen. Tuskin tuolta saa, kun se on haettu konkurssiin se firma…*

Tapion uusi sosiaalityöntekijä teki puhelimessa kriisitilannearvioinnin ja pyysi Tapion käymään sosiaalitoimistossa. Väestökirjat piti muuttaa uudelle paikkakunnalle ja Tapio sai vuokrarahan,

ruokarahaa ja maksusitoumuksen lääkkeisiin. Sosiaalityöntekijä dokumentoi kaiken. Sovittiin, että kahden viikon päästä on uusi tapaaminen. Sosiaalityöntekijän nopean toiminnan ansiosta Tapion asunnottomuus päättyi.

Leila joutui nukkumaan nuorena rappukäytävässä, sillä hän ja hänen sisarensa eivät mahtuneet suuren perheen saamaan kaksioon. He olivat kotiutuneet lastensuojelulaitoksesta, jossa heillä oli ollut omat huoneet:

Leila: *Joo, mehän ei mahduttu sinne, koska se oli pieni kaksio ja heitä oli, oliko heitä kymmenen, ja sitten minä ja (minun sisko), niin mehän oltiin totuttu siihen, että meillä olisi niinku periaatteessa oma huone. Mutta ei me oikeesti mahduttu siihen, eihän siis periaatteessa ollut edes patjoja.*
Haastattelija: *Ei mitään mahdollisuutta.*
Leila: *Siellä oli periaatteessa yksi sänky. Se oli yhden hengen runkopatja. Ja sitten me jouduttiin Punaiseen Ristiin, tota Punaisen Ristin joku semmonen kanssa lastenkoti tai tämmönen. Mutta sinnekin oli tulo- ja menoajat, että sinne voi tulla vasta oliks se kymmeneltä aamulla ja viimeistään kahdeksalta illalla piti olla kotona.*
Haastattelija: *Ai niin se Suomen Punaisen Ristin Nuorten turvatalo. Sitä käytettiin sillä tavalla, vähän huijattiin sitä. Mutta ne oli ystävällisiä, mutta niille ei saanut jäädä yöksi. Nyt mä ymmärrän. Sä olit siellä.*
Leila: *Joo, sitten me nukuttiin välillä yöllä rapussa, niinku siellä siskon rapussa, kun se ei esimerkiksi ollut kotona tai muuten saatu yhteyttä niin. Että periaatteessa tämä kierre jatkui aika monta vuotta. Ja oltiin tosissaan. Oli talvi kaiken lisäksi. Oli kaiken lisäksi pakkasta ja pimeätä ja sitten mä tein vielä siivoustyötä siinä ohessa.*

Kriisikertomukset kerrotaan episodisesti ja kriiseihin palataan yhä uudelleen. Selviää lopulta, että Leila on ollut 17-vuotias, kun hän nukkui rappukäytävässä, vaikka piti nukkua perheen kodissa. Hän keksi itse ratkaisun vaikeaan kriisitilanteeseen.

Leila: *Itse asiassa mä itse otin yhteyttä tähän Punaiseen Ristiin. Että mä en tiedä mitä kautta, mutta mä olin aika päättäväinen. Mä en tiedä miten, mutta…*

Lopulta Leila muistaa, että toinen samanikäinen tyttö oli kertonut Suomen Punaisen Ristin Turvatalosta. Järjestöjen antama tuki vaikeissa elämäntilanteissa on tärkeää. Monet järjestöt ovat

kehittäneet asunnottomuuden hoidossa arvokasta jalkautuvaa, katutasolle ulottuvaa etsivää työtapaa. Asunnottomuuden hoitoon tarvitaan monta toimijaa ja yhteistyötä.

Maahanmuuttajaperheet ovat usein suuria ja suuria vuokra-asuntoja on aivan liian vähän tarjolla. Suurimmatkin tarjolla olevat vuokra-asunnot ovat itse asiassa suhteessa aivan liian pieniä kymmenhenkisille perheille. Kun perheet joutuvat asumaan ahtaasti, saattaa syntyä melua, hälyä ja ongelmia naapureiden kanssa. Leilan perheen asumishuolet eivät loppuneet tähän yhteen liian pieneen asuntoon.

Leila: *Kun ne saivat sen häädön, niin enhän mä periaatteessa ymmärtänyt heti, mitä se oikeesti meinaa. Sitten mä menin, se oli yksi sosiaalityöntekijä (muistelee nimeä). Joo, häntä mä en siedä. Se oli periaatteessa yksi perheen suurimmista ongelmista, alkoi just tästä muutosta niinku edestakasin. Niin kun me saatiin se häätölappu, mä muistan itse, mä menin (sen sosiaalityöntekijän) luo. Mä sanoin: (Sosiaalityöntekijä), me ollaan saatu tällainen lappu. Joo, se sanoi, että ei se mitään. Menette kotiin vaan ja olette (tiettyyn päivämäärään saakka). Sitten te saatte mieleisen asunnon. Ei se kertonut, että se häätö tarkoittaa, että heitetään kadulle suurin piirtein. Ja sitten se syöksykierre vaan sitten pahenee. Koska silloin isä oli kyllä vielä Suomessa jonkun aikaa, oli kyllä ihan oikeesti ihan kivaa siellä (asunnossa). Että ei ollut mitään ongelmia. Ja se asunto, siinä oli, niissä ovissa ei ollut mitään kahvoja ja ne seinät oli ties miten. Oikeesti puhdistettiin sitä. Sisko yritti maalata sitä ja kaikkea. Ja sitten siellä oli semmosia (maahanmuuttaja)perheitä, jotka, niissä ei ollu suurin piirtein edes ovet jäljellä, mutta niitä ei häädetty. Mutta meidät häädettiin. Mutta sitten (se sosiaalityöntekijä), se vain antoi asian olla ja johti meidät ihan väärille teille. Se sanoi, menette kotiin vaan istumaan sen lapun kanssa. Ja ei siinä mitään, ei tässä ole mitään ongelmaa. Että (se sosiaalityöntekijä) on periaatteessa niinku ainut henkilö aikuissosiaalipuolelta, mistä mä en tykkää. Mä en tykkää, että se johti ihan niinku väärille teille ja antoi ihan väärät neuvot ja hänestä mä en tykännyt yhtään… Että se olisi voinut valittaa ja sanoa ja ohjata, että tämä on tämmönen, se johtaa siihen, että pitäkää matalampaa ääntä, tai muuten, että se olisi voinut neuvoa. Mutta ei, että hänen takia sitten jouduttiin (tiettyyn tilapäismajoitukseen). Että se oli niinku se, (siitä sosiaalityöntekijästä) mä en kanssa tykännyt.*

Kun kyseessä on häiritsevästä asumisesta johtuva häätö, sosiaalityöntekijä on melko voimaton neuvottelemaan asiasta vuokranantajan kanssa. Mutta kun maahanmuuttajaperheiden häätöjä on alettu joissakin tapauksissa tutkia, naapureiden tekemät valitukset ovatkin saattaneet johtua ainakin osittain rasismista ja kiristyneistä väleistä naapurien välillä. Naapuririidat saattavat olla myös

vuorovaikutusongelmia, jotka johtuvat eri kulttuurien kohtaamisesta, jopa valittajien päihteiden käytöstä tai mielenterveysongelmista. Jotkut ihmiset eivät siedä lasten normaalia leikkiä ja melua lainkaan. Joissakin tapauksissa sosiaalityöntekijät ovat lähteneet tukemaan asiakkaita käräjäoikeuteen häätöasioissa. Sosiaalityöntekijät voivat toimia myös asiakkaiden asiamiehinä vaikeissa elämäntilanteissa. Leila on tottunut toimimaan perheensä tukihenkilönä ja siksi hän ei hyväksynyt sitä, että sosiaalityöntekijä ei antanut neuvoja esimerkiksi oikeusavun hankkimiseen.

Myös Ismail joutui melkeinpä häätötilanteeseen juuri tultuaan Suomeen, koska hän ei ymmärtänyt, että hänen pitää itse maksaa vuokra Kelan rahoista. Sosiaalityöntekijä pysyi kovana ja vaati Ismailia maksamaan myös maasta pois muuttaneen veljensä osuuden vuokravelasta.

Ismail: *Ja sitten kun me saimme asunnon ja aloitin suomen kielen kurssin ja siellä oli toimeentulotuki katkaistu ja sitten menin Kelaan. Ja sitten päätös kesti vähän aikaa ja sitten odotin, miksei tule rahaa. Ne tulee kohta. Eräänä päivänä tuli sitten tilille, siellä oli ihan yli kolme tuhatta markkaa. Emme olleet ikinä nähneet. Ooo! Onneksi nyt siellä, mitä me odotettiin, nyt tuli. Tili oli täynnä ja sitten minä ja sitten tuo velikin ja hänen vaimonsa. Molemmat olivat Keniassa. Sitten juuri minun vaimo sai lapsen. Elikkä juuri kun tulin Suomeen, mä menin naimisiin. Sitten ei tullut lapsia, mutta hänellä siellä lapsi, joten lähetin heille sinne rahaa. Siellä ostettiin vaatteita, parempia takkeja. Onneksi sitten seuraava kuukausi lyhyempi kuin toimeentulotuessa. Elikkä on tarkoitus, että kahdessakymmenessä päivässä tulee, Kelan raha tuli. Sosiaalityöntekijä laskee kuukauden. Tuo Kela vähän lyhentää aikoja ja siellä on vähän parempi toi summa. Mutta tämä raha, joka me saatiin, eli asumistuki vielä mukana, piti maksaa eteenpäin vuokranantajalle, mutta emme maksaneet. Joo, mä ajattelin, että tämä on meille. Kukaan ei kertonut. Ja tämä huhu. Me odotimme rahaa. Okei, onneksi. Sitten kun me oltiin täällä ja sitten tuli paperi, ja sitten ne sanoi täälläkin, joo joo, tulee paperi. Laitoimme sen kenkätelineeseen, tai ylhäällä (olevalle telineelle). Toinen punainen tuli sitten ja näytimme sen yhdelle kaverille. Mikä tämä? Piti maksaa vuokra. Mikä vuokra? Koska täällä kun me asuttiin siellä vanhempien kanssa kuusi kuukautta, ei maksettu mitään. Niin siellä sosiaali tai Kela, tai kaupunki maksoi. Täällä on tämä meillä. Ja sitten lopuksi siellä tuli sosiaalityöntekijä, eli siellä oli vaikea löytyä siellä silloin. Silloin siellä oli helpompi nähdä. Siellä oli ovi auki silloin. Voit mennä suoraan, mutta ei saa heti aikaa. Voit kysyä lyhyitä kysymyksiä joltakin sosiaalityöntekijältä, voit kävellä suoraan sisään ihan (sinne) ja kysyä. Hei, pitäisi maksaa heti vuokra. Hei, sinun pitäisi maksaa vuokra, pitäisi maksaa, hei. Sitten tilattiin tulkki. Tulkki: Tämä pitäisi maksaa itse. Ja joo, se kaveri lähti pois. Minä en tiedä, siellä muita*

maita, minä en tiedä, hän meni, hän lähti pois Suomesta. Minä jäin, ja: Pitäisi maksaa sinun oma vuokra, sekä hänen, että kokonaan pitäisi maksaa, koska sinä asut nyt.
Haastattelija: *Niin, kokonaan!*
Ismail: *Niin, minun pitäisi maksaa kokonaan. Minä sanoin ei. Ellei, sitten vaimo ei tule. Täällä Suomessa on vaikea saada asuntoa, jos tulee häätö. Sitten kaikki menee sekaisin. Mä sanoin, joo, ei mitään. Mä asun siellä, mä asun sukulaisten, siellä vanhempien kanssa, mutta mä en jaksa, en pysty maksamaan, siellä vaaditaan 6000 markkaa. Joo, sinun pitäisi. Lopuksi päätettiin. Jos pystyy, pliis maksaa, eli unohdetaan hänen osuus, kaverin. Okei, tullaan sitten, minun oma osuus. Sitten voi, jos maksaa puolet. Mä pyydän, jos et sitten, nämä mä ehdotan. Koska tämä (veljen) raha, jos ei tule minun tilille, en ole sillä syönyt, en käyttänyt, se ei minun. Mutta sitten hän. Joka tapauksessa hän sanoi ei, pitäisi maksaa. Okei, mä maksan, mä menen sinne pokkarautaa* ja teen osamaksusopimuksen.*

*Pokkarauta on työkalu, jolla käännetään rakennuksilla raudoitusrautoja nurin valun jälkeen.

Aikuissosiaalityössä tehdään paljon neuvontatyötä etenkin maahanmuuttajien kanssa vuokranmaksusta. Välillä vuokra pitää maksaa itse ja välillä sosiaalitoimisto maksaa vuokran asiakkaan puolesta suoraan vuokranantajalle. Välillä myös Kela maksaa asumistuen suoraan vuokranantajalle, välillä asukkaan omalle tilille. Käsite vuokran omavastuuosuus on hankala, sillä se voi tarkoittaa vuokran ja Kelan asumistuen erotusta tai sitten vuokran, Kelan asumistuen ja toimeentulotuen erotusta, jos asiakkaan toimeentulotuen määrä on pienempi kuin vuokra. Aiemmin omavastuuosuus -käsitettä sotki vielä toimeentulotukilaissa ollut vuokran 7 %:n omavastuuosuus. Mutta tärkeää on ymmärtää, mitä asukkaan on itse maksettava. Se riippuu siitä, mitä Kela maksaa asumistukena ja kaupunki maksaa toimeentulotukena suoraan vuokranantajalle.

Toimeentulotukilain 16 §:n mukaan toimeentulotuki voidaan erityisestä syystä maksaa tuen hakijan perheenjäsenelle tai tuen saajasta huolehtivalle henkilölle käytettäväksi tuen saajan elatukseen tai muutoin käyttää hänen toimeentulostaan aiheutuvien menojen suorittamiseen. Tätä pykälää tulkitaan hyvin eri tavalla. Jos vuokra maksetaan asiakkaan puolesta, on vaarana holhoaminen. Jos taas kaikkien asiakkaiden arvioidaan olevan kykeneviä maksamaan itse vuokransa, vuokravelkojen määrä kasvaa ja asuminen vaarantuu. On tärkeää arvioida, mitkä ovat sellaiset erityiset syyt, joiden vuoksi asiakkaat eivät kykene itse huolehtimaan taloudestaan.

Ismail kertoi, että kukaan ei ollut neuvonut häntä. Maahanmuuttajien kotouttamisen alussa hyvin yksityiskohtainen ja selkeä neuvonta ja ohjaus on tärkeää. Muuten ei opi kantamaan vastuuta ja hallitsemaan omaa talouttaan monimutkaisessa tukijärjestelmässä.

Haastattelija otti Ismailin kanssa puheeksi vuosia sitten tapahtuneen suuren kriisin. Kerrostalossa oli ollut tulipalo ja kaikki asukkaat oli evakuoitu. Ismail kertoo riittämättömästä palvelusta vaikeassa asumistilanteessa. Kriisitilanteessa sosiaalityöntekijä ei Ismailin mukaan kunnioittanut asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Ismail: *Hän halusi pakottaa asiakkaat. Esimerkiksi kun siellä oli paljon savua kotona eli koko perhe lähti pois kotoa (tilapäismajoitukseen). Ihan ok, mutta sinne tuli tarkastaja. Niin he sanoivat, että haluaisivat teidät pois taas tänne. Ja vähän katsottiin siellä, mitä savu oli aiheuttanut. Joo ja meidän tavarat, onko ne siellä. Kuorma-auto tuli ja siirrettiin tavarat toiseen taloon, toiseen kerrokseen tilapäisesti. Joo, kun siellä tehtiin tarkistus ja kaikki. Ja tarkastaja ei pyytänyt siirtämään kaikkia tavaroita sieltä pois. Mutta he sanovat, siirtäkää vähän. Heillä oli joku mittaus. Mutta hän (sosiaalityöntekijä) on itse päättänyt, että kaikki tavarat pois sieltä. Ja ne siirrettiin toiseen taloon. Ja hän sanoo, että pitäisi asua toisessa talossa. Miksi asuttaa, emme halua. Me haluamme meidän asuntoon täällä lähellä. Okei joo, muuttakaa itse takaisin. Miksi sinä otat kaikki tavarat tänne? Et saanut meidän lupaa. Emme luvanneet ottaa niitä tänne elikkä täältä. Elikkä tarkastaja ei sanonut. Jos sinä olet siirtänyt meidän tavarat tänne. Emme sopineet. Me haluamme tähän asuntoon. Meidän luvatta, meidän luvatta hän oli kaiken tehnyt. Me haluaisimme takaisin. Hän sanoo, että pitää itse muuttaa. Ja me muutimme. Mä kutsuin kavereita. Nostettiin sinne sänky, otetaan auttamaan sinne takaisin asuntoon. Ja myös siellä (tilapäismajoituksessa). Vaimo tietää vähän enemmän. Mä tulin vähän myöhemmin. Mutta siellä oli paljon asioita. Siellä piti ihan normaalisti palvella, mutta siellä ei tehty. Tosi huono palvelu. Ja siellä tuli heti paljon kielteistä. Tämä on tulipalo…*
Haastattelija: *Tuli kielteisiä päätöksiä koko ajan.*
Ismail: *Joo ja sitten jotakin siellä haettiin. Vaimo tietää enemmän kun vaimo oli täällä. Mutta siellä oli ihan tosi tosi vaikeeta. Vaimo kun hän muistelee nyt, tulee heti vihaiseksi. Ei, ei, sosiaali! Onks siellä (se sosiaalityöntekijä) vielä. Mä en halua mennä sinne. Mä muistan silloin. Koska kun siellä oli tulipalo, oli kriisitilanne. Ihminen tarvitsee apua silloin. Ja silloin katsotaan vähän henkilön tilannetta. Ja musta vielä, mies oli pois, tarvitsee vähän enemmän apua. Mutta ei siellä. Tosi huono palvelu.*

Suuressa tulipalokriisissä oli aivan liian vähän sosiaalityön ja muiden kriisiviranomaisten resursseja, joten palvelu jäi hyvin puutteelliseksi. Kriisitilannetta selviteltiin sosiaalityössä jälkeenpäin, mutta asiakkaiden kriisikokemuksia ei kerätty eikä purettu heidän kanssaan. Ismail kertoi tarinansa ja näkökulmansa tilanteeseen vasta vuosia myöhemmin, mutta silti lauseet muuttuvat preesensiin, nykyhetkeen ja hiki nousee otsalle. Ismailin vaimon kokemus on edelleen järkyttävä trauma ja Ismail kokee palvelun olleen huonoa. Hän palaa vielä myöhemmin uudelleen asiaan ja kertoo, miksi perhe ei halunnut muuttaa toiseen tilapäisasuntoon. He halusivat omaan asuntoon, koska arvostavat sitä.

Ismail: *Halusimme sinne taloon, meidän entiseen asuntoon, mikä on meidän asunto. Hän sanoi, että jos et halua tähän taloon, sitten pitää itse muuttaa takaisin. Sillä voi, voi, voi haluta. Ja sitten avaimet.*
Haastattelija: *Joo, niin menittekö te sitten siis takaisin siihen palaneeseen asuntoon? Sinne te halusitte, omaan asuntoon?*
Ismail: *Joo, omaan.*
Haastattelija: *Siellä voi asua sitten?*
Ismail: *Sama asunto siellä. En mä haluaisi sieltä muuttaa. Koska tämä asunto siellä on, lapset ja kaikki tykkäävät. Ja siellä on piha lähellä ja sitten meidän pesutupa on siellä ja siellä on paikat lähellä ja lapset tietävät siellä, kaikki omat siellä ja uusittu silloin, kun me muutettiin. Siellä korjattiin kaikki, joo.*
Haastattelija: *Joo.*
Ismail: *Mutta joka tapauksessa sopimuksien mukaan pitäisi tehdä eikä pakottaa ihmisiä: Tee tämä! En halua. Jos ette sitten, ota sinun tavarat.*

Kun tulipalon jälkiselvittelyssä tapahtuu sosiaalityöntekijälle virhe, tilanne kärjistyy entisestään.

Ismail: *Tosi paha kokemus. Mä tunnen hänet sieltä (aiemmalta ajalta). Vähän ylpeä. Ei, ei, ei käy. Sellaisia ihmisiä on siellä vähän. Ja sitten kun oli se tulipalo. Mä itse tulin käymään hänelle, onko siellä avaimia. Hän otti avaimet. Hän otti avaimet ja laittoi, uuden tilapäisen asunnon. Ja hän otti avaimet (sosiaali)toimistoon ja kertoi (asunto)toimistoon: Joo, mä jätin pöydälle. Mutta hän ei jättänyt. Sitten me etsittiin, ei ole. Ja sitten (asuntotoimisto), että pitäisi melkein maksaa rahaa, maksu, lasku. Ja lasku tuli, mä näytin hänelle. Ja hän sanoi, että ei ole avaimia. Sitten mä vähän kovalla äänellä sanoin. Ei, itse pitäisi maksaa, tämä lasku pitäisi teidän maksaa, ei meidän. Hän tuo meille avaimia. Itsellä siellä hänen taskussa, tai mä en tiedä, hänen taskussa tai hänen*

lompakossaan. Hän sanoi, onko nämä avaimet. Miksi et kertonut? Siellä pitkän aikaa sitten. Ottakaa nyt. Tosi huono. Ei sanonut anteeksi, mä en huomannut. Sori sori. Sellaista pitäisi. Kunnioittaa ihmistä. Koska hän oli itse tehnyt virheen. Ja sanoi, maksakaa itse. Ja heti ei löytynyt avaimia. Kun siellä pitkän taistelun jälkeen löytyi. Ja hän sanoi, ottakaa. Joo, sellaisia enempi suomalaisia, mutta siellä yksi henkilö, ei kaikki.
Haastattelija: *Niin just joo. Mutta yksi henkilö voi olla aika vakava asia. Kun siinä alussa se ensimmäinen sosiaalityöntekijä oli ja sitten oli kriisissä, meni huonosti, niin sitten se koko homma*
Ismail: *Mutta on paljon ihmisiä, jotka ovat tosi hyviä.*

Sosiaalityössä sattuu virheitä, kun tehdään työtä kovassa paineessa ja kiireessä. Silti tässäkin tilanteessa olisi riittänyt se, että pyytää anteeksi, sanoo sori. Asiakkaat antavat kyllä anteeksi ja ymmärtävät, että paljon työtä tekevälle sattuu virheitä. Jos ei pyydä anteeksi tai pahoittele, virheistä jää pitkät jäljet, katkeruus ja epäluottamuksen varjo. Kertomuksessa on jotakin asenteellista. Sosiaalityöntekijä piti ilmiselvänä, että asiakas on tehnyt virheen.

Tapiolla on asunto, mutta silti asumiseen liittyy vakava kriisitilanne, joka on jatkunut vuosia. Kriisitilanteen tunnistaa hänen kertomuksessaan siitä, että hän puhuu katkerasti ja palaa vielä asiaan uudelleen, jotta haastattelija ymmärtää asian vakavuuden. Ensimmäinen puheeksiotto kertoo tarkkaan, mistä on kysymys.

Tapio: *Kerran mulla oli tällanen tilanne, että mä halusin tavata yhtä neitiä, joka oli (ammatti), mutta sillä ei ollut asuntoa. Se oli samanlainen, käytiin yhdessä samassa baarissa siinä (paikkakunnalla) niinkun. Että tule mun luokse vähäksi aikaa, että ei tässä mitään ongelmaa ole. Että mulla on kuitenkin kaksio, että kyllä sä siinä, sä voit ihan hyvin. Mä voin mennä vaikka olohuoneeseen hetken aikaa. Ei mitään ongelmaa. Mutta se nyt oli, tästä tuli oikeelle sossulle pikkunen ongelma sitten, kun olikin kaksi ihmistä samoilla kirjoilla ja. Se oli perustamassa meille avioliittoa ja mä ajattelin, että ihan tota otin ihmisen vuokralle, että pystyin, kun se oli lentämässä omasta asunnosta pihalle sen takia, että se oli menossa myyntiin. No sitten me oikeesti väännettiin ja väännettiin sitä kättä. No sitten se sai onneksi asunnon. Ja se sitten loppu se säätäminen siinä. Mutta oli se melko haasteellista, kun oltiin kuitenkin täysin vaan baarituttuja. Mä ihmettelin kovasti, että miten tämä voi olla näin hankalaa, että jos kaksi ihmistä, jotka on asunnossa, niin miten se voi olla niin hankalaa.*

Tapio siis oppi aikoinaan, että yhdessä asuminen voi johtaa ongelmiin, jos elää toimeentulotuen ja asumistuen turvin. Sosiaalityöntekijä kontrolloi tilannetta ja huomasi, että kaksi ihmistä oli kirjoilla samassa osoitteessa. Tapio käyttää sarkastista käsitettä ”oikea sosiaalityöntekijä” tarkoittaen kontrolloivaa ja kaikesta tositteita pyytävää sosiaalityöntekijää. Yhtäkkiä kesken kertomustaan maahanmuuttajaperheiden asumisongelmista Tapio alkaa kertoa omasta kriisistään.

Tapio: *Taloudellisesti mun ja (mun tyttöystävän) ei ole ikinä mahdollista ennen kuin mun velkajärjestely on mennyt tiettyyn vaiheeseen ja (mun tyttöystävä) on täysin omillaan ja niin edelleen. Eli me ei voida muuttaa yhteen asumaan. Koska tämä järjestelmä on sellainen, että me ei voida muuttaa yhteen. Että me ollaan löydetty rakkaus, mutta me ei. Tämä on ihan vitun sairas tämä yhteiskunta sen suhteen. Että tämän jälkeen jos mä. Nyt tämä on semmosta luottamuksellista.*
Haastattelija: *Niin tämä onkin luottamuksellista.*
Tapio: *Että me oltaisiin muutettu jo monta vuotta sitten yhteen, mutta tämä vitun paska on semmonen, että kun mä lasken kaikki läpitte, niin niin*
Haastattelija: *Se ei onnistu.*

Tapio palasi asiaan vielä myöhemmin uudelleen:

Tapio: *Mua ketuttaa, mua ketuttaa joka päivä, kun mä tiedän, että mä en voi muuttaa yhteen virallisesti, kunnes kunnes niinkun maan päällä tapahtuu näin (napsauttaa sormiaan). Että tulisi avioero ennen kuin me ollaan niinku (naurua) päästy yhteen.*

Vaikka kyseessä on Tapion vaikean elämäntilanteen kriisi, myös sosiaaliturvajärjestelmämme rakenne nousee kertomukseen. Monet tarveharkintaiset etuudet ovat sidottuja asumiseen ja erilaisiin perhemäärityksiin. Esimerkiksi työmarkkinatuki muuttui riippumattomaksi puolison tuloista vasta vuonna 2013. Aikuissosiaalityöhön tulee jatkuvasti naapureiden usein nimettömiä ilmoituksia avoliitoista, vaikka väestörekisterin mukaan ihmiset asuvat virallisesti erillään. Jos mies ja nainen asuvat samassa asunnossa, heidän on vaikea todistaa, että he eivät asu avoliitossa. Vuoden 2012 alussa korotettu yksinhuoltajan perusosa ja lapsilisän yksinhuoltajakorotus voi myös lisätä vaikeassa taloudellisessa asemassa elävien lapsiperheiden kynnystä muuttaa asumaan yhteen.

Muuttoihin liittyy usein paljon toimeentulotuen tarvetta, sillä vuokranantajalla on oikeus periä vuokravakuutta korkeintaan kolmen kuukauden vuokran määrä. Usein täytyy maksaa vanhan ja uuden asunnon vuokraa päällekkäin ja tietysti itse muuttokulut. Ritvan oli pakko muuttaa, sillä hän

ei selvinnyt entisen asuntonsa lumitöistä. Kun hän sai asuntotarjouksen, hän otti heti yhteyttä omaan sosiaalityöntekijäänsä:

Ritva: *Se oli ihan ok, mutta se oli vaan musta niin hassu sillain, että kun se itse, se sopi, mutta ei tehnyt niitä päätöksiä. Että sama kun silloin oli se muuttoruljanssi ja mä kysyin sitä (mun sosiaalityöntekijältä) just nimenomaan, kun mä sanoin, että mä haluan nyt tietää. Että mä en voi muuttaa, että sä ymmärrät, että mun rahat ei riitä tällaseen hommaan. Että multa on mennyt aika työläästi ja että mä en tiedä muutenkaan, että miten mä jaksan. Että mä en niinku. Että onneksi mulla oli apuja, mun isäni tuli auttaan ja sitten (mun henkilökohtainen avustaja) pakkaa ja kaikkea näitä. Että en mä olisi yksin pystynyt mitään tekemään sitä muuttohommaa. Että mä olin ihan puhki poikki muutenkin siinä ja sitten vielä kaikki lasten jutut siihen päälle. Mä sitten sanoin, että siis kun se tuli niin äkkiä se päätös, että kaupungilta se kämppä vapautuu, se oli kaksi päivää. Sitten mun olisi pitänyt maksaa tähän vuokra, toiseen vuokra, kolme vuokraa samantien. Mä soitin sinne ja mä kysyin sitä ja sanoin: (Mun sosiaalityöntekijän nimi) ihan oikeesti, mä en voi tehdä päätöstä, mä en osaa. Jos mä päätän ja teen ja te ette sitten maksakaan, niin mä olen ihan kusessa.*

Ritva kertoo, miten hankalaa oli toteuttaa muutto, kun piti ajaa edestakaisin ja huolehtia samalla lapsista, joita ei voi jättää yksin pitkäksi aikaa.

Ritva: *Silloin se, että kun se lupasi sen mulle puhelimessa ja mä sanoin, että onks tämä ihan varma juttu, että se menee näin. On, kaikki. Ja ne päätökset ja sitten se ei kuitenkaan itse tehnyt sitä. Se laittoi (toisen sosiaalityöntekijän) tekemään sen, joka laski ihan eri lailla. Kun sitten se (mun sosiaalityöntekijä) sanoi, että hän olisi laskenut sen taas toisella lailla sen asian. Ja kun se tiesi sen jutun, kun mä olin selittänyt kaikki, ett tämä ei niinku, ja tiesi tämän homman. Ja sitten se sanoi, että mun pitää keskustella sen (toisen sosiaalityöntekijän) kanssa. Kun mä sitten soitin, että tämä ei mennytkään näin, että nyt on rahat loppu ja hei, että mitä tehdään. Että oikeesti, mulla ei ole rahaa ostaa maitoa lapsille eikä mitään muutakaan. Enkä mä voi aina olla pyytämässä mun äidiltä. Eikä mun äidilläkään ole rahaa. Jos se lainaa, mun täytyy maksaa takaisin.*

Kertomus siirtyy välillä autonrenkaiden ostoon ja terveydenhoitokuluihin, mutta tärkeä muuttokriisikertomus jatkuu:

Ritva: *Mutta sitten se (toinen sosiaalityöntekijä) oli mun mielestä, se oli töykeä. Se oli ihan oikeesti, se oli siis sillain, että se sanoi ihan suoraan mulle, että mähän en tätä korjaa. Se sanoi niinku ihan*

suoraan, kun mä soitin. Mä sanoin, että mä sen (mun oman sosiaalityöntekijän) kanssa juttelin, se sanoi, että mun pitää soittaa sille (toiselle sosiaalityöntekijälle), että (toinen sosiaalityöntekijä) on tehnyt sen päätöksen. Ja jotain se, mä en muista mitä, että hän ei kerinnyt, mä en voinut tehdä, että joku toinen teki sen. No sitten mä sanoin, että minkä takia. Että jos sä lupaat, mikset sä tee sitä itse, miksi sä annat jonkun toisen. Oisit edes selittänyt asian. Tätä kaikkea mä yritin selittää sille (toiselle sosiaalityöntekijälle), mutta se oli kauheen töykeä. Että hän on laskenut tämän ja tämä on ihan hyvä näin ja tämän paremmin tätä ei voi laskea, eikä voi toisella lailla, että se on näin. Että säännöt on näin ja näin se luetteli siellä. Mä sanoin, että selvä, mutta minkä takia teillä sitten luvataan toisin kuin tehdään. Että tässä mä olen nyt lirissä sen takia, että mä kysyin sitä alun perin, että mä en voi ottaa sitä asuntoa vastaan, jos mä en tiedä varmaksi. Että mun piti tehdä kauheen äkkiä se päätös. Ja sitten mua neuvotaan, kuitenkin (mun sosiaalityöntekijä) sanoi, että okei, ota se asunto vastaan, kun saat sen. Että se on ihan sama, kun se sanoi mulle sitten yhdessä vaiheessa jo senkin, että jos sä et saa kaupungilta, että sitten jostain muualta. Mä sanoin niin, mutta kun takuuvuokrat on niin kalliita. Se sanoi, että se ei haittaa. Se oli siinä valmis maksamaan jo monen tonnin takuuvuokrat. Jota mä ihmettelin. Että mä ajattelin, että nyt tämä ei sitten ykskaks käykään tämä juttu. Mä ehkä olen niin. No sitten (toiselle sosiaalityöntekijälle) soitin. Se vaan sanoi niin töykeesti, että hän ei tätä korjaa. Että juttele sitten vaikka (oman sosiaalityöntekijän) kanssa. Mä sanoin, että joo. Ja (mun sosiaalityöntekijä) sanoi, että juttele johtavan sosiaalityöntekijän kanssa ja hänhän jo totesi, että edes sun takasin vatkaa. Että tämäkään ei mun mielestä ollenkaan asialliselta jutulta, että miten tämä voi mennä näin, että toinen lupaa ja toinen väittää, että mä en tee tätä korjausta.

Tämä sosiaalityöntekijöiden toiminnasta aiheutuva kriisi ratkesi lopulta siihen, että Ritva soitti entiselle omalle sosiaalityöntekijälleen, joka kertoi asiasta johtavalle sosiaalityöntekijälle, joka puuttui asiaan sillä perusteella, että viranomaisen suullisesti tekemä päätös on sitova. Ritva sai lopulta tarpeellisen toimeentulotuen muuttoon. Sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus ja liian suuri työmäärä aiheuttavat sen, että oma sosiaalityöntekijä ei aina ehdi tehdä asiakkaidensa päätöksiä. Eettisesti vain se, joka tuntee asiakkaan tilanteen, voi tehdä yksilökohtaista harkintaa vaativan päätöksen. Toinen eettisesti yhtä kelvollinen vaihtoehto on se, että muut sosiaalitoimiston työntekijät tekevät päätöksen asiakkaan tilanteen tuntevan sosiaalityöntekijän tekemän suunnitelman tai ohjeen mukaan. Ritvan muuttokertomuksessa asiakasta palloteltiin kohtuuttomasti työntekijältä toiselle. Koko perheen asuminen vaarantui.

Asumisen turvaaminen on keskeistä aikuissosiaalityössä. Osa asunnottomuudesta johtuu asuntojen puutteesta pääkaupunkiseudulla. Tarvitaan lisää kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja, jotta asunnottomien ei tarvitsisi oleilla toisten nurkissa. Osa asunnottomuudesta johtuu asumisen taitojen puuttumisesta. Aikuissosiaalityöllä on tärkeä tuetun asumisen järjestämisen tehtävä. Riittävä tuki on räätälöitävä asumisen taitojen mukaan. Pelkät seinät ja rahallinen tuki ei aina riitä. Maahanmuuttajien asumisen ja kotoutumisen tukeminen perustuu paljolti tarkkaan lähineuvontaan ja ohjaukseen, sillä kaikki asiat ovat uusia ja kielitaito on alussa heikko. Suurperheille tarvitaan suuria asuntoja, jotta lasten tilanne helpottuisi. Muutoissa tukeminen on aikuissosiaalityön haaste. Muutto- ja erotilanteissa tarvitaan usein paljon muutakin tukea kuin pelkkä asunto.

5.6. Terveys ja päihteet

Suurimmalla osalla kertojista on heikko terveydentila. Se on suurin syy siihen, että he ovat toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaita. Työllistymismahdollisuuksia ei ole tai ne ovat hyvin heikot.

Taulukko 9: Terveyteen ja päihteiden käyttöön liittyvät puheenaiheet ja kriisit

Terveys	14, joista 4 vaikeaan elämäntilanteeseen liittyvää kriisiä
Alkoholin käyttö	13, joista 2 vaikeaan elämäntilanteeseen liittyvää kriisiä
Huumeiden käyttö	2
Lääkkeiden väärinkäyttö	3
Psykiatria	4 viranomaiskriisiä
Päihdehoito	2 viranomaiskriisiä
Aikuissosiaalityöntekijä	3 viranomaiskriisiä
Aikuissosiaalityön palvelu	2 viranomaiskriisiä
Yhteensä	43

Liikuntakyvyn menetys on monella haastatelluista hyvin lähellä vammojen ja sairauksien vuoksi. Matkakuluja korvataan sekä vammaispalvelulain että toimeentulotukilain perusteella. Myös Kela korvaa sairaanhoito- ja kuntoutusmatkoja. Jos aikuissosiaalityön asiakkaalla ei ole vaikeavammaisuuden perusteella oikeutta virkistys- ja asiointimatkojen korvaamiseen vammaispalveluna, menojen huomioiminen toimeentulotukilain perusteella on hyvin

harkinnanvaraista ja satunnaista. Auton hankinta toimeentulotuen varassa on vaikeaa. Joskus auton korjauskustannuksiin tai renkaiden hankintaan voidaan myöntää täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea, mutta yleensä auton kuluihin joutuu ottamaan lainaa. Ihmisarvoinen elämä vaarantuu, jos ei pääse liikkumaan. Sen vuoksi olisi tärkeää, että liikuntarajoitteisten varattomien henkilöiden liikkumista tuettaisiin riittävästi.

Ritva: *Sitten mulla on se ongelma, kun mulla on se auto. Okei, joku voi protestoida siihen. Monesti se. Mutta mulla on lääkärin paperit siihen ja mä tarvitsen auton. Mä olen sitä hakenut joskus ja mä tein valituksenkin siitä. Kaksi vai kolme kertaa mä valitin sitä vammaispalvelun kautta, kun sanottiin, että on mahdollisuus saada se autojuttu, että näihin. Mutta siinäkin on tiukat rajat, että sun pitää olla joku, miten se nyt meni. Mulla kuitenkin hylättiin se, vaikka mulla oli erikoislääkärin lausunto, että mä tarvitsen auton. Että mähän joudun viemään lapsia sitten paljon kuntoutukseen ja kaikkia tällasia. Ja mä en voi lähteä bussilla kuskaamaan niitä, ja se menee niinku liian monimutkaseks. Ja jalatkin, ja mä en jaksa, ja mun kunto ei kestä ja niin poispäin. Ja sitten kun on just näitä lääkärikäyntejä. Että silloin kun me asuttiin vielä (edellisessä paikassa). Sieltä oli hirveän hankala lähtee. Sinne ei päässyt millään suoraan. Nyt pääsisi suoraan junalla kaupunkiin, mutta sitten joutuu siellä menemään bussilla ja kaikkea näitä, että se on niinku. Kuitenkin, että se lappu on ollut ja mä olen sen vissiin sossussa näyttänyt sen lapun. Että se on ollut, on siellä. Niin se lappu, että mä tarvitsen auton.*

Ritvan lapsella on paljon sairaanhoidon ja kuntoutuksen matkoja vuodessa. Sosiaalityöntekijä teki kerran koko vuoden toimeentulotukipäätöksen matkojen omavastuuosuuteen. Kela korvaa sairaanhoitoon ja kuntoutukseen liittyviä matkakustannuksia siten, että yksittäisen matkan omavastuuosuus on 14,25 euroa ja vuosittainen matkakatto on 242,25 euroa (vuonna 2013), jonka jälkeen Kela korvaa matkat kokonaan myös omavastuun osalta.

Ritva: *Se teki (mun lapselle) päätöksen sillä lailla. Että kun mä hain silloin, kun mulla ei ollut sitä rahaa ja (mun lapsella) oli sitä terapiaa ja sen piti koulusta sinne mennä, eikä mulla ollut sitä sataa viittäkymppii maksaa sitä ja se pystyi tekemään. Tässä yhdessä taksiyhtiössä, että sillä lailla, että sitten kun ne oli täynnä ne matkat, ne veloittivat sen könttäsummana. Mutta sitä ei kaikissa pysty. Ja sit tämä taksiyhtiö lopetti.*
Haastattelija: *Joo, että sä tiedät senkin. Mä ajattelin että silloin, kun se (sosiaalityöntekijä) oli, niin se sujui tommoset asioitten selvittämiset. Ja matkatkin kuuluis siihen.*

Ritva: Joo, se lopetti ne laittomuudet, että me saatiin (mun lapselle), että se pääsi. Ettei mun tarttenut erikseen hakea sitä koulusta, viedä sitä terapiaan ja taas terapiasta kotiin. Että se sujui niinku kätevästi tällä taksisysteemillä.

Ritvan perheessä hän itse ja toinen lapsista on saanut vammaispalvelulain mukaiset asiointi- ja virkistysmatkat. Toinen lapsista taas on saanut Kelan korvauksen kuntoutuksen ja sairaanhoidon taksimatkoihin. Ritva viittaa laittomuuksien lopettamisella siihen, että toimeentulotuesta päätettäessä ei aina osata tai ymmärretä korvata terveydenhuollon matkojen omavastuuosuuksia. Oma auto on hänelle kuitenkin arjen pyörittämisessä välttämätön ja sen käyttökustannuksia ei korvaa kukaan, vaikka lääkäri pitää autoa perheen kokonaistilanteen kannalta välttämättömänä. Lapsia ei voi jättää yksin kotiin pitkäksi aikaa.

Tapio kertoo vaikeasta aikuissosiaalityön toimeentulotukeen liittyvästä kriisistä. Hänellä oli lääkärinlausunto siitä, että hän tarvitsee erityisen sängyn, mutta hän ei saanut sen hankintaan tukea.

Tapio: *Mä olin puhunut kaikki niinku että mulla on selkä paskana, että mä tarvitsen uuden sängyn. Ja siihen mä en ikinä saanut rahaa. Mutta tota, se oli mun kummitäti, joka osti sitten lopulta mulle sängyn.*
Haastattelija: *Etkä sä saanut koskaan sitä sänkyä?*
Tapio: *Mä sain hyvin pienen rahan. Mä sain sillä ehkä petarin ostettua siihen sänkyyn.*
Haastattelija: *Joo, jotain tommosta.*
Tapio: *Jotain tommosta. Se oli sarjassa, se oli semmosta niinku laastaria avohaavaan. Että se niinku perustelu oli lääkäri-, mulla oli lääkärintodistus, että mä tarvitsen sängyn. Kaikki oli niinku viimeisen päälle.*

Liikuntakyvyn menetyksen uhka on todellinen ja akuutti vaikean elämäntilanteen kriisi Tapiolle. Jos hän ei voi ajaa autoa, kaikki aktiivinen toiminta, opiskelu- ja työsuunnitelmat kariutuvat.

Tapio: *Ja sitten just se, että niinku meikäläinenkin, että kun lääkäri on todennut, että mä en liiku sataa metriä ilman apuvälineitä, että apuvälineiden kanssa sata viisikymmentä metriä. Ja auto on ihan itsestäänselvä juttu. Mutta sitten, kun sossusta ei maksa. Taksiseteleillä en tee hevon herttaista, kun mä en (voi mennä) takseihin. Mä en voi mennä soittamaan, että tulkaa viemään mut paikasta A paikkaan B. Vaan mä tartten tietyn nimenomaisen taksin, millä mä voin liikkua. Ja nyt*

mä olen aloittamassa uudelleen sitä ruljanssia, koska on hyvin lähellä, että mä jämähdän kohta kämpille.
Haastattelija: *Aijaijai.*
Tapio: *Joo, esimerkiksi nyt oli tosi lähellä, kun oli jalat turvoksissa, niin en enää päässyt autoon. Ja se ei ole turvallista, jos mulla on niinku. Siis lääkäri voisi viedä multa ajokortin periaatteessa, muttei tehnyt sitä luojan kiitos.*

Miehillä on tahto vaikka läpi harmaan kiven toimia. Erkki joutui kriisiin menettäessään suuren osan työkyvystään työtapaturmassa saamansa selkävamman vuoksi. Mutta hän halusi silti lähteä vielä kuntouttavaan työtoimintaan kotipalveluun auttamaan vanhuksia. Haastattelija kyselee ihmeissään.

Haastattelija: *Sinne kotipalveluyksikköön. Mitä sä teit siellä?*
Erkki: *Mulla oli auto.*
Haastattelija: *Ja sä hoidit sitä*
Erkki: *Kuljetuksia ja sillä tavalla. Mä autoin niitä kauppa-asioita hoitamaan. Miten kusessa mä olin niitten kauppakassien kanssa. Minä en tätä, ihan naurettavaa, kun mä en saa itse kannettua tässä näin. Ja voi hitto, kyllä siitä puolesta vuodesta olikin sitten, että et sä Erkki ole kunnossa hitto soikoon. Ja että miksei ne pane sua eläkkeelle. Jo silloin.*

Vaikka Erkki ei pystynyt edes kantamaan kauppakasseja tai imuroimaan, hän piti työstään paljon. Ja hänestä pidettiin paljon.

Erkki: *Joo, se oli semmoinen kun mä halusin. Sitten mä puhuin niiden vanhuksien kanssa ja vertaistuki tuli siitä, että mitä mä annoin sulle, mitä sä syöt lääkkeitä. Mulla oli katso sama juttu toi ja niin ja näin. Että siinä me käytiin ihan. Se oli hienoo. Mä tykkäsin siitä.*
Haastattelija: *Joo, mulle tulee vähän tippa linssiin. Että sä olet kyllä ollut mies paikallaan siinä hommassa.*
Erkki: *Joo, ne tykkäsivät hirveesti.*

Kun aikuissosiaalityö, terveyspalvelut ja työllisyyspalvelut ovat alkaneet toimia tiiviimmin yhteistyössä etenkin työvoiman palvelukeskuksissa, sosiaalisen ja lääkinnällisen kuntoutuksen mahdollisuudet vaikeissakin elämäntilanteissa löytyvät helpommin. Mutta läheisten tuki arjessa on tärkeää. Leilan elämä ei ole helppoa, sillä hän on vakavasti sairas.

Leila: *Mutta sitten kun mun lapsi syntyi, niin sitten alkoi taas niinku tämä alamäki, koska mä sairastuin silloin. Niin enhän mä pääse, että mut pitää periaatteessa, mies hoitaa mua niinku periaatteessa melkein 24 tuntia. Että mähän olen aika vahvoilla kipulääkkeillä nyt kun pystyssä. Enkä mä pääse sängystä ylös, jos ei mun mies niinku. Ja mä olen aina välillä saanut tosi pahoja paniikkikohtauksia niinku. Mä pyörryn ja mä törmään paikkoihin. Ja että tosi hankala kiputilanne ollut jo kohta kuusi vuotta. Se pitäisi niinku avata, katsoa, mitä siinä on. Että ilman sitä ei osata sanoa.*

Leila selviää miehensä ja tämän perheen tuella ja opiskelee kivuista huolimatta. Voisihan olla niinkin, että hänen miehensä ja tämän perhe katsoisivat naisen paikan olevan kotona, mutta he arvostavat Leilan opiskelua ja huolehtivat perinteisesti naiselle kuuluvista lapsenhoidosta ja kotitöistä.

Leila: *Joo, vaikka hän on eri maasta. Joo, hän on (tietystä maasta). Mutta hänen perhe on kyllä niinku, hänen perhe on uskonnollinen ja sitten aina tukenut mua. Appivanhemmat erityisesti. Silloinkin ne sanoi, että ne pitää mun lapsesta huolta kunhan mä käyn koulut loppuun. Niin että ne on kyllä, että ilman niitä mä en olisi pärjännyt. Ja mun mies kanssa tukee mua niinku yrityksen asioissa, kouluasioissa, lapsen hoitamisessa, kodin hoidossa, ihan kaikessa.*

Toimeentulotukena myönnetään hyvin paljon terveydenhuoltomenoja, sillä aikuissosiaalityön asiakkaat ovat keskiväestöä huomattavasti sairaampia. Terveyserot, hyvinvointierot ja tuloerot kulkevat tilastollisesti käsi kädessä. Tiina joutui kriisiin, kun ei saanut maksusitoumusta lääkkeisiin. Hänellä oli ennen ollut avotoimistossa oma sosiaalityöntekijä, jonka luo voi aina mennä, mutta sitten aikuissosiaalityö siirrettiin suljettuun toimistoon lukkojen taakse, jossa sosiaalityöntekijän voi tavata vain ajanvarauksella. Avoinna on vain palveluneuvonta.

Tiina: *Niin, muurien taakse. Niin, se oli kyllä vähän niin, että ihan kuin jätettäisiin heitteille. Tai sillä tavalla kun oli jotenkin päässyt, että voi jutella ja tälleen. Yhtäkkiä niinku, että me ei enää, boks, ohi.*
Haastattelija: *Niin, se tunne oli. Että vaikka siinä oli se palveluneuvonta, että siinä oli ne kaksi ja (pitkäaikainen, tuttu vahtimestari, josta puhutaan etunimellä) se vahtimestari, Niin oliko ne sitten ystävällisiä siinä sulle kuitenkin, kun sä kävit?*
Tiina: *Joo, paitsi kerran siinä oli yksi (maahanmuuttajatyöntekijä), niin se ei antanut maksusitoumusta. Ja se oli kauhea kesä, kuuma, ja sitten mun olisi pitänyt saada rauhoittavia*

haettua. Ja mä huusin sille, mutta sitten se ei suostunut. Mä sanoin, (vahtimestarin etunimi), auta! Sä osaat suomea, auta. Ja sitten se antoi sen maksusitoumuksen sitten kuitenkin.
Haastattelija: (naurua) *Niin, että se (tuttu vahtimestari) auttoi sua sitten.*
Tiina: (naurua) *Mä olin ihan, ja mulla oli hirveä hiki ja mä tarvitsen ne. Sitten se sanoi, kun ei ole päätös voimassa. Mä tajusin, että ei olekaan. Mutta että mä tarvitsen, että mitä mä teen. Sitten mä olin ihan, että (tuttu vahtimestari) auta, niinku viimeinen oljenkorsi. Ihan silleen, että apua, oikeesti.*
Haastattelija: *No sitten se auttoi sua ja puhui sen ympäri sen työntekijän siinä.*
Tiina: *No kyllä hän sen sitten tavallaan voi, niin sitten ne sieltä, no kyllä kai se sitten voi. Että huh!*

Omaa sosiaalityöntekijää, joka tuntee tilanteen ja tunnistaa kriisitilanteen, ei ole usein mahdollista tavata kuin vasta monen päivän odotuksen jälkeen, vaikka elämäntilanne on vaikea. Aikuissosiaalityön palveluneuvonta on sen vuoksi hyvin tärkeä paikka kriisien arvioimisessa ja tunnistamisessa. Pitkäaikainen vahtimestari tunnistaa joskus pitkäaikaisasiakkaan kriisin jopa siitä, että asiakas on normaaliin tilanteeseensa nähden poikkeuksellisen hiljainen. Palveluneuvonnasta pyydetään maksusitoumuksia kiireisiin lääkkeisiin päivittäin, vaikka toimeentulotukipäätökset eivät ole voimassa eikä taloudellista tilannetta ole näin ollen selvitetty. On usein jopa täysin sattumanvaraista, kuka saa kiireelliset lääkkeet ja kuka käännytetään ja jätetään heitteille. Tiinan kertomus lääkekriisistä on hyvin tärkeä ja olennainen viimesijaisen toimeentulotuen ja terveydentilassa tapahtuvien äkillisten kriisien suhteesta. Hän joutui huutamaan hädässään vahtimestaria avuksi, mutta esimerkiksi masentuneet asiakkaat eivät jaksa huutaa tai vaatia oikeuksiaan - jos edes jaksavat hakea lääkärin apua tai toimeentulotukea.

Puolet kertojista on elänyt päihdeympäristössä. He kertovat joko omasta tai läheistensä alkoholin, huumeitten ja lääkkeitten väärinkäytöstä. Päihteiden käyttöön liittyy 2 vaikeaan elämäntilanteeseen liittyvää kriisiä sekä 2 päihdehoitoon ja 2 psykiatriseen hoitoon liittyvää viranomaiskriisiä.

Kertomuksissa lääkkeiden väärinkäyttö liittyy alkoholin suurkulutukseen ja huumeiden käyttöön. Kun pääsee eroon huumeitten käytöstä, jäävät lääkkeet ja alkoholi. Kappaleessa ”Kuntoutumistarinat” on Mikon hieno kertomus hän kamppailustaan eroon lääkeriippuvuudesta. Huumeiden käytöstä ei kertomuksissa ole kuin mainintoja eivätkä tarinat kerro siitä, miten ja miksi niitä käytettiin ja miten käytöstä pääsi eroon. Juomisesta sen sijaan kerrotaan paljon. Kappaleessa ”Kuntoutumistarinat” Irja kertoo, että retkahdusta on varottava joka päivä vielä vuosien

raittiudenkin jälkeen. Retkahdus juomaan on kertomusten mukaan olennainen osa kuntoutumista. Tiina on ollut monta kuukautta kuivilla, mutta jännittää ja pelkää retkahdusta.

Tiina: *Sitten mä yhtäkkiä olen varomaton ja sitten yhtäkkiä mä olenkin ihan hirveessä humalassa tai jotain. Että mun pitää olla hirveen varovainen.*

Katkaisuhoitoon pääsy on tärkeä osuus kuntoutumisessa. Kun haastattelija kysyy hoitoon pääsystä Tiina kertoo:

Tiina: *Yhden kerran, kun mä olin katkolla, olisin halunnut päästä, niin kolmen päivän päästä vasta sitten. Niin oli se vähän tyhmää. Se on aina sitten vähän semmonen, että en mä sitten jaksa yrittää. Että ihan kun sanottaisiin, että jatka sinä, että ei kiinnosta.*
Haastattelija: *Se on minusta kauhea se kolme päivää. Niinku sitten ihan tuskissaan, että mitä mä nyt teen.*
Tiina: *Ja sitten antaa vähän niinku periksi. Niin, kun se on vähän sellainen akuutti, että silloin kun tarvitsee hoitoa, niin pitäisi olla saman tien. Että kun sanotaan, että jos mä odottaisin. Jos mulla olisi hirveä tilanne nyt, että mulla olisi kolmen viikon päästä hoito, niin enhän mä tietäisi miten päin mä olisin kolme viikkoa.*

Tiinan kertomuksesta ilmenee, että hän on ollut monta kertaa katkolla ja päihdekuntoutuksessa. Kun hän on retkahtanut kesken kuntoutuksen, hän on menettänyt kuntoutuspaikan sekä myös mahdollisuutensa saada tukiasunto kuntoutuksen jälkeen. Retkahduskriisi on laajentunut samalla myös tuen loppumisen ja asunnottomuuskriisiksi. Hän on joutunut heitteille retkahduksen vuoksi. Asunto ensin –hankkeessa pyritään tarjoamaan tukiasunto myös sellaisille asunnottomille päihdeongelmaisille, jotka eivät ole vielä päässeet retkahdusvaiheen ylitse. Ajatuksena on, että he eivät menetä tukea ja asuntoaan retkahduksen vuoksi. Tukiasunnon menettäminen liittyy asunto ensin –mallissa vain huoneenvuokralain mukaiseen häiritsevään käyttäytymiseen tai vuokranmaksun laiminlyömiseen, kuten tavallisissakin vuokra-asunnoissa. Näin päihdekuntoutus mahdollistuu askel askeleelta retkahdustenkin kautta tukiasumisen aikana. Retkahdus on päihdekuntoutuksen tuhannen taalan paikka.

Erkin juominen vaati lukemattomia katkaisuhoitokäyntejä. Tällaista kuntoutuksen vaihetta voi kuvailla tuulikaappivaiheeksi tai pyöröovivaiheeksi. Hän pääsi onneksi aina katkolle heti suoraan tai seuraavana päivänä. Tällainen suorilta katkolle pääseminen ilman esimerkiksi päihdeterapeutin

tai sosiaalityöntekijän tekemää palveluntarpeen arviointia tai päätöksentekoa ei ole itsestäänselvyys Suomessa. Kertomukset vahvistavat näkemystä siitä, että katkon tulee olla ensihoidon kaltainen peruspalvelu, johon pääsee heti ilman ehtoja, vaikka olisi katkaisuhoidon suurkuluttaja.

Haastattelija: *Niin, sinne voi sitten mennä suorilta?*
Erkki: *Suorilta joo. Sanottiin aina, että suorilta, kun ryömien sinne*
Haastattelija: *Joo, aina pääsi sisään.*
Erkki: *Joo, ei siinä ollut mitään. Jos ei ollut ihan paikalla, niin seuraavana aamuna oli sitten. Tai aamulla oli sitten paikalla. Mutta olihan se semmoinen moraalinen tuska koko ajan päällä. Niitä oli useita tai sanotaan useita kymmeniä.*
…
Erkki: *Siitä tuli sellainen turvapaikka eikä se ollut katkaisu enää. Sekin oli kyllä siitä osa, mutta se oli periaatteessa semmoinen turvapaikka, missä voi todistaa ja puristaa näitä juttuja läpi sitten. Ja sitten tota, kun mä lähdinkin täältä, niin mä nauroin, nauroin, että. Ja taas muutaman viikon päästä oli tuttu naama takaisin ovesta sisään. Että näin siinä sitten kävi.*

Erkki yritti myös pitempää päihdekuntoutusta, mutta joutui vaikeaan päihdehoidon kriisiin:

Erkki: *No sitten oli toinen juttu, että mä en huomannut, että mulle alkoi tulemaan toi Bentsodiatsepiini. Siitä kukaan ei mulle kertonut, että minkälaisia lääkkeitä ne oli.*
Haastattelija: *Siis lekuri rupesi määräämään sulle niitä Bentsoja?*
Erkki: *Määrättiin sieltä katkolta joo.*
Haastattelija: *Niin, katkolta suoraan niin.*
Erkki: *Niin, mä sain suoraan sieltä sitten. Että pistetään niinku muoviin. Eikä kukaan kertonut, että niihin jää kiikkuun. Ja sitten tuli niitä, pahoinvointeja, jälkiseurauksia. Ja mä ajattelin, että ei ne ymmärrä mitään siellä. Sitten yksi potilas sanoi, että oletko sä käyttänyt paljon noita Pameja. Mä sanoin, että kyllä mä olen niitä viisi kuusi vuotta tässä ainakin ottanut niinku huonoon oloon, ettei tarvitsisi lähteä mihinkään. Mutta aina kuitenkin joutui menemään. Joo, ei, sulla on vieroitustuskat. Ne kestää kolme kuukautta. Häh! Mä jouduin lähtemään sieltä pois. Että eihän, mä en pystynyt. Mä rupesin kiertämään rinkiä siellä sitten. Ja alkoi tulla niitä vieroitusjuttuja sitten. Ja se katkaistiin siellä katso heti.*
Haastattelija: *Missä se katkaistiin?*
Erkki: *Siellä (päihdekuntoutuksessa) kahdessa päivässä.*
Haastattelija: *Siis siellä.*

Erkki: *Siellä haukuttiin katso, että sieltä ei tule muuta kuin pampulapäisiä äijiä saatana.*

Liian nopea kahden päivän vieroitus rauhoittavista lääkkeistä ei ollut Erkin ainoa kriisi päihdekuntoutuksessa, vaan tarvittiin lääkintöhallituksen asiantuntemusta, kun kahden eri lääkkeen yhteisvaikutusta luultiin sekakäytöksi.

Erkki: *Sitten mä ajattelin, että mä kierrän vaan lipputangon juurta ja oli pakko lähteä. Siellä oli aika kylmäveriset hommat siihen aikaan.*
Haastattelija: *Kerrasta poikki. Ei ne osanneet vielä sitä.*
Erkki: *Sitten ne ei osanneet yhdistää semmosia lääkkeitä kuin Fontexii ja mielialalääke ja sitten tämä Diatsepiinii. Kun meinattiin niinku, meidän osasto juoksi yötä myöten kusikokeissa. Se oli niinku semmonen kuin rangaistuslaitoksessa on. Yötä myöten, sieltä vaan nimiä huudettiin, nimiä vuorot. Ja me oltiin sitten kakkosvuorossa. Että sieltä, me käytetään niinku pampuloita. Ja mä en tiennyt kenenkään käyttävän minkäänlaisia nappeja.*
Haastattelija: *Joo, että ne sotki niitä.*
Erkki: *Joo, ne sotki ne, katso ne nosti sen Fontex. Mehän soitettiin itse sinne lääkintöhallitukseen, mikä tutkii näitä juttuja. Ei hitto, että he marssittaa pian kymmenen jäpikkää kohta sinne, että nyt pitää selvittää tämä homma.*
Haastattelija: *Joo, että teitä kytättiin koko ajan.*
Erkki: *Joo, että niitä pampuloita yötä myöten. Siinä välissä jo uusittiin kusikonekin. (naurua)*
Haastattelija: *Joo, että ei siinä ollut hoidon kanssa sitten kauheesti tekemistä.*
Erkki: *Sitten kun ne soitti sieltä lääkintöhallituksesta, niin nyt se teillä se pelleily loppuu. Fontex ja Diatsepiini ollut yhdessä, niin ne nostaa arvoja. Että ne ei laske niinkuin te luulette.*
Haastattelija: *Joo, sitten alkoi hekin ymmärtää.*
Erkki: *Joo, sitten alkoi, sitten ei enää, sitten siellä ei enää juoksutettu, kun ne sai vähän rumbaa siellä se päällikkö. Niin, se oli ihan niinku, meistä tehtiin narkkareita.*
Haastattelija: *Joo, sä et voi sitten korkeita arvosanoja sille (kuntoutuslaitokselle) antaa.*
Erkki: *En tuossa mielessä. Ei, kun mä pidin kyt-, rangaistussiirtolana sitä.*

Erkki kertoo vielä toisestakin hengenvaarallisesta kriisistä, psykoosista. Kertomus alkaa siitä, että hän ei halunnut kertoa sosiaalityöntekijälle, kuinka paljon hän juo, jottei joutuisi pakkohoitoon. Päihdehuoltolain toisessa luvussa (§ 10 - § 18) määritellään ne tilanteet, joissa henkilö voidaan määrätä tahdosta riippumattomaan hoitoon mikäli vapaaehtoisuuteen perustuvat palvelut eivät ole mahdollisia tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi. Vakavan terveysvaaran perusteella

päätöksen voi tehdä vastaava lääkäri tai ylilääkäri ja väkivaltaisuuden perusteella sosiaalijohtaja. Tahdosta riippumattoman hoidon päätöksiä on tehty vuosittain vain kymmenkunta koko Suomessa, mutta tieto siitä, että sosiaaliviranomaisella on päätöksenteko-oikeus on osaltaan vaikuttanut siihen, että juomisesta ei ole haluttu kertoa avoimesti sosiaalityöntekijälle.

Erkki: *En mä hirveeesti sitä siellä mainostanut. Mutta kyllä sen niinku sillä tavalla tiedosti. Mutta ei ne tiennyt sitä määrää kuinka paljon mä siellä ryyppäsin.*
Haastattelija: *Joo, eikä tarvinnutkaan kertoa niitä.*
Erkki: *Joo, ei se, jos saisi jonkun pakkohoitopäätöksen sitten lopulta. Mutta pakkohoitomääräys se sitten tulikin. Mähän jouduin psykoosiin lopulta sitten. Että se joo, mä jouduin (psykiatriseen sairaalaan). Mä kävin hakemassa lääkäriltä apua. Ja se ei meinannut uskoa, että mä olen kipeä. Lopulta sitten uskoi. Mä nostin sen seinälle. Niin sitten tuli vähän semmosia apuja, että varmaan lähtee. (naurua).*
Haastattelija: *Joo, että sä pyysit siltä apua.*
Erkki: *Joo, mutta ei meinannut tulla. Se ei meinannut tajuta. Mä olin niin kipeä, että mä menin vuoria tuolla kävelin, kallionkielekkeiltä tulin alas sieltä, ja vuorikiipeilijä ja kaikennäköisiä juttuja.*
Haastattelija: *Joo, että se meni tosi pahaksi.*
Erkki: Se *meni aivan niin pahaksi. Se oli niinku psykoosi ja sen jälkeen mä en muista sitä vuotta.*

Lopulta Erkki pääsi hoitoon mielenterveyslain 8 §:n mukaisella vastentahtoisen hoidon päätöksellä. Järkyttävää kertomuksessa on se, että hän haki apua lääkäriltä, mutta lääkäri ei uskonut häntä. Väkivallan käyttö alkaa siitä, kun sanat eivät enää riitä. Väkivallan taustalla on Erkin kertomuksessa se, että hän ei ole tullut kuulluksi. Suomessa on lukuisia tarinoita siitä, miten ihmiset ovat päätyneet itsemurhaan tai laajennettuun itsemurhaan, kun he eivät ole päässeet sairaalahoitoon, vaikka ovat pyytäneet apua. Erkki selvisi hengissä psykoosista. Sen jälkeen hän kertoo kriisistä, mihin hän joutui psykiatrisessa hoidossa, jossa hänelle määrättiin väärä lääkitysannostus.

Erkki: *Ja sitten ne syötti mulle vielä senaikaisen lääkityksen yliannostuksen. Ja sitten kun mä pääsin pois sieltä, mä en päässyt mihinkään päin liikkeelle. Että se oli hirveä krapula niinku paino päälle. Mä en nähnytkään mitään. Mä ajattelin, että mikä mulla on. Jäänkö mä tämmöseksi? Ja sitten rupesi menemään. Mun oli pakko ottaa kolme keskiolutta. Sitten taas tonne turvapaikkaan, tonne (katkolle). Että mä olen ottanut alkoholia. Että en ollut moneen viikkoon käynyt. Siis mähän tulin vasta lekurista. Että mulla on niin kauhea olo vaan. No mä olen ottanut alkoholia. No tule*

tänne sitten. Ne otti sisälle, että niinku, enkä mä päässy mihinkään päin. Ne, että mitä lääkkeitä sulla on ja niitä lääkemääräyksiä, mitä mulla oli ja se Librium tai mikä siinä oli, niin mikä tästä pitäisi ottaa pois. Että ne otti väärän lääkkeen kuitenkin. Se Serenas jätettiin, mikä oli helvetin kova myrkky. Ja annostus oli erittäin vaarallisella tasolla, niinkun semmonen norsun annos.
Haastattelija: *Norsun annos jätettiin sitten siihen vaan.*
Erkki: *Norsun annos jätettiin siihen. Sitten ne soitti ambulanssin, että sulla ei, nyt ei ole, että nyt pannaan sut takaisin menemään tonne. Nyt ne saa päättää mikä sulla on. Ja sitten mä menin sinne (psykiatriseen sairaalaan). Vietiin takaisin ambulanssilla. Niin siellä lääkäri sanoi suoraan, että suora piikki Akitrionee, mikä on vastamyrkky. Että sulla on myrkytys saatana.*
Haastattelija: *Joo, ja eihän semmosta, kun se tavallaan, olit vaan niin huonona, niin sitten sä et edes tajunnut. Mutta onneksi sä sitten menit hakemaan apua.*
Erkki: *Joo. Mä menin. (Katkaisuhoitopaikka) pelasti mun henkeni taas. Ja taas, niin.*

Päihdepsykiatria on kehittynyt nopeasti. Rauhoittavien lääkkeiden määrääminen, monen lääkkeen yhteiskäyttö, väärät annostukset, sekakäyttö ja katukauppa rehottavat silti valtavana kansainvälisenä bisneksenä. Nuoremmasta sukupolvesta ei enää löydy juurikaan puhdasta alkoholin käyttäjää, vaan useimmilla on monenlaiset rauhoittavat lääkkeet toisena päihteenä. Lääkevieroitushoidot eivät onnistu ilman tiivistä hoitotukea ja seurantaa, riittävän pitkää vieroitusaikaa ja omaa tahtoa. Psykosomaattiset vieroitusoireet voivat helposti johtaa masennukseen, ahdistukseen, paniikkioireisiin ja jopa psykoosiin. Erkki kertoi, että hän ei psykoosin jälkeen muista seuraavaa vuotta. Muistamattomuus johtuu kertomusta tulkiten ilmeisesti psykoosin lääkintäongelmista.

Psykiatriseen hoidon puutteisiin liittyy vielä yksi vakava kriisi. Lasse kertoo psykiatrisesta hoidostaan, kun hän oli hyvin nuori.

Lasse: *Joo, sinne oli ensinnäkin ihan mahdotonta saada lääkärin aikaa. Sitten sieltä ne lähetti sen lähetteen sinne psykiatriselle polille, niin siinä meni kuitenkin joku pari kuukautta ja sitten mä kävin sielläkin vaan joku pari kertaa. Ja ensimmäinen apu minkä ne tarjosi oli, että oletko sä harkinnut että sä uskot Jumalaan. Mä sanoin, ett mä olen ateisti, että*
Haastattelija: *Mutta eihän se voi olla, jos se on tota psyk.poli ja sanotaan, että apua Jumalasta. Se tuntuu aika oudolta.*
Lasse: *Se oli aika sellasta niinku mun mielestä härskiä. Että ihmiset siinä tilassa varmaankin reagoi vähän huonosti tällaseen. Ja sitten sen jälkeen heti se, siis se nainen, jonka kanssa mä keskustelin, oliko se joku psykiatri tai joku, ei kun se oli sairaanhoitaja, kenen kanssa mä puhuin. Hän sitten*

taas halusi, että mä syön lääkkeitä. Mutta mä taas koin, että koska mä en ollut vielä edes ollut terapiassa kuin joku pari kertaa, että mä halusin sitä kokeilla. Koska mun mutsi söi lääkkeitä. Mulla on monta kaveria, jotka on olleet tossa niinku lääkerundissa. Ei se ole niitä auttanut, enkä mä halunnut itse siihen. Että mä koen sen silleen, että jos se kumpuaa jostain tuolta mielen syövereistä, niin sitten mä voin jotenkin funtsia sen pois. Ne ei ikinä antaneet mun kokeilla. Sen jälkeen ne päätti, että mulla on huumeongelma ja halusivat, että mä käyn seuloissa. Ja ohjasivat mut johonkin A-klinikalle.

Haastattelija: *On se tylyä.*

Lasse: *On se sinänsä. Me keskusteltiin siinä. Se kysyi, että käytänkö mä huumeita. Mä sanoin, että joskus sillain huvimielessä olen käyttänyt, mutta en nyt enää, että ei mulla mitään huumeongelmaa ole ikinä ollut. Mutta se siitä heti aloitti, että ahaa, että sulla on siis huumeongelma, että sen takia sä käyt täällä. Sen jälkeen mä en sitten käynyt siellä. Ennen kun vasta 2009 ja se oli ihan siis, se oli aika passiivista se terapia siellä, kun se psykiatri ei oikein reagoinut mihinkään. Se vaan nyökkäili ja sanoi mm. Se oli aika sellasta klassista.*

Lasse palaa psykiatrisen hoidon kritiikkiin monta kertaa kertomuksessaan.

Lasse: *Ja toisen kerran, kun mä olin sitten psyk.polilla, kun mä menin sitten sinne pajalle, niin se oli musta niin absurdia, kun mun piti vakuuttaa se psyk.polin päällysmies siitä, että mulla on niinku henkisiä jotain vaikeuksia, että mulla on jotain mielenterveysongelmia. Se oli vähän niinku työhaastattelu. Mä siinä kerroin, että mikä mua vaivaa. Sitten se katteli niitä lehtiä ja lappusia ja oli silleen, että ei sua oikeesti vaivaa mikään, että miksi sä haluat tänne. Siis mulle se oli niinku ihan kamalaa. Että mun piti jotenkin vakuuttaa se, että mulla. Ei se edes kertaakaan katsonut mua silmiin. Se vaan istui siinä koneella ja katseli niitä papereita. Joo, että ei sulla oikeestaan mitään ongelmia olekaan.*

Haastattelija: *Kun hän katseli niitä papereita. Eikö toi ole kammottavinta, mitä voi tehdä.*

Lasse: *Niin. No mulla oli sellainen fiilis, että mulla ei ole mitään diagnoosia. Mä en oikeestaan ole ollut ikinä täällä vielä hoidossa.*

Haastattelija: *Joo, koska sulla ei ole koskaan etsitty sitä, koska sua, silloinkin vaan, että joku vanha*

Lasse: *Ensimmäiseksi niinku väärin diagnosoitiin. Ja sitten potkastiin ulos. Ja sitten loppujen lopuksi oli niinku, että ok, mä annan sulle tämän puolen vuoden hoitojakson tästä nyt vähän niinku säälistä, että. Ei jäänyt hirveän hyvät fiilikset siitä.*

Lasse arvioi psykiatrista poliklinikkaa rankasti.

Lasse: *Niin ja sitten sehän, että eihän ne halua auttaa sua, vaan ne haluaa susta eroon mahdollisimman nopeesti. Ja heti kun tulee joku mahdollisuus, että jos sä et tule johonkin aikaan, niin napsahtaa saman tien siitä poikki. Ja sitten sä et pääse enää takaisin paitsi jos sä matelet sen pomon jaloissa. Että se on ihan naurettavaa. Se on niinku vaan mielenterveysmafia. Ne ei ota sua sinne, jos sä et ole oikeesti ihan seinähullu ja sillonkin ne vaan pumppaa sut täyteen lääkkeitä, paukkaa sut johonkin osastolle. Että niinku omien kokemusten perusteella tämä Suomen mielenterveys- ja terveydenhuolto on ihan vitsi.*

Kukaan ei voi kiistää Lassen kokemuksia ja kertomusta. Hän ei todellakaan ole ainoa, joka kokee lääkehoidon ainoaksi tarjotuksi vaihtoehdoksi. Mielenterveysongelmien hoidossa on vakavia puutteita. Jonot ovat pitkät tai sitten jonot ja tarve piilotetaan sillä, että annetaan harvakseen pari kertaa vuodessa aikoja pelkästään lääkereseptien uusimiseen tai uloskirjoitetaan potilaita. Kyse on torjunnasta, poiskäännyttämisestä ja heitteillejätöstä. Pelkkä lääkehoito ei useinkaan paranna kuten Lasse on äitinsä ja tuttavapiirinsä kokemuksista oppinut. Lasse kokee parantaneensa itse itsensä, mutta tukena on ollut depressiohoitajan vetämä vertaistukiryhmä, oma sosiaalityöntekijä ja kuntouttava työtoiminta. Aikuissosiaalityö paikkaa usein psykiatrisen hoidon puutteita ja kannattelee huonossa kunnossa olevia potilaita. Yhteistyö on hyvin vähäistä. Lassen sosiaalityöntekijä tarjosi Lasselle jopa mahdollisuutta yksityiseen terapiaan, mutta hän oli liian huonossa kunnossa.

Lasse: *No silloin mä en vielä pystynyt matkustamaan oikein. Ne kaikki oli jossakin (toisessa kaupunginosassa) tai tälleen.*
Haastattelija: *Joo, oliko sulla vähän sitä paniikkihäiriötä?*
Lasse: *Joo. Mä en pystynyt ollenkaan menemään bussiin ja että se oli vasta 2009 kun mä matkustin sitten niinku bussilla. Ja sitten oikeestaan samantien mä aloin niinku 2009 kuntoutumaan varsinaisesti. Mutta senkin mä tein kaiken itse.*

Suomessa on paljon lasten ja nuorten mielenterveysongelmia ja niiden hoitamiseen tarvitaan lisää resursseja. Kyse on myös vanhojen rakenteiden ja hoitokäytäntöjen uudistamisesta. Tarvitaan palveluohjausta ja yhteistyötä psykiatrian, perusterveydenhoidon, sosiaalityön ja muiden kuntouttavien tahojen välillä. Kaikilla nuorilla, kuten esimerkiksi Lassella, ei ole omia luonnollisia perheen ja suvun tukiverkostoja. Lassen äiti on sairas ja Lasse pikemminkin huolehtii hänestä kuin toisin päin. Vanhemmuus on usein sairauden vuoksi puutteellista.

Aikuissosiaalityön tehtävänä on olla aktiivisesti mukana terveyserojen vähentämistyössä. Toimintakyvyn ylläpitäminen merkitsee ensinnäkin sairaiden ja vammaisten arjen, asumisen ja liikkumisen mahdollistamista. Vaikeimmassa taloudellisessa asemassa olevilla ei ole mahdollisuuksia kustantaa itse kodin apuvälineitä, liikkumista, lääkärin määräämiä lääkkeitä ja hoidon ja kuntoutuksen omavastuuosia. Yksilölliset päihde- ja mielenterveysongelmat koskettavat aina myös perheitä, läheisiä ja koko ympäristöä. Aikuissosiaalityö ei voi rajata pois osallisuuttaan kuntoutusprosesseihin ja antaa pelkästään taloudellista tukea. Tai sitten sitä ei voi edes kutsua sosiaalityöksi. Perinteisesti erillään toimivien sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön tiivistäminen on välttämättömyys.

5.7. Talous ja toimeentulotuki

Talous ja toimeentulotuki läpäisee monet muutkin puheenaiheet, mutta tässä kappaleessa taloutta tarkastellaan tavallaan puhtaana muista elämänalueista.

Talouteen liittyy 13 puheenaihetta, joista kolme vaikean elämäntilanteen kriisiä. Toimeentulotukeen liittyy 50 puheenaihetta, joista neljä aikuissosiaalityön palvelun viranomaiskriisiä. Eläkeprosessiin liittyy yksi monen viranomaisen yhteiskriisi. Yhteensä puheenaiheita on 64.

Kaikki talouden vaikean elämäntilanteen kriisit johtuvat velkaantumisesta. Velkaantuminen on Suomessa hyvin yleinen asia. Maksuhäiriömerkintöjä oli vuoden 2011 alussa lähes 320 000 suomalaisella ja ne ovat lisääntyneet edelleen vuonna 2012 ja 2013. Ritvalle jäi avioeron jälkeen velat, joihin hän haki lopulta velkajärjestelyn. Ritvan velkakierre alkoi suomalaisille perheille hyvin tavanomaisesta lainanotosta.

Ritva: *Se oli vaan mulle sillain vaikeeta se, että kun mä olen ennenkin tehnyt elämässäni. Silloin kun mä olen mennyt naimisiin ja saanut lapsia, niin olen tehnyt velkaa ja lainaa ja maksanut ne kaikki. Ja pystynyt käymään rilluttelemassa etelässä ja kaikkea tällasta. Ja se oli mulle hirveän vaikeata se, että kun mulla oli Visa-kortti ja mä, se multa meni, niin se oli se piste iin päällä, minkä takia sitten se koko liitto tyssäsi. Se meni siihen, että mä sanoin, että nyt riittää, mä en jaksa enää. Mä yritin aikoja sitten, se olisi paljon aikasemmin pitänyt pistää poikki ja mä vaan niinku lasten takia yritin ja yritin. Ja niinku kaikki aina sanoo, ettei jokaisesta ensimmäisestä pienestä*

ongelmasta pistetä poikki ja kaikkea tällasta. Ja yritin ja yritin, mutta ei siitä mitään tullut. Niin mä sitten niitä, ja kun laitat vielä kahdella lisää ja lisää. Ja mä niinku yritin jotenkin sumplia ja ottaa lisää ja lisää, maksaa sen. Ja sitten oli vaan niinku siinä kierteessä koko ajan. Sitten kun se Visa-lasku meni, niin sitten ei saanut enää, mä en saanut ruokaa.

Kriisi alkoi velkakierteestä, joka oli lopullinen niitti avioliitolle. On hyvin yleistä, että perheenjäsenillä ei ole yhteistä kuvaa velkatilanteesta. Avioeron jälkeen velkojen kokonaistilanne alkoi valjeta Ritvalle.

Ritva: *Mies jätti kaikki mun maksettavaksi ja lähti vaan. Taikka aina se mulle sanoo, että mä potkin sen ulos. Ihan oikeesti mä potkasin sen pihalle kyllä, mutta kuitenkin, että meillä oli velkaa hirveesti, kaikkia tällasia. Mä olin niin sinisilmänen, että uskoin että, luotin, ja kirjoitin nimeni alle, joka oli elämäni pahin moka. Ja miten ollakaan sitten, ne kaikki oli mun allekirjoittamia ja jäi mulle. Mies ei koskaan maksanut mitään. Mä olin ihan lirissä.*

Velkajärjestelyn hakeminen oli Ritvan mielestä nöyryyttävää, ensinnäkin siksi, että hän oli aina ennen pystynyt maksamaan velkansa, toiseksi siksi, että piti kertoa kaikki omat asiat yksityiskohtaisesti ja kolmanneksi siksi, että hänen ex-miehensä vastusti velkajärjestelyä.

Ritva: *Sitten mä loppujen lopuksi pääsin siihen velkasaneeraukseen. Ja hirveän tappelun kanssa siinäkin, että mikään ei ollut helppoa, että siinäkin ex-mies pisti kauheasti hanttiin ja yritti kumota sitä ja tehdä kaikki mahdolliset konstit mitä vaan voi.*
Haastattelija: *Niin ex-mies, se oli siinä vastassa, joo.*
Ritva: *Että mä en olisi päässyt siihen velkasaneeraukseen. No sitten mä pääsin siihen, mutta tota, no joo, se kestää viisi vuotta. Sitä on vielä, onko se (tietty vuosi), kun se loppuu. Että sitten on niinku puhtaat.*
Haastattelija: *Että se on niinku viisi vuotta.*
Ritva: *Viisi vuotta kestää.*
Haastattelija: *Menikö se jotenkin niin, että menitkö sä sinne talous- ja velkaneuvontaan tai oliko teillä yhteisiä neuvotteluja sosiaalityöntekijän kanssa?*
Ritva: *Ei kun mä menin, en mä muista kuka, olisko se ollut (oma sosiaalityöntekijä), kun mua neuvoi.*
Haastattelija: *Sossu neuvonut.*

Ritva: *Joo, (oma sosiaalityöntekijä) muistaakseni neuvoi mua sinne. Se on neuvonut tosi paljon asioita jossain, että mitä voi tehdä ja mistä voi hakea ja kaikkia tällasia. Niin, sitten mä menin sinne ja katsottiin papereitten kanssa. Mun mielestä se oli kauhean nöyryyttävää.*
Haastattelija: *Millainen se oli, katso kun sekin on tätä aikuisten sosiaalipalvelua, niin kerro vähän, mimmosta siellä oli, kun sä menit sinne talous- ja velkaneuvontaan.*
Ritva: *No se oli, en mä tiedä, se ihminen, joka siellä oli, sehän on nyt (poissa sieltä). Se oli niinku musta kauhean kiva, ystävällinen ihminen. Että en mä niinku sitä katsonut, että se olisi. Vaan että se on mun mielestä nöyryyttävää sillain, kun sä menet kaikkien velkapapereitten kanssa, selität kaikkea, että miksi sä olet tällaisessa jamassa ja miksi sä et pysty maksamaan ja. Että sitten mun sairaus ja kaikki oli siinä samaan aikaan.*

Velkajärjestelyyn pääseminen ei ole itsestään selvää. Velkaneuvoja selvittää tilanteen ja asia ratkaistaan käräjäoikeudessa.

Ritva: *Se oikeus määrää, kuka ottaa hoitaakseen sen homman, kun se velkaneuvoja tekee sen alustavasti. Ja sitten sieltä tulee päätös, pääsetkö sä siihen vai etkö sä pääse. Sitten sä vielä jännität sitä vaihetta, että onko sut hyväksytty, että pääsetkö sä siihen. Että ei se ole niin yksinkertaisen helppoa, että sä viet ne paperit sinne ja tuossa noin ja kaikkea. Sitten kun siinä pitää olla niin hirveä määrä lippua lappua, monen vuoden paperit, kaikki, pankkilaput, kaikki, siis ihan hirveä määrä.*
Haastattelija: *Juu, pitää niinku kaivaa. Että just kun puhuttiin, että toimeentulotuessa lisäselvityksiä, niin tuossa sä sait kaivaa kaikki mahdolliset.*
Ritva: *Niin, siinä vasta sai olla kaikki paperit. Että se oli niinku sillain että varsinainen mylly.*
Haastattelija: *Huh huh. Kauanko se kesti sitten niinku tavallaan siitä ekasta kerrasta, että sä sait päätöksen? Oliko se vuoden vai kuinka?*
Ritva: *Oisko että siinä meni joku puoli viiva yksi vuosi siinä meni, siitä kun se alkoi. Ja sekin vielä, se olisi mennyt nopeammin, jossei ex-mies olisi sitten alkanut vielä jarruttelemaan. Että se toi vielä lisää sellasia velkoja, mitkä ei olleet edes. Että se teki niinku kiusaa siinä vielä. Ja sitten lisää. Ja sitten ne rupesivat siellä, kelle se oli pistetty, sille, määrätty sille lakitoimistolle, kuka sen hoitaa. Ja ne laskee siten sen prosenttimäärän, että joudutko sä maksamaan vai etkö sä joudu maksamaan. Ja tota kaikki nämä selvitykset. Ja se se oli laittanut sinne jotain semmosta, että muka mä olen valehdellut ja jotain semmosia väärää tietoa ja sitten sitä alettiin puimaan taas uudestaan. Ja taas se jatkui ja jatkui, ja että ei tule mitään, ja sellasia velkoja, jotka ei edes kuuluneet mulle. Se yritti niinku ihan sumeesti huijata mua.*

Lopulta Ritva sai velkajärjestelyn ja perheen elämä pääsi pikkuhiljaa raiteilleen eron jälkeen. Ritvalle oli yllätys, että kaikki hänen velkajärjestelyasiakirjansa menivät myös hänen ex-miehensä nähtäviksi, mikä vaikeutti eroprosessia entisestään.

Myös Tapion luotonotto ja velkakriisi kärjistyi Visa-kortin menetykseen.

Tapio: *Luotonvalvoja oli napsinut automaattisesti sieltä semmosia kortteja, jotka oli olleet pitkään miinuksella. Ja niin se sitten meni ja sieltä tuli vielä 1000 markan laskukin mulle perintäkuluna. Ja että nyt he ottaa sulta sen kortin pois. Ja sitten mä olinkin tilanteessa, että mulla on tili miinuksella. Mulla ei ollut korttia millä maksaa ruokaa. Sossun rahat tuli millon tuli. Ja mä otin, tavallaan niinku, se luotolla eläminen loppui siihen.*

Velkaantuminen voi johtua myös siitä, että sairauden tai raskaan elämäntilanteen vuoksi tiukka taloudenpito ei onnistu. Irja sairastui ostomaniaan isänsä kuoltua.

Irja: *Mun tilanne meni semmoseksi että mä, sen isän kuoleman jälkeen sairastuin siihen ostomaniaan. Siis sehän on kuulemma ihan semmonen. Mun (sukulainen) kun se on psykologi sanoi, että sulla on ihan selvästi se, että sä sitä surua. Kun isä oli mulle niin tärkeä, niin sitä surua käytit niinku, purit sillä sitä. Ja sittenhän äiti oli raskas, sanotaan silleen, välillä hirveän raskas ihminen. Että hän on terve kyllä, mutta henkisesti saattaa olla hyvinkin raskas.*
Haastattelija: *Ja on elossa.*
Irja: *On. Ja varsinkin mua kohtaan, kun mulla on tämä tausta mikä on. Niin tota se vei sitten kanssa sitä energiaa ihan hirveästi. Niin sitten tuli niitä ulosottoja. Tottakai kun pikavippejä ottaa. Ja kun pienellä työkyvyttömyyseläkkeellä ja muuta niin sitten.*

Irja kertoi, miten selvisi ostomaniasta ja pikavipeistä.

Haastattelija: *Miten sä sait sen ostomanian niinku loppumaan tai miten sitten hoksasit sen, että tämähän menee ihan pieleen?*
Irja: *No sitten kun, sittenhän se kasaantui kaikki ja varsinkin kun pikavipit. Sitten mä rupesin laskemaan oikein, mä ajattelin, että enhän mä selviä tästä. Se vaan sitten, se vaan jotenkin loppui.*
Haastattelija: *Joo, niin sitten. Ei siinä ollut mitään sellaista niinku ammattiapua, tai mitään niinku sosiaalitoimistosta?*

Irja: *Ei. Kyllä mä olen käynyt, kävin mun terapeutin luona.*
Haastattelija: *Niin, A-klinikallahan hoidetaan semmosta kanssa.*
Irja: *Joo, kävin siellä kyllä puhumassa ja sitten tietysti se, että kun mä sain tämän kodin uuteen uskoon. Kun täältä lähti, kun täällä oli äidin ja isän antamia huonekaluja ja muuta. Niin se meni sitten pois.*
Haastattelija: *Joo, että se oli sitä surutyötä niinku tavallaan.*
Irja: *Se oli sitä niin.*
Haastattelija: *Kun isä kuoli ja sitten sä selvisit siitä. Mutta että pahat, niinku kuitenkin jäi ne kulutusluotot, -luotto sitten siitä.*
Irja: *Mutta sekin oli taas mulle opetus, että enpähän enää mene nettiin enkä puhelimella soittamaan. Se oli niin. Ja sitten se, kun se oli niin hirveän helppoa. Kun oli puhtaat paperit, niin sitten viidessä minuutissa sai itsellensä rahaa tilille. Musta se on liian helppoa, se on tehty liian helpoksi.*

Pikavippien korot ja lainanottokulut ovat korkeat ja lainansaanti aivan liian helppoa. Jostakin syystä Suomessa ei saada aikaan tilannetta rauhoittavaa tarpeeksi tiukkaa lainsäädäntöä koronkiskonnan ja holtittoman lainanannon kiristämiseksi. Pikavippikierre on hyvin yleinen ilmiö Suomessa. Etenkin nuoret käyttävät pikavippejä paljon. Usein seurauksena on ylivelkaantuminen.

Nettipelaaminen aiheuttaa nykyään paljon taloudellisia ongelmia ja velkaantumista. Pelimaailma on kiehtova harrastus ja pelien siirtyminen nettiin mahdollistaa pelaamisen ympäri vuorokauden. Voitot ovat kertomusten huippukohtia, mutta kun voitot näkyvät tiliotteella jälkikäteen, syntyy ongelma toimeentulotuen suhteen. Erkin tiliotteelta näkyi jälkikäteen pelivoitto ja sitä siirrettiin sen jälkeen monen kuukauden tuloksi. Pelaamiskuluja ei laskettu menoiksi, vaikka ne näkyivät samalla tiliotteella.

Erkki: *Joo, ja sitten oli nämä pelivoitot ja sitten niinku tässä tämä (sosiaaliasiamies) sanoi, että onhan siellä samassa tiliotteessa ne hommat. No onhan ne tuossa tiliotteessa, mutta ne ei ole vain laskeneet niitä miinuksia. Että ne osaa laskea plussat kyllä, mutta miinuspuoli puuttuu kokonaan tästä peruslaskelmasta. Matematiikan oppilaitos kun on teillä.*
Haastattelija: *Oliko ne pelivoitot vai mitkä?*
Erkki: *Pelivoitot, ja sitten vedätys. Liian pitkältä ajalta huomioon. Ei olisi saanut ottaa enää noin pientä summaa. Näin sanoi (läänin sosiaalitarkastaja): Että tee valitus välittömästi.*

Erkki sai neuvoja sekä sosiaaliasiamieheltä että läänin sosiaalitarkastajalta. Sitten hän otti yhteyttä myös omaan uuteen sosiaalityöntekijään. Tapaaminen ei onnistunut, vaikka tilanne oli vaikea ja kriisiytynyt, sillä Erkillä oli menossa myös kriisiytynyt eläkeprosessi. Hänelle myönnettiin määräaikaisia eläkkeitä ja sekä Kelassa että toimeentulotuessa tehtiin perintäpäätöksiä. Tilanteen hallinta ei ollut enää mahdollista ja se vaaransi vakavasti terveyttä.

Erkki: *Joo, mä pamautin sitten sinne. Tuli heti tota noin, sain puhelinajan sinne. Tai se soitti niin sanottu omavastuu (sosiaalityöntekijä), joka on mulle niinku ikäryhmittäin tuleva. Niin tota, mä pyysin tapaamista siihen seitsemän päivän lakiin vedoten. Mutta sitten hän tekeekin vähän toisella tavalla näitä, ettei sen tarvitse, riittää kun soittaa. Mutta niin se sanoi, että vetää sitten, tehdään näin sitten. Hän vetää yli nämä plussat täältä. Niinku ei oteta (tietyn kuun) tuloiksi. Mutta otetaan ne kuitenkin tuloiksi. Tuossahan ne. Se mikä sinne jäi katso. Että otti vaan plussat pois, mutta laskettiin se. Että näin väärin on laskettu.*
Haastattelija: *Että vaikka se sanoi, että hän korjaa ne.*
Erkki: Niin*, ne veti vaan ne plussat sieltä. Mutta se, että oli otettu niitä (neljä kuukautta edeltäviä) tuloja. Että se saadaan näyttämään nyt jees jees.*
Haastattelija: *Vieläkin sen kuun tuloja mukana.*
Erkki: *Niin, siellä on mukana. Ne plussat, mitkä jäi yli katso. Mutta katsottiin, laskettiin kokonaissumma sen (neljä kuukautta edeltäviä) tuloja.*
Haastattelija: *Ihan totta.*
Erkki: *Joo, näin se käy. Se takia kun mä huomasin, että toi puhallus on käynytkin noin, niin jumalauta, sitten alkoi pumppu reissaan ja perrkele pinna alkoi kiertää, että saatanan. Ja sitten se seuraava päätös oli vielä huipumpi päätös, että nehän meni jo Kelankin ohi. Että ne teki päätöksen, mun eläkepäätöksen. Mä sain jo eläkkeen ja asumistukikin tulee, vaikkei minkäännäköistä (naurua)*
Haastattelija: *Mutta ei ollut mitään tulossa.*
Erkki: *Ei ollut mitään. Ja siis aivan niin…*
Haastattelija: *Siellä oli haamutuloja.*
Erkki: *Joo aivan, kun ne vaan yrittää plussalle päästä. Ja sitten jos ne ei pääse plussaan, niin pannaan perintään (naurua), Että kyllä siinä on niinku, mä luulen, en mä tiedä. Onko siellä palkkiopalkkaamismenetelmä?*
Haastattelija: *No ei ole tulospalkkiota mistään.*
Erkki: *No vähän vaikuttaa siltä. Mitä enemmän hylkypäätöksiä ja perintäpäätöksiä teette, sitä enemmän liksaa tulee. (naurua)*
Haastattelija: *Ihan kauhea tilanne.*

Erkki: *Joo, tuosta määrästä kun otatte, niin se on palkkio. Mä en kestäisi kuule. Se on palkkionmetsästäjät, toinen nimi. (naurua)*

Erkin eläkeprosessi etenee pätkissä ja kriisiyttää elämän. Lääkäreille on vaikea saada aikoja, mutta B-lausunnot ovat välttämättömiä, jotta eläke jatkuisi kahden kuukauden pätkien jälkeen.

Erkki: *B-lausunto ja taas B-lausunto. Ei kun tuo Kela näyttää, ettei se hyväksyisi ollenkaan niinku normaalilääkäreiden. En tiedä jo montako lääkäriä siellä on. Mä olen hakenut uutta ja siis viiden, kuuden lääkärin jo, ehkä seitsemän.*

Tällaisessa pätkäeläkeprosessissa oman taloudellisen tilanteen ja koko elämän hallinta on melko mahdotonta. Hankala, epäselvä työkyvyttömyyseläkeprosessi on Suomen sosiaaliturvan heikoin linkki. Ihmiset, joiden terveys on vaakalaudalla, joutuvat taistelemaan viranomaisten kanssa toimeentulostaan samalla, kun koko tulevaisuus on epäselvä ja päätöksenteko siitä ei ole lainkaan omissa käsissä.

Erkki: *Voi ei, voi ei. Mutta sitten sä huomaat, että tässä täytyy olla tosi tarkkana, kun mutta kyllä tämmösestä hommasta on pidettävä kiinni. Että mun on koko ajan pidettävä siitä, että kuka perii mitäkin. Joo, ja siitä on koko ajan, että pitää. Mä odotan koko ajan sitä. Nyt työkkäri maksaa kohta mulle, jos ei tule eläkepäätöstä. Niin ne maksaa mulle sen 240. Ne ne taas perivät mun eläkkeestä. Ja sitten taas teillä on teidän, otetaan pois. Ja sieltä pitäisi tulla perintätoimistosta takaisin mulle rahaa sen ja sen verran. Tämä on hemmetinmoista nyt tämä vekslaus sitten. Että mä en pysy niinku mukana.*
Haastattelija: *Niin, asumistuki on otettu pois nyt Kelalta.*
Erkki: *Niin, se oli siis, se oli teillä, se oli 186.*

Erkki tarkoittaa ”teillä” sosiaalitoimistoa ja perintätoimistolla kaupungin laskutus- ja perintätoimistoa, josta maksetaan hänelle takaisin kaupungin toimeentulotuen vastineeksi liikaa perimiä Kelan etuuksia.

Toimeentulotuki pitää vuonna 2007 tehdyn toimeentulotukilain (14a §) tarkennuksen jälkeen maksaa kiireellisessä tapauksessa samana päivänä tai viimeistään seuraavana arkipäivänä ja muussa tapauksessa viivytyksettä, viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä. Tätä ennen lakiin oli kirjoitettu, että tuki pitää maksaa viivytyksettä. Kunnissa toimeentulotuen käsittelyajat ovat usein venyneet

pitkiksi ja monet kunnat ovat saaneet eduskunnan oikeusasiamiehen huomautuksen asiasta. Lakimuutoksesta ja oikeusasiamiehen huomautuksista on tiedotettu hyvin ja asiakkaat ovat tulleet paljon tietoisemmiksi oikeudestaan saada päätökset ajoissa. Kertomuksissa on kaksi kriisiä, jotka johtuvat toimeentulotuen päätöksenteon viipymisestä. Tuijan täydentävän toimeentulotuen päätös viipyi kolme kuukautta. Hänellä on vain kolmen euron hätävara odottamattomien tilanteiden varalle.

Haastattelija: *Ja sitten kun joku viivästyy, niin sitten ei ole tosiaan niinku semmosta, että kun sä sanoit, että sulla on se kolme euroa, ettei ole kovin iso kassavara.*
Tuija: *Niin mutta pitää olla joku.*
Haastattelija: *Niin silloin se sosiaalityö, sen pitäis pystyä reagoimaan.*
Tuija: *Sen pitäis pystyä reagoimaan 24 tuntia ihan tosi. Eihän siinä, sanotaan että on viikonloppu tulossa, että siihen saa vaikka kolme- viisikymppiä, siis meidän kokoisessakin, niin sä pärjäät hyvin. Sä voit joutua ostamaan vaikka bussilipun, sä voit joutua ostamaan vaikka ruokaa, kun ei tulekaan sitä. Ja sama, mikä on ollut tosi ärsyttävää, että kun mä olen saanut siihen ylimenevään, siihen vuokraosuuteen sen avun. Niin se tulee aina ajallaan, mutta sitten se toimeentulotuki, niin sehän voi tulla vaikka neljäskin päivä, toinen päivä. Se tulee ihan miten sattuu. Se on ihan kauheeta. Mun mielestä maksupäivä on pring, se on tässä, koska mulla on laskuja jo iso nippu siihen. Mikä siinä on ettei se toimi.*
Haastattelija: *Joo, onko se siis yhtään parantunut, kun välillä oli jonot yli kuukauden, kaksikin, tai sillain ne käsittelyajat. Niin onko se yhtään parantunut, että se toimeentulotuki tulisi kuitenkin ajoissa?*
Tuija: *No just tämä minkä mä hain nyt siltä (omalta sosiaalityöntekijältä) niin oli kyllä hirvittävän pitkä aika. (naurua)*
Haastattelija: (naurua) Se oli tosi pitkä. Ei ollut parantunut. Se oli kolme kuukautta ja
Tuija: Joo, se oli ihan kauhee, karsee.

Vaikka perustoimeentulotuen päätös olisikin tehty ajallaan, maksupäivä eli päätöksen toimeenpano voi viivästyä viikonlopun takia muutaman päivän. Näin tarkan taloudenkin perheet voivat jäädä ilman ruokaa. Täydentävän toimeentulotuen päätökset pitää myös tehdä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä, mutta ne voivat viivästyä esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden vähyyden tai sairastelun vuoksi. Tapio kertoo kriisistä, johon hän joutui, kun toimeentulotukipäätösten käsittelyaika oli kaksi kuukautta.

Tapio: *Se oli sitten semmosta vääntämistä, mutta sieltä tuli se kun sossun päätökset rupesivat viipymään. Ekaksi ne oli jotain viikon myöhässä. Ja sitten ne oli kuukauden myöhässä. Ja sitten ne oli kaksi kuukautta myöhässä. Ja sitten rupesi sähköyhtiö ilmoittamaan, että olemme siirtäneet perintään sähkölaskun, että jeh.*

Koska tilanne oli mahdoton, Tapio pyrki selvittämään tilannetta, mutta joutui uuteen kriisiin, koska vartijat eivät päästäneet häntä sosiaalitoimistoon.

Tapio: *Ja sitten niinku se huvittava juttu, että sitten se kaiken painavin oli se, kun mä menin just, mä olin niinku ihan raivonpuuskassa, ihan punasena kävin hiilenä. Mä menin sinne ja sitten sinne oli tullut nämä vartijat ovelle. Ne ei päästä mua sisään. Se oli siinä vaiheessa se oli, että nyt, nyt napsuu.*
Haastattelija: *Ei päästänyt vai.*
Tapio: *Ei päästänyt ollenkaan sossuun sisään.*
Haastattelija: *Siis täällä. Ei kun tuolla edellisessä.*
Tapio: *Siis siellä (edellisessä). No mä koitin olla vähän rauhallinen.*
Haastattelija: *Niin siellä, ihan oikeesti, sillä tavalla.*
Tapio: *Ei päässyt sisään. Ja tota, no sitten mä harhautin sitä. (naurua)*
Haastattelija: *No miten sä harhautit?*
Tapio: *En mä muista miten se nyt oli. Mä sain niinku silleen, että kun joku tuli siitä ovesta sisään, mä hyökkäsin sisään ja silleen niinku menin. Se tuli perässä sieltä. Ja mä menin ylös ja se tuli alas ja sitten mä olin sossussa sisällä ja sitten tota, sitten mä sain. Mutta siellä oli ihan kylmä kohtelu, ei meillä ole nyt aikaa pop pop pop. Ja sitten mä olin että oikeesti mulla ei ole rahaa, että kun mä saan häädön teidän takia. Kun te ette ole tehneet päätöksiä ja niin edelleen. Ja sitten ketään ei kiinnostanut. Sitten se vartija tuli tosiaan sinne niinku aukasemaan päätään ja sitten mä, että ei ole mitään hätää. Mä lähden nyt pois täältä. Mutta että perästä kuuluu.*
Haastattelija: *Ihan mieletöntä.*
Tapio: *Ja sitten mä menin tosiaan. Seuraavana päivänä se oli muuten sitten vasta, kun mä menin sinne (mediaan). Ja sitten, sen jälkeen, teillä on ollut tämmösistä henkilöistä juttusarja, selviytyjistä.*

Tapio on selviytyjä, mutta tuossa tilanteessa tuhansien toimeentulotuet olivat myöhässä. Se oli suuri kollektiivinen kriisi ja uhka yleiselle turvallisuudelle. Vartijoiden toiminta oli yllättävää, sillä he eivät päästäneet Tapiota sosiaalitoimistoon selvittämään toimeentulotukiasioita. Vahtimestareiden

ja vartijoiden toiminta sosiaalitoimistossa on hyvin tärkeä asia. Ihmiset muistavat huonon kohtelun ja käännytyksen loppuelämänsä. Pahinta oli se, että kellään sosiaalitoimistossa ei ollut aikaa Tapiolle. Hänet käännytettiin, vaikka hän kuten kaikki muutkin toimeentulotukiasiakkaat oli äärimmäisessä hädässä ja kriisitilanteessa. Tapion kertomuksessa olisi voinut helposti syntyä fyysistä väkivaltaa. Jos ei tule kuulluksi ja joutuu käännytetyksi, torjutuksi ja suljetuksi ulos, voi sinänsä oikeutettu ja moraalinen viha, joka johtuu vääryydestä ja lain noudattamattomuudesta, muuttua väkivallaksi. Väkivallan taustalla on aina vakava ja tärkeä asia.

Tiina kertoo, miten hän kerran nuorena suuttui sosiaalitoimistossa etuuskäsittelijälle, jonka nimen hän muistaa hyvin. Hän itse kuitenkin kertoo suuttuneensa sosiaalityöntekijälle. Ennen aikuissosiaalityössä etuuskäsittelijät toimivat avotoimistoissa ja palveluneuvonnassa asiakastyössä ja joutuivat hyvin kohtuuttomiin tilanteisiin. Asiakkaiden oli vaikea tunnistaa eroa sosiaalityöntekijän ja etuuskäsittelijän työn välillä. Kyseessä on vakava kriisitilanne:

Tiina: *Kerran mä olen suuttunut sosiaalityöntekijälle. Se oli just toi (eräs tietty etuuskäsittelijä), mutta mä suutuin silleen että mä potkasin sen ovea. Mutta sitten mä lähdin seuraavana päivänä ja mä menin äkkiä pyytämään anteeksi kun tuli niin paha mieli. Se oli ihan vaan joku sellanen. Joku ei vaan mun mielestä toiminut. Ja se ei, se oli vaan niin pikku juttu. Ja sitten mä niin suutuin ja potkasin ovea ja sitten mä lähdin pois. Ja mulla oli niin paha mieli seuraavana päivänä, että menin pyytämään anteeks. Ja sitte me sovittiin se.*
Haastattelija: *Miten se sitten sanoi siihen sitten, että antoiko se sulle?*
Tiina: *Antoi joo, niin, että tottakai, että sovittu. Että tulee pyytämään anteeksi kuitenkin. Että jotenkin musta tuntui tosi pahalta kun. Mutta ei mulla ole ikinä semmosta, kun mä olen kuullut, että on heitetty tietokoneita ja on pöytiä kaadettu. Mutta ei semmosta.*

Ismailin sosiaalityöntekijä ei suostunut selvittämään sitä, että toimeentulotukipäätöksen mukainen raha huonekaluhin oli unohtunut maksaa asiakkaan tilille, vaikka Ismail näytti tiliotteita. Tilanne kärjistyi. Ismail meni päätöksen kanssa moskeijaan, jossa autetaan ihmisiä viranomaisasioissa.

Ismail: *Heti mä näytän siellä, kun paperit tulee, niin mä vien sinne moskeijaan. Että tätä ja tämä, päätöksiä, vaaditaan näitä papereita. Ja sen takia me kerrottiin, että tuli tämä päätös, että teille maksettiin tämä raha, jolla ostetaan kalusteet. Ja ei ole rahaa. Koska meillä oli ihan tarkka silloin, että…*
Haastattelija: *Ei ollut mitään.*

Ismail: *Ei korjannut. Ei kuunnellut. Ei kauan siellä puhunut. Pitäisi ostaa sieltä kirpputorilta. Pitäisi ostaa, ei ole rahaa. No mutta raha tuli sinne. Ei, väärä tämä, meidän tiliotteet. Ja ei halua katsoa meidän tiliotteita.*
Haastattelija: *Voi kamala.*
Ismail: *Semmosta oli. Varmaan siellä ihmiset ei ole samanlaisia. Ihmiset on erilaisia. Sosiaalityöntekijät, löytyy joku ihan vihamielinen, löytyy joku ihan sataprosenttisen positiivinen.*

Ismailin tapauksessa sosiaalityöntekijä oli niin varma siitä, että hän on oikeassa ja että asiakas on väärässä eikä ymmärrä asiaa, ettei paneutunut asiaan kunnolla. Hän vain toisti samaa asiaa eikä hänelle tullut mieleen, että raha oli todella jäänyt laittamatta tilille eli päätös toimeenpanematta.

Ritva joutui kriisiin ja melkein umpikujaan, sillä laskut palautuivat jatkuvasti takaisin hänelle. Sosiaalitoimiston työntekijät eivät osanneet etsiä asiakastietojärjestelmästä voimassa olevaa toimeentulotukipäätöstä, jonka perusteella ne olisi pitänyt laittaa maksuun.

Ritva: *Joo, mä laitoin niitä sairaskuluja sinne ja monta kertaa, kun ne tuli takaisin. Mä sanoin, että mä en ymmärrä. Että siellä on päätös. Joo, mä lähetin ne sinne. Ne tulee aina mulle bumerangina takaisin. Ja sitten mä loppujen lopuksi sitten soitin sinne, onko se, mikä teillä on se kriisijuttu tai se semmoinen yhdeksästä kymmeneen, se mihin saa soittaa, se päivystys tai joku tällainen, joka ei ole suoraan sille, se ei ollut suoraan (omalle sosiaalityöntekijälle), vaan siis jollekin toiselle. Kuitenkin, kun mä sitten selitin asiaa ja pyysin sitä katsomaan, tai osaako se katsoa sieltä koneelta, että mulla pitäis olla tämmönen ja tämmönen päätös. Että mä en ymmärrä, kun nämä tulevat aina vaan takaisin. Ja näissä on nyt jo eräpäivä mennyt ja tulee jo lisää laskuja, niinku muistutuslaskuja. Näissä on kahdessa vai kolmessa muistutuslaskut. Ja tota, nyt meille tulee. Se katsoi, että joo, on täällä. Ja se sanoi vielä sen päätösnumeron. Ja se sanoi, että kirjoita se päätösnumero siihen ja laita takaisin ne sinne. Että on kumma, kun ne tulee. Minä tein työtä käskettyä niinkuin se neuvoi ja laitoin. Ei mitään. Ne tulee sittenkin takaisin sieltä.*
Haastattelija: *Voi kauheeta.*
Ritva: *Ja sitten mä sanoin, että ei tämä ole todellista. Että eikö ne osaa lukea tai aukaista konetta vai mikä ettei. Niinku mikä siellä mättää. Ja sitten mä loppujen lopuksi soitin sille, sain sen (oman sosiaalityöntekijän) kiinni. Mä sitten soitin, että minkä takia nämä tulevat koko ajan takaisin. Että nämä menevät kuule kohta ulosottoon. Ja sitten on vaan ongelma se, että koska mä olen velkasaneerauksessa, multa ei saa mennä mitään ulosottoon. Että kuka nämä sitten maksaa. Sitten otti (oma sosiaalityöntekijä) ihan vakavissaan asian ja se sanoi että okei, laita takaisin, että hän*

hoitaa nämä. Ja sitten ne meni sen jälkeen, sitten ne ei enää tulleet. Ne tuli varmaan kolme kertaa takaisin.
Haastattelija: *Kauheeta, joo.*
Ritva: *Ja sitä kesti viikkoja aina kun ne tuli takaisin. Mä luulin, että okei, ne on maksettu. Ja sitten mä soitan sinne, että odottakaa, että ei ole mun moka, että tämä on sossun moka, kun ei ole maksanut näitä, että älkää laittako näitä ulosottoon. Että jotenkin näin mä sumplin niitä ja kun niitä tulee koko ajan. Että kun omat käynnit, se on aina poliklinikkamaksu, kun sä menet (sairaalaan), se on joku kolmekymppiä. No sama (mun lapsi), mä käytän sitä (poliklinikalla). Se on aina poliklinikkamaksu. Ja niitä tulee vuodessa aika monta.*

Ritvan perheessä on paljon terveydenhuoltomenoja ja siksi toimeentulotukipäätös niitten maksamisesta tehdään vuodeksi kerrallaan. Jostakin syystä työntekijät eivät löytäneet päätöstä ja Ritvan taloudellinen tilanne oli monta viikkoa kriisissä.

Ensimmäisen toimeentulotukihakemuksen tekeminen on hyvin vaikeaa. Lasse kertoo, miten hänen kävi, kun hän tarvitsi taloudellista tukea 16-vuotiaana.

Lasse: *Faija lähti mun kanssa käymään. Mä asuin mutsin kanssa. Ja faija asui (muualla). Asuu vieläkin siellä. Mutta tota, mä en edes tehnyt mitään. Mä vaan kävin siellä silloin ekan kerran. Ei tullut mitään rahaa. Mutta sitten seuraavan kerran mä kävin siellä tota…*
Haastattelija: *Muistatko sä miksi sun isä, faija lähti sitten sun kanssa?*
Lasse: *Ei, se tuli vaan mukaan. Varmaan se, että mä en muuten olisi käynyt siellä, mut sitten faija…*
Haastattelija: *Että sulla oli semmosta rahapulaa sitten?*
Lasse: *Joo, mutta en mä silloin sieltä saanut rahaa. Sitten siinä oli vähän aikaa ongelma se, kun mä katsoin niitä, näitä hakemuksia, missä on ne kaikki liitteet. Mä katsoin, että tarviinko mä nämä kaikki liitteet.*
Haastattelija: *Voi kauhistus joo, moni muukin (naurua)*
Lasse: *Niin, kun enhän mä saanut mitään, kun mulla ei ollut ekaa niistä liitteistä. Sitten mä en edes hakenut sitä toimeentulotukea loppujen lopuksi.*
Haastattelija: *Niin kun sulla ei ollut niitä liitteitä.*
Lasse: *Niin, kun ne oli sellasia vähän mahdottomia liitteitä. Sitten tota niin, mä olin vähän aikaa duunissa siinä. Sitten mulla tuli vähän niinku mielenterveysongelmia, masennusta ja tällaista, että mä en pystynyt käymään töissä. Sitten mä menin sinne sossuun ja toi, kukahan se oli, eikö se ollut (sosiaalityöntekijän nimi) semmonen sosiaalityöntekijä?*

Haastattelija: *Joo, semmonen on ollut. Niin sä varasit siltä ihan oikeen ajan?*
Lasse: *Joo, tai siis mä soitin vaan sille ja sovin sitten. Se oli vielä siis (talossa). Ja tota, mä kävin siellä ja sitten vähän juteltiin ja se teki päätöksen ja sain takautuvasti sitten parilta kuukaudelta rahaa.*
Haastattelija: *Niin, että se teki aika hyvän päätöksen.*
Lasse: *Joo, kolmelta kuukaudelta muistaakseni.*
Haastattelija: *No vaatiko se sulta sitten niitä kauheita liitteitä?*
Lasse: *Ei, kun se sitten selitti, että ei niitä oikeestaan tarvitse niitä liitteitä.*

Uusien asiakkaiden palvelua on pyritty Espoon aikuissosiaalityössä parantamaan. On tärkeää, että kaikki uudet asiakkaat tavataan ja arvioidaan elämäntilanne kunnolla. Ensimmäisen toimeentulotukihakemuksen täyttäminen on monelle vaikeassa tilanteessa elävälle liian vaativa tehtävä ja tuki jää sen vuoksi kokonaan hakematta. Kirjallinen hakemus hylätään hyvin usein sen perusteella, että siinä ei ole tarvittavia liitteitä. Ihminen suljetaan ulos, käännytetään, jää helposti heitteille jo heti alussa. Sosiaalityön ja muun tuen tarvetta ei voi arvioida kirjallisen toimeentulotukihakemuksen perusteella. Lasse oli tuolloin alaikäinen ja myös muun tuen tarpeessa. Sosiaalityöntekijä alkoi tavata häntä säännöllisesti. Tapaamiset ja sosiaalityön tuki on jatkunut 25-vuotiaaksi saakka. Lasse palaa vielä kertomuksessaan sosiaalityöhön ja vertaa sitä muihin palveluihin ja sisarustensa ja kaveriensa kauhujuttuihin.

Lasse: *Mutta siis näistä sossu on toiminut kaikista parhaiten. Mä muistan ensimmäisiä kertoja, kun mä menin sossuun. Mä olin isoveljeltä ja isosiskolta ja kavereilta kuullut kauhujuttuja, että pitää huutaa siellä tiskillä ja vähän heitellä tuoleja ikkunoista läpi, että saa mitään. Mutta ei se niinku. Mulla se meni tosi hyvin.*

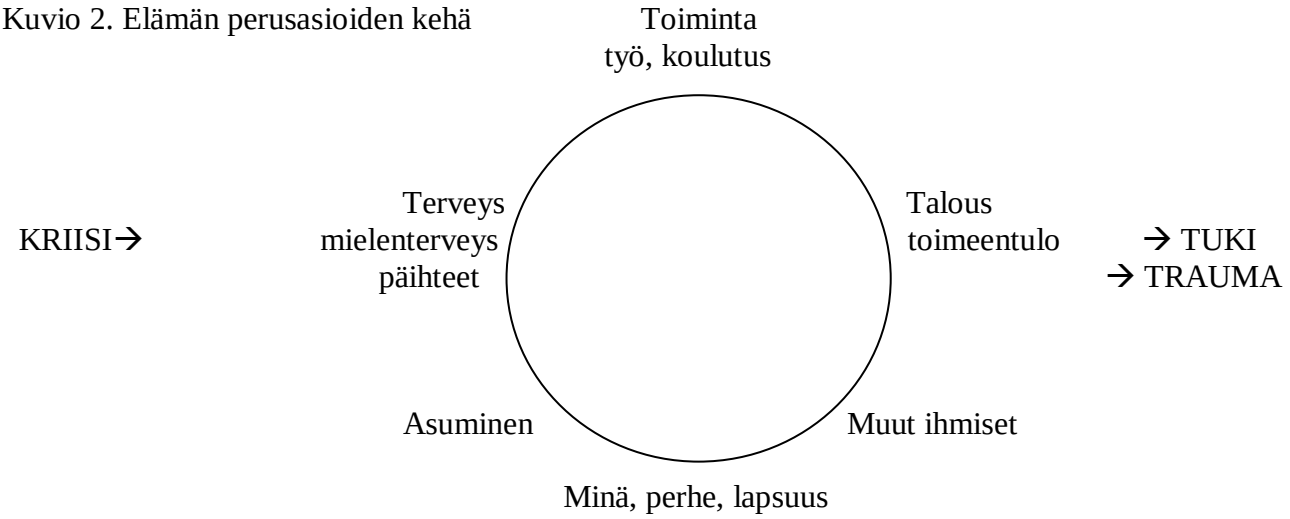
Aikuissosiaalityössä työskennellään rahattomien ja monivelkaisten asiakkaiden kanssa. Kireässä taloustilanteessa Visa vinkuu helposti yli rajojen ja pikaluottoja saa hetkessä soittamalla. Kuluttaminen voi muuttua hallitsemattomaksi ja perhetilanteen muutos, tulojen riittämättömyys, viivästyminen, epäsäännöllisyys, etuuksien takaisinperinnät ja esimerkiksi nettipelaamisen yleistyminen pahentaa tilannetta. Silti kokonaisvelkatilannetta ei useinkaan selvitetä aikuissosiaalityössä. Kertomusten mukaan ylivelkaantumisesta voi kuitenkin selvitä, mutta vaikeiden kriisien kautta ja talous- ja velkaneuvonnan ja omaisten tuen avulla. Koska toimeentulotuki on viimesijainen etuus, sen viivästyminen ja virheelliset päätökset kaatavat hetkessä talouden. Toimeentulotuen hakeminen ensimmäistä kertaa on hyvin vaikeaa. Neuvonnan ja

ohjauksen ja sosiaalityön tuen puute johtaa kohtuuttomiin tilanteisiin, jopa heitteillejättöön elämän kriisitilanteissa.

5.7. Yhteenveto kertomusten teemoista

Kertomusten puheenaiheet muodostavat ihmisen elämän perusasioiden kehän. Kaikilla puheenaiheilla on omat tarinansa, jotka muodostuvat tulkintana oman eletyn elämän historian kulusta. Kehä kulkee eteenpäin ajassa kriisien kautta ja puheenaiheet ovat kietoutuneet toisiinsa. Ihminen tarvitsee tukea kriiseissä. Ratkaisemattomat kriisit jäävät elämään tuskallisina traumoina.

Kuvio 2. Elämän perusasioiden kehä



Aikuissosiaalityössä voidaan keskittyä poikkileikkausmaisesti pelkästään yhteen puheenaiheeseen, esimerkiksi nykyisen taloustilanteen kriisiin. Terveyspalveluissa keskitytään terveydentilan kriisiin. Työllisyyspalveluissa käydään läpi työ- ja koulutushistoria ja päihdepalveluissa päihdehistoria. Tämän tutkimuksen kertomukset ovat elämäntarinoita, joissa esiintyvät kaikki elämän perusasioiden puheenaiheet. Voisiko aikuissosiaalityössä tehdä työtä koko elämän perusasioiden kehällä siten, että työn kohteena on koko ihmisen tarina eli miten hän on tullut tähän, kuka hän on, mikä on hänen nykytilanteensa ja toimintaympäristönsä ja miten tästä olisi hyvä mennä eteenpäin. Tämän tutkimuksen tulos on, että kannattaa kuunnella ihmisiä avoimesti. He kertovat elämänsä tärkeistä tapahtumista ja solmukohdista, kriiseistä ja niistä selviytymisestä. He tarvitsevat tukea

tämänhetkisiin kriiseihin ja menneisyyden vaikeisiin traumoihin. Elämän suunta voi muuttua kriisitarinasta selviytymistarinaksi.

Toiminta kuuluu kertomusten mukaan kaikille. Vaikka kertojien terveys on usein hyvinkin huono, on tärkeää, että heille löytyy mielekästä tekemistä, että kaikki saavat tehdä elämässään tärkeitä asioita. Toiminta on osallisuutta. Jokaisella on jotakin annettavaa. Kukaan ei ole täysin toimintakyvytön. Työttömäksi joutuminen on kriisi. Kuntouttava työtoiminta on kaikkien työttömien oikeus. Vapaaehtoistyössä rakentuu vaikeassa asemassa olevien ihmisten välille vertaistukea. Toimeentulotuessa on vieläkin lainsäätäjän tavoitteen vastaisia toiminnasta rankaisevia tai toimintaa ehkäiseviä päätöksiä. Ihmiset kertovat, että he eivät uskalla tehdä mitään, koska ovat toimeentulotuella. Harkintaa tulee käyttää työn ja toiminnan tukemiseen.

Aikuissosiaalityön osuus terveyden edistämisessä on suuri. On paljon terveyteen ja kuntoutukseen liittyviä kustannuksia, jotka maksetaan tai jätetään liian kireällä harkinnalla maksamatta toimeentulotukena. Terveyteen liittyy paljon kriisejä. Mielenterveyspalvelut ovat kertomusten mukaan riittämättömät tai vaikeuttavat pahimmassa tapauksessa päihdeongelmia aiheuttamalla lääkeriippuvuuden. Terveydenhuoltoa, vammaispalvelua ja aikuissosiaalityötä tehdään erillään. Erityisen tärkeää olisi rakentaa yhteistyötä pitkissä kuntoutuksissa. Yksinkertaisimmillaan kyse on mahdollistamisesta eli sovitaan kuka maksaa ja hoitaa mitäkin asiaa. Kertomusten mukaan kuntoutus on suurimmaksi osaksi odotusta ja päihde- ja mielenterveyspalveluista tipahtaa helposti pois, jos ei kykene menemään palveluun tai retkahtaa. Aikuissosiaalityön pitkäjänteiselle palveluohjaukselle on suuri tarve.

Asunnottomuuden vähentäminen ja asumisen tukeminen on aikuissosiaalityön perustehtävä. Asumisen kriisit liittyvät asunnottomuuteen ja sen uhkaan. Osa kertojista tarvitsee myös paljon muuta kuin taloudellista tukea asumiseen. Asumisen kyky ja taidot liittyvät kiinteästi terveydentilaan ja elämäntilanteeseen. Nuorten, vapautuvien vankien, päihdeongelmaisten, maahanmuuttajaperheiden ja eroperheiden tuen tarve voi olla erityisen suuri.

Aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakas joutuu elämään taloudellisesti kuin trapetsitaiteilija. Toimeentulotuen viivästyminen, virheet ja liian tiukka harkinta ovat vakavia kriisejä. Vaikka toimeentulotuki asumiseen olisi laskennallisesti riittävä, vuokravelat ovat hyvin yleisiä, sillä muu talous on toimeentulotuella elävälle koko ajan vaakalaudalla. Velkaantuminen on kertomusten vakava kriisi ja Suomen tilastojen mukaan hälyttävän yleistä. Pientenkään velkojen hoitaminen ei

ole mahdollista, kun elää toimeentulotuella. Tarvitaan talous- ja velkaneuvontaa ja velkajärjestelyjä.

Kertomuksissa on paljon lapsia, kertomuksia omasta vaikeasta lapsuudesta ja perheiden erokriiseistä. Kertomusten perheissä on sairautta, vammaisuutta, päihdeongelmia, huolia, kykenemättömyyttä aikuisten vaikeuksien, ristiriitojen ja kriisien keskellä huolehtia perheen lapsista ja nuorista. Perheet riitelevät vuosia ja eroavat. Silti kaikissa kertomuksissa rakkaus lapsiin on tärkeää. Lasten tapaamisten tukeminen eron jälkeen on tärkeää aikuissosiaalityössä. Erityisesti monen maahanmuuttajalapsen tilanne on huolestuttava. Lastensuojelulla on riittämättömät voimavarat. Lasten suojeleminen ja lapsiköyhyyden vähentäminen kuuluu aikuissosiaalityöhön.

Muut ihmiset ovat sekä ihmisten tuki että ristiriitojen ja kriisien aiheuttajia. Kysymys on luottamuksesta. Rikosten ja väkivallan uhriksi joutuminen ovat kertomusten järkyttäviä kriisejä. Huonoimmassa asemassa olevien maahanmuuttajien ja suomalaisten väliset konfliktit, ennakkoluulot ja rasismi ovat vakava haaste aikuissosiaalityössä. Kotoutuminen ei tapahdu hetkessä, vaan on poukkoilevaa. Maahanmuuttajapalvelut ovat puutteelliset ja kertomuksista ilmenee, että myös viranomaisten asenteet voivat olla rasistisia ja este kotoutumiselle. Vertaistuen rakentaminen on aikuissosiaalityön suuri haaste. Ihmiset tarvitsevat tukea kriiseissä.

6. AIKUISSOSIAALITYÖN TYÖNTEKIJÖIDEN JA ASIAKKAIDEN KATEGORISOINTI

6.1. Millaisia aikuissosiaalityön työntekijät ja asiakkaat ovat ja miten he toimivat?

Kyse ei tässä analyysissä ole kerronnallisesta identiteetistä eli tutkimuksellisesta lähtökohdasta, että kertomus on vastaus kysymykseen kuka minä olen. Olen valinnut kategoria-analyysin yhdeksi osa-analyysiksi sen vuoksi, että haluan korostaa, että analyysissä ei ole kyse kenenkään kertojan tai työntekijän henkilökohtaisen identiteetin tutkimisesta. Kategorisointi on tässä analyysissä rakennetason analyysi. Olen yhdistänyt ja sen jälkeen luokitellut kaikista kertomuksista niissä rakentuvat aikuissosiaalityön työntekijöiden ja asiakkaiden kategoriat. On tärkeää kuvata sitä, millaisiin asemiin kertojat asettavat yleisesti aikuissosiaalityön työntekijät ja itsensä ja muut asiakkaat sosiaalityön rakenteissa. Samalla kertojat myös rakentavat uusia tapoja kategorisoida koko sosiaalityötä.

Kategorisoinnissa on aina kyse suhteesta, minun suhteestani maailmaan, asemastani yhteiskunnassa. Kyse on vallassa olevista käsityksistä, ihmisten paikasta rakenteissa. Mutta samalla kertomukset rakentavat myös tahtotilaa, muutoksen mahdollisuutta. Kertojilla on tavoite muuttaa tilannetta paremmaksi. En siis käsittele kategorioita vain poikkileikkauksellisina arvioina olemassa olevasta tilanteesta, vaan ymmärrän kategoriat alati liikkeessä olevina neuvotteluina vallasta, osallisuudesta ja tulevaisuudesta.

Sosiaalityöntekijät jakaantuvat, kategoroituvat asiakkaiden kertomuksissa oman tulkintani mukaan selkeästi hyviin ja huonoihin ja aikuissosiaalityön muut asiakkaat joutuvat helposti hyvinkin raskaisiin ja leimaaviin ongelmakategorioihin, esimerkiksi väkivaltaisiksi, juopoiksi ja etuushuijareiksi. Traditiolla ja valtarakenteilla on hyvin vahva valta myös vallan kohteisiin eli asiakkaisiin. Kertojat yrittävät kaikin keinoin samalla myös neuvotella itsensä ulos sosiaalityön asiakkaan ongelmakategoriasta. He eivät haluaisi olla vallan tai sosiaalityön kohteita, objekteja, vaan selviytyjiä ja yhteistyön tekijöitä, subjekteja. Juuri tässä piilee sosiaalityön muutoksen mahdollisuus ja asiakkaiden kertomusten voima.

6.2. Oma sosiaalityöntekijä on tärkeä

Tämän tutkimuksen tulos on se, että oma, hyvä sosiaalityöntekijä, joka tuntee vaikeassa asemassa elävän, usein kriisitilanteisiin joutuvan aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaan tilanteen, on hyvin tärkeä. Tärkeintä on hyvä vuorovaikutus ja siitä syntyvä ymmärrys ja luottamuksellinen suhde. Sosiaalityöntekijän jatkuva vaihtuminen johtaa jatkuvan selittelyn ja jopa epäluottamuksen kierteeseen. Pahimmassa tapauksessa asiakas ei tiedä, kuka on oma sosiaalityöntekijä. Kukaan ei tunne hänen asioitaan eikä hän tiedä kenen kanssa hän puhuu. Hän on pelkkä sosiaaliturvatunnus ja sosiaalitoimisto pelkkä postilaatikko. Tällaisessa tilanteessa ei voi enää puhua sosiaalityöstä.

Että sitten olisi joku sellanen, että kun voisi soittaa ja sanoa, että hei, nyt on ihan katastrofitilanne, että mä en tiedä mitä mä teen. Sossulla pitäisi aina olla liikkumavaraa kriisitilanteissa. Hyvät kokemukset soskusta, koska sama sossu viisi vuotta. Oli säännölliset tapaamiset 25-vuotiaaksi saakka. Niin kauan kun oli oma sossu, kaikki meni hyvin. Se tunsi mun jutut, niin ei ollut mitään ongelmaa. Kun se lähti, tuli ongelmia.

Ei tarvitse selittää tilannetta uudestaan. Olisi kauheen kiva, jos pystyisi olemaan yksi ja sama ihminen, ettei tarvitsisi aina, se on kaikkein rasittavinta, kun joudut aina selittämään moneen kertaan asiat uudestaan alusta alkaen. Mutta ei sitä ole monta kertaa kauhean kiva selittää niitä.. Ettei vaihtuisi koko ajan, ettei aina tarvitsisi selittää moneen kertaan samoja asioita. Joutuu pakottamaan käsittelijän ajalla vähän kuuntelemaan ja perehtymään, tuntemaan sut ihmisenä, sun tilanteeseen, ei vain tilastona, kun tarvii jeesii (apua). *Jos vaihtuu käsittelijä, joutuu kertomaan alusta, mikä ärsyttävää, tulee tunne, että niitä ei kiinnosta, tunne, että ne haluaa testata, että pitääkö paikkansa, kerrotko saman tarinan kuin ekalla kerralla.*

Toinen lupasi, toinen hylkäsi hakemuksen, kolmas, mun entinen sossu neuvoi soittamaan johtavalle, joka pakotti muuttamaan päätöksen. Se oli niinku yö ja päivä olisi vaihtaneet paikkaa. Päästä kasvokkain ja luottamukseen ja nyt se on aivan hakoteillä. Me ei enää päästä henkilökohtaiseen, mikä olisi hemmetin tärkeää näissä asioissa. Nyt se ei ole enää, tämähän on ihan järjetöntä tämä touhu. Puuttuu kokonaisvaltainen käsitys elämästä. Ennen tiesi kenestä puhui ja kenen kanssa. Ei näe ketään sossuja ikinä. Mä en tiedä kuka mun sossu on.

6.3. Hyvää yhteistyötä sosiaalityöntekijän kanssa

Kuntouttava sosiaalityö on tuloksellisinta, kun kuntoutettava toimii aktiivisena kuntoutujana, kun sosiaalityöntekijä ja asiakas tekevät yhteistyötä ja toimivat kumppaneina. Dialogissa kumpikin osapuoli toimii asiantuntijana. Kertomuksissa on hyvin vähän, mutta silti muutamia me-muotoisia ilmauksia. Otan ne tässä esiin hyvän sosiaalityön esimerkkeinä, sillä viranomaisen subjektiasema ja asiakkaan objektiasema on historiallisesti hyvin vahva ja eriarvoisuuden vähentäminen ja osallisuuden vahvistaminen on sosiaalityön tärkeä eettinen tavoite. Kertomuksista ilmenee vastavuoroisuuden ja luottamuksen suuri merkitys. Toimeentulotukipäätöksiäkin voi tehdä yhdessä, kun kumpikin tuntee hyvin tuen tarpeen ja rajat. Hylkäävänkin päätöksen voi hyväksyä, kun kumpikin ymmärtää hyvin perusteet.

Moikataan ja jutellaan. Pystyttiin puhumaan niitä näitä. Juteltiin vähän. Hoidettiin tosi paljon asioita puhelimessa. Ennen rupateltiin ja oli ne puheajat, silloin soitettiin ja keskusteltiin. Ja se oli tosi, ihan tarkkaan tiedettiin, missä mentiin. Kemiat käy yhteen. Luottamus pelasi puolin ja toisin. Että se toimi, että siihen tuli semmoinen luottamussuhde, että puhuttiin muistakin asioista kuin plussasta ja miinuksesta. Me tehtiin aika perusteellinen kriisitilannearvio ihan siinä puhelimessa. Siellä me käytiin niinkun perustavaa laatua läpi se tilanne, että mikä siinä oli jutun juuren aiheena. Pystyi suunnittelemaan niitten kanssa, että mä meinaan tehdä tommosta noin, yrittää tohon noin. Puhuttu aika paljon elämästä ja miten menee. Sovittiin, että kahden viikon päästä tullaan uudestaan. Ennen tehtiin yhteistyötä. Työskentelin heidän kanssaan.

Vaan me puhuttiin aika samaa kieltä ja se antoi aina työntekijäymmärrystä siihen, mikä se tilanne on heidän näkökulmastaan. Mulle tuli sellainen yleisnäkökulma, että se ei ollut vain asiakkaan, vaan mä pystyin heijastamaan. Silleen me on hoidettu asioita. Me käytiin aina semmonen heijastava keskustelu läpitte, että mikä on tilanne heidän puolella ja se kysyi, miltä tämä muutos näyttää meistä päin. Me päästiin heijastamaan omia asioita ja sossu kertoi avoimesti heidän näkökulmansa asiaan. Eli mun hommat toimi näin.

Tultiin tutuiksi ja taidettiin soittaa puhelimellakin, että tämmöinen tilanne, no tota tule hakemaan, hän laittaa tuohon kassalle. Kerran kuussa mentiin, sitten siinä juteltiin ja sitten tehtiin päätös saman tien. Päätettiin, että unohdetaan kaverin osuus. Keskustelemalla tehtiin päätös tai sitten sovittiin aika ja tehtiin sitten päätös. Sitten tulee semmonen tilanne, että sossu ei voi tehdä muuta kuin kielteisen päätöksen. Ja kumpikin tietää, ettei tämä, että tämä on ihan perseestä tämä homma,

mutta pykälät vaan on näin. Että pakko on tehdä kielteinen päätös eikä voi auttaa niin paljon kuin pitäisi auttaa.

6.4. Hyvä sosiaalityöntekijä

Tämän tutkimuksen tulos on se, että oma, hyvä sosiaalityöntekijä on tärkeä. Toinen tulos on se, että sosiaalityö tulee hyvin näkyväksi. Sosiaalityö ei ole vain toimeentulotuen taustalla, varjossa olevaa muuta tukea. Kertomuksista nousee selvästi näkyviin sosiaalityön suuri merkitys kertojien vaikeassa elämänkulussa.

Sosiaalityöntekijää kategorisoidaan yhteiskunnassa monella tavalla, sillä hän toimii huono-osaisuuden rajapinnassa, itsekin marginaalissa joko puolustaessaan asiakkaita syrjäyttävien valtarakenteiden puristuksessa tai kontrolloidessaan ja vaatiessaan heiltä sopeutumista tai muutosta parempaan. Kertomuksissa on hyvin kauniita kuvauksia omasta sosiaalityöntekijästä. Kyse on ennen kaikkea sosiaalityöntekijän arvoista ja asenteesta sekä vuorovaikutustaidoista. Sosiaalityöntekijä on läsnä, hänelle pystyy puhumaan, hän kuuntelee, ymmärtää asiakkaan tilanteen, neuvoo ja toimii tilanteen parantamiseksi.

Ihmisystävällinen. Tykkää ihmisistä. On kiva, hirveen mukava. Ystävällinen. Inhimillisiä. Hirveän lämmin. Semmosta lämpöä. Suhtautuu asiallisesti ja ystävällisesti. Ihan hyvä ja asiallinen. Mun ja sossun suhde oli asiallinen. Tosi ihana ihminen. Oikeasti kokeneita lempeitä sossuja, joilla riittää sitä tarmoa ja ymmärrystä, mutta toisaalta myös jämäkkyyttä. Positiivinen ihminen. Haluaa olla rehellinen. Oli ihan mukava, mutten muista mitään. Ei katso nenän vartta pitkin. Ei ole syyllistetty. Sanoi, ettei tarvitse tulla joka kerta. Sanoi, että ilman muuta voin varata uuden ajan. Kauhean mukava, ystävällinen, helppo tapaaminen. Hirveän positiivinen suhtautuminen. Positiivinen kokemus. Sen kanssa oli helppo puhua. Helppo, miten se puhui asioista. Helppo asioida. Sai soittaa, ei vain puhelinaikana, vastaa aina. Sain mennä, kun ovi oli auki: Moi olisiko hetki aikaa. Ei tuntunut viralliselta touhulta. Voi mennä juttelemaan, jos on huono tunne. Yritti järjestää aikaa. Mä olen aina soittanut, kysynyt neuvoa ja muuta. Tärkeää, että saa puhua. Olen pystynyt puhumaan, vaikka luulisi, että joutuu pimittämään jotain. Piti mun puolta, sanoi, että mä saan puhua ensin. Sanoi, että nyt rajoitatte riitelyä. Vähän avauduin siellä. Voi avautua, kertoa mitä kuuluu, tärkeätä, jos ei turvaverkostoa. Taisi olla huolissaankin ja soitti mulle. Voi soittaa, jos on hätätilanne. Tuntui kotosalta. Pystyi puhumaan ihan ettei tarvinnut miettiä sanoja. Sai olla silleen,

että voi vitsi, mitäs sinä. Puhui muitakin asioita. Ihana mennä sinne, kun tiesi kenet tapaa. Pystyi juttelemaan. Se kuunteli. Kuunteli. Nyökkäili. Keskusteli paljon. Kyseli kaikkea. Kuuntelee ja jotenkin samaistuu tilanteeseen. Huomasi, että mä olen väsynyt. En tuntenut itseäni niin kurjaksi, kun kävin sen luona. Sanoi, että hieno homma ja ymmärsi. Ymmärsi, oli kokemusta huonosta olosta. Ymmärtää ihan oikeesti asioita. Ymmärsi oikeesti asiakkaita. Ymmärtäväinen. Ymmärsi. Ymmärtää mitä mä puhun. Tiesi tilanteen. Välittää oikeesti, ei vain sossuna vaan ihmisenä. Se tuntee mut. Oli mun.

Myönsi tukea. Ymmärsi mihin tarpeeseen hakee. Tosi hyvä, kertoi, opetti mihin oikeus, mihin ei. Se suorastaan neuvoi, miten niinku niinku pitää. Selitti, ettei tarvii liitteitä. Koko ajan sitä, että mitä teille kuuluu, mitä on tapahtunut, sitten vähän katsotaan perhetilanne ja vähän otetaan huomioon. Kuunnellaan ihmisiä, että mikä on heidän ongelma. Katsotaan, sellaista ja miten mä voisin ehkä tukea. Ja sitten jos ei tukea, sitten selitetään hyvin, ei ole mahdollista, koska on tämä ja tämä vaatimus, ei myönnetä, mutta myönnetään tämä ja tämä, joka on sallittu.

Ei vain rahallista tukea. Ei pelkkä raha. Sai keskustella kaikkea muutakin. Sain oikeesti apua muutakin kuin rahaa. Tuki kaikin mahdollisin keinoin. En olisi osannut hakea apuu, jos ei olisi tullut rahaongelmia, vahingossa tuli sosiaalityö mukaan. Sain tukea. Oli mun tukena. On aina auttanut henkisissä asioissa aidosti. On ollut mun tukihenkilö ehdottomasti. Teki kaikkensa, että voisi auttaa, just henkinen tuki. Ne yritti kaikennäköstä, mutten mä sitten mennyt. Huomasi ja sanoi senkin, että mulla ei ole syrjäytymisvaaraa, mikä plussaa. Sanoi, että on hyvä asia, että käyn töissä, koska voi itse hoitaa asiat, koska olet itsenäinen. Kun olet työssä, on oma elämä. Kannustaa. Ei heti pannut ongelmia lokeroihin. Hoitaa ihmisiä tapauskohtaisesti eikä ongelma kerrallaan jonkun kirjan mukaan. Yritti keksiä jotain jeesii (apua). *Ehdottaa kaikkea, mitä voi tehdä. Teki asuntopuollon. Antoi puollon kämppään. Kirjoitti maksusitoumuksen katkolle. Laittoi paperit työvoiman palvelukeskukseen. Oli työvoiman palvelukeskuksen palaverissa. Hoiti asioita.*

Se sujuu. Sanotaan, ettei mulla loppujen lopuksi ole niin hirveän kielteistä ja niin kauhean negatiivista käsitystä kumminkaan tästä kohtelusta. Mä olen kumminkin saanut silleen hyvän kohtelun. Sosiaalityöntekijä saa parhaat pisteet sosiaalitoimistossa. Auttoi tosi paljon. Oli hirvee apu. Yhdistettynä sosiaalityönä silleen kiva. Voi hitsi kun kaikki ei ole kokenut tätä apua ongelmiin. Oli terapeuttista jotenkin. Hassu, kun en tukeutunut johonkin muuhun, pappiin. Auttoi monien vaikeuksien yli. Vaikutti kuntoutumiseen. Toiminut parhaiten (palveluista). *Hyvät muistot. Maailman pelastaja. Ihana kun sain elää samaan aikaan kun mun sossu.*

6.5. Huono sosiaalityöntekijä

Kertomuksissa on myös kuvauksia huonoista sosiaalityöntekijöistä. Pahinta ei aina olekaan se, että oma sosiaalityöntekijä puuttuu ja tuntemattomat työntekijät kysyvät jatkuvasti sosiaaliturvatunnusta, vaan se, että oma sosiaalityöntekijä kohtelee huonosti. Sosiaalityöntekijän valta-asema hyvin vaikeassa tilanteessa eläviin asiakkaisiin on suuri. Hän voi käyttää valtaa monella tavalla, joko asiakkaan hyväksi tai asiakasta alistaen. Erot sosiaalityöntekijöiden välillä ovat hyvin suuret. Pakottaminen, kontrollointi, selän takana työskentely, vihamielisyys, ajan, tuen, avun ja neuvonnan kieltäminen ja pompottaminen ovat vakavia asioita. Huonoa kohtelua ei voi kertomuksissa millään selittää pois pelkällä sosiaalityöntekijöiden kiireellä. Kaikki tekevät kiireessä virheitä, mutta asiakkaat ymmärtävät sen hyvin, kun korjaa virheensä ja pyytää anteeksi.

Aikuissosiaalityöntekijä työskentelee niukkojen taloudellisen tuen resurssien portinvartijana tuen ja kontrollin välimaastossa ja heitä syytetään yleensä aina joko moralisoinnista eli asiakkaiden syyllistämisestä ja liian kireistä päätöksistä tai sitten liiasta hyysäämisestä eli liiasta suojelemisesta, tukemisesta, holhoamisesta ja toisen puolesta tekemisestä, joka aiheuttaa tukiriippuvuutta. Kertomuksissa on yksi hieno kuvaus myös holhoavasta, hyysäävästä mummo-sosiaalityöntekijästä, joka elää symbioosissa asiakkaan kanssa. Kertojan on vaikea hyväksyä liiallista taloudellista tukea ja vaikea päästä jaloilleen.

Vihamielinen. Vihaa vähän ihmisiä. Ei kunnioita ihmisiä. Ei halua sinua. Kielteinen. Ylpeä. Oli jotenkin hirveän ylimielinen. Oli töykeä ja ilkeä ja ylimielinen. Toivon, etten ikinä joudu asioimaan töykeän sossun kanssa. Tiukka täti. En pitänyt. En ollut tervetullut. Ei halua tavata. Ei halua nähdä sinua. Ei ollut ystävällinen. Ei kysy mitään. Ei kuunnellut. Ei halunnut katsoa. Ei kysynyt tilannetta, tarvetta. Ei halua nähdä sinua, hän ei jaksa, vain yksi asia. Ei jaksa. Ei antanut aikaa. Sanoi, että riittää kun soittaa. Myi ajan. Tämmöisessä tilanteessa ei ole mitään, että tapaat puhelimessa. Sanoi, että heillä on kiire.

Ne soittivat selän takana joka puolelle perässä, että mitä sä teet. Se on ihan ehdonalaisvalvojan hommaa, oletko sä himassa vai etkö sä ole. Arkeen kuuluu arvioida, puhuuko totta, mielellään siten, ettei kysy suoraan, valehteleeko. Ne sanoi, että he eivät usko sun tulojas. Piti mennä näyttämään verokirjaa. Pakottaa. Pakotti asiakkaat. Teki luvatta kaiken. Ei sopinut meidän kanssa.

Pompotti ees sun takas. Oli semmosta vääntämistä. Ja me oikeasti väännettiin ja väännettiin sitä kättä siinä. Ja sitten se loppu se säätäminen siinä. Miten tämä voi olla näin hankalaa. Sossulle ongelma, kun olikin kaksi ihmistä samoilla kirjoilla. Se oli jo perustamassa meille avioliittoa.
Ei meinannut hyväksyä mun muuttamista. Ei luettu mitä kirjoitin. Ei perehdytty mun tilanteeseen. Ei otettu huomioon. Piti hirveesti selittää. Ei selitä. Antoi väärät neuvot. Johti meidät väärille teille. Ei kertonut mitä häätö tarkoittaa. Sossun takia jouduttiin pois asunnosta. Antoi häätöasian vaan olla. Sen olisi pitänyt valittaa häädöstä, ohjata ja neuvoa pitämään matalampaa ääntä. Oli yksi perheen suurimmista ongelmista. Sossun vika, että tuli verenpainetauti. Joutuu rosikseen, kun kuolemansyyntutkija tulee.

Ei tehnyt päätöksiä, mutta sopi. Teki virhepäätöksiä. Ei halunnut korjata. Lupasi korjata, muttei korjannutkaan. Ei korjannut päätöstä. Otti ylpeydelleen, kun joutui korjaamaan.
Ei sanonut anteeksi. Ei hyväksynyt laskuja, mutta korvaukset laskettiin tuloksi. Siirsi tuloja kolme kuukautta. Jouduin tappelemaan tuesta. Sanotaan että ne rikkoo lakia, voi olla. Sain toimeentulotuen pitkin hampain. Voisi myöntää enemmän harkinnanvaraista ja ehkäisevää.
Että sillon sai, kun johtava sosiaalityöntekijä oli mukana jupakassa. Ei makseta, vaikka lääkäri on todennut että tarvitsen. Että se voi mennä normien yli ja voi niinku napata. Ettei se ole semmoista palosammuttamista, mikä on nykyiselle tyypillistä, että kun on vuokrat maksamatta, niin maksetaan nyt nämä vuokravelat. Piste. Sitten jätetään (pitkä vihellys). Olisi selkeä ohjaus, missä päästäisiin selvittämään pahat umpisolmut. Sossun pitäisi auttaa. Mut se on muutakin kuin että huomioidaan kaikki tuloina. Vaan se huomio siihen, että sulla on ongelmia.

Kun mä olin oikeesti ollut hädässä, niin ne ei kiinnostunut, mutta kun mä olin kirjoittanut nyyhkytarinoita niille vanhoille mummoille soskuun, niin ne vaikuttivat paljon enemmän kuin se, että mä olin kirjoittanut asiat niin kuin ne on. Oli vanhan ajan mummoja. Ei voineet ymmärtää, mitä netti edes on. Niinku mennään mummolaan, isoäitisuhde. Mä aina selvitin miten asia on. Se kyseli, että onko se nyt sitten näin. Kyllä. Tavallaan se meni semmoseksi symbioosiksi se koko juttu. Että se on se ainut kerta, kun mulla on ollut oikeasti huono omatunto tästä, koska se meni semmoseksi symbioosiksi, mikä niinku äiti-poika-suhteelle tyypillistä. Oli tosi vaikeaa päästä jaloilleen, koska se oli siis, että jos jotain tarvitsi, niin sieltä sai ja sitten se sanoi, että jos sun on vähän vaikea hyväksyä tällaista. Mikään raha ei riittäisi missään sossussa, jos mulla olisi ollut joka puolella samanlainen asiakaspalvelu.

6.6. Sosiaalityöntekijä tekee toimeentulotukea

On mielenkiintoista, mitä sosiaalityöntekijän toiminnasta näkyy asiakkaalle. Edellisissä kappaleissa hyvällä sosiaalityöntekijällä on paljon hyviä ominaisuuksia ja hänen toiminnastaan on paljon mainintoja. Hyvään sosiaalityöntekijään on luottamuksellinen suhde, hän on tavoitettavissa, moikkaa, juttelee, kuuntelee, keskustelee, käy läpi tilanteen, tietää, missä mennään, selittää, tekee yhteistyötä, ymmärtää, suunnittelee, hoitaa asioita, tukee taloudellisesti ja henkisesti, neuvoo ja ohjaa, auttaa, keksii ratkaisuja ongelmiin, kuntouttaa. Huono sosiaalityöntekijä ei halua tavata, kontrolloi, pompottaa tai hyysää ja tekee sellaisia toimeentulotukipäätöksiä, jotka eivät perustu asiakkaan tilanteen arviointiin.

Kertomuksissa on lisäksi myös paljon muita, vähemmän arvottavia kuvauksia sosiaalityöntekijän toiminnasta. Aikuisosiaalityöntekijän toimeentulotuen hakemiseen liittyvät tapaamiset ovat aiemmin olleet pakollisia ja kirjalliseen toimeentulotuen hakemiseen siirtyminen on ollut myös helpotus, kun ei ole ollut pakko käydä. Kirjalliseen, puhelimessa tai jatkossa sähköisesti tapahtuvaan hakemiseen siirtyminen ei silti millään tavalla oikeuta tai poista sitä heitteillejätön tunnetta, kun sosiaalityöntekijältä ei nykyään aina edes saa aikaa, vaikka pyytää sitä. Mitä aikuissosiaalityö on, jos ei tavata asiakasta ja tehdään vain päätöksiä? Voiko muun kuin taloudellisen tuen tarpeen kieltävää työtä ylipäätään kutsua sosiaalityöksi? Näiden kertomusten ja tämän tutkimuksen mukaan ei, sillä muun kuin taloudellisen tuen tarve on suuri.

Aikuissosiaalityöntekijän työ tulee näkyväksi perustoimeentulotukiasioiden hoidossa etenkin ennen etuuskäsittelijöiden tuloa sosiaalitoimistoon. Kertomuksissa tulee näkyviin sosiaalityöntekijän suuri taloudellinen harkintavalta, joka liittyy sosiaalityöntekijän tekemään tilanteen arviointiin.

Se oli semmosta niinku käyntiä, se oli pakko. Sossussa käytiin joka kuukausi. Tapaamiset kerran kuussa. Sossulle pitää tilata aika. Laskee kuukauden. Teki päätöksen. Avusti. Antoi rahaa. Hoiti toimeentulotuet kokonaan. Lopetti laittomuudet ja maksoi. Se laittoi maksusitoumuksen lääkkeisiin. Sain kulut sossulta, nyt ne laskee sen vaan niin, että ei kuulu. Ne maksoivat. Ja kirjoitti sitten sen ekan vuokran ja jotain ruokarahaakin. Laitoin kuitit sille, se maksoi ne. Meni istumaan koneelle ja se on nyt maksettuna. Se kirjoitti eikä niitä vanhoja rahoja sitten kukaan lähtenyt pyytämään.
Mä en muista mitä kaikkea se laittoi sinne. Kaikki oli perusteltua ja joka ainoassa asiassa oli rahat. Hän voi tehdä päätöksen, mutta riittääkö osaaminen ja henkinen uskallus. Sanoi, että mun on kyllä vähän vaikea nyt selittää tämä, mutta pitäähän maksaa. Kirjoittaa, että harkinnalla maksetaan

reilusti yli normien ja tilanteen. Olisi maksanut yksityistä terveydenhoitoa. Sille tuli kerran moka, kun oli paljon töitä. Palkka riippuu meistä, jos ei meitä olisi, niin ei teitäkään olisi (naurua).

6.7. Sosiaalitoimisto

Kertojat nostivat esiin sosiaalityöntekijän keskeisimpänä sosiaalitoimiston toimijana. Monista kertomuksista puuttui kokonaan oma-aloitteiset kertomukset muista sosiaalitoimiston työntekijöistä. Useat vahtimestarin, palveluneuvonnan työntekijöiden ja etuuskäsittelijöiden kategorisoinnit ovat rakentuneet haastattelijan esiin nostamista kertomuspyynnöistä, ulkoisista narratiiveista.

Vahtimestari on hyvin tärkeä henkilö sosiaalitoimistossa. Kertomuksissa nousee esiin vahtimestarin hyvä asiakaspalvelu. Hän on tuttu, läheinen, luotettava, rauhoittava ja hoitaa monia asioita eteenpäin. Hän selvittää vaikeatkin uhkatilanteet, mutta hän toimii myös sosiaalitoimiston portinvartijana.

Tosi mukava, tykkään kovasti. Vitsi kun kiva. Hyvä, mukava, positiivinen ei tarkoita, että hän maksaa tai antaa rahaa. Ei mitään valittamista, joustava, miellyttävä, ihan hyvä, oli aktiivisesti siinä, otti kaikki kopiot. Asiakaspalveluun hyvin sopiva ihminen, tämmöstä se pitää ollakin lähikontaktissa eikä puhelinkontaktissa niinkun te joudutte. Ratkaisee asiat. Tosi ihana, auttoi, tiedusteli, hommasi, yritti tiedustella, antoi soittaa. Ihana, korrekti ja ystävällinen, auttaa ja neuvoo ja on ihmisläheistä palvelua. Auttoi, että sain lääkkeet. Kun vei kirjeen perille, olin varma. Puhui muitakin asioita. Osaa rauhoittaa. Jaksaa erilaisia ihmisiä, juoppoja, vihaisia, nälkäisiä. Kysyy mikä on asia, katsotaan, tarkistetaan ja tehdään tilannearvio ja yritetään saada parempi suunta. Jos kutsutaan poliisi ja pidetään kiinni, ja jos huutaa kovaa, siitä ei ole mitään hyötyä. Jos tulostetaan (hakemuksen liitteet) *täällä, kaikki asiat on hoidettu ja huutava asiakas lähti ilolla. Ei enää poliiisia, paljoa energiaa, bensiiniä ja työtä.*

Ei positiivista, ei negatiivista. Tuli sinne aukaisemaan päätään. En suostunut puhumaan vahtimestarille. Ei päästänyt mua sisään. Sanoi, etten saa mennä sossun luo. Oli ihan hirvee.

Espoon aikuissosiaalityössä on kehitetty palveluneuvontaa, jota antavat Espoossa nykyään sosiaaliohjaajat, jotka pystyvät neuvomaan asiakkaita laajasti sosiaalipalveluista ja -etuuksista. Ohjaus ja neuvonta on sosiaalihuoltolaissa tärkeä kunnan yleinen velvollisuus: Sosiaalihuoltona

kunnan on huolehdittava ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämisestä (§ 13, momentti 4). Ohjaus ja neuvonta on sosiaalihuoltolaissa myös nimenomaan sosiaalityölle keskeiseksi asetettu työtehtävä: Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta (§ 18).

Kertomuksissa nousee esille palveluneuvonta, jota kutsutaan tiskiksi, luukuksi, infoksi. Sinne voi tulla ilman ajanvarausta, mutta erillisyys päätöksenteosta nousee kertomusten mukaan kaksiteräiseksi miekaksi. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaajat ja vahtimestari toimivat portinvartijana palvelussa avainasemassa olevalle sosiaalityöntekijälle. Tietojen ja paperien kulku ei aina toimi.

Ne kaksi työntekijää tiskillä. Luukun nainen on tosi ystävällinen. Luukkunaiset on ystävällisiä. Nainen infossa oli epäystävällinen. Oli tosi hyvä ihminen, mukava, positiivinen henkilö, neuvoi, jaksaa selittää ihmiselle ja ihan rehellinen, kertoo kaiken, mitä vaatimuksia. Voi kävellä suoraan sisään ja kysyä, pitääkö maksaa vuokra. Ne kenelle mä menen puhumaan luukulla ei tee päätöksiä. Mukavia ihmisiä, mutta paljon uusia. Ei tee päätöksiä. Ei se sosiaali tarkoita vain, että lain mukaan, mutta hän selittää ja on ystävällinen, hei, tämä, hei, joo, odota mä katson, sellainen positiivinen. Kun ovi on auki, voi mennä suoraan, mutta ei saa heti aikaa sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijöille jos haluat jutella, niin sä juttelet silleen sosiaaliohjaajalle, että se sitten armosta antaa jonkun sossun soittaa sulle, ehkä.

Infossa vaihtui ihmiset, niin ne eivät ymmärtäneet asioita, osaaminen oli niukka, vajavainen. Jouduin tuomaan monta kertaa papereita, vaikka olin toimittanut jo. Sitten mä opin pyytämään jonkinlaisen todistuksen, että olin vienyt paperit. Hankalaa kun odotustilassa paljon ihmisiä. Tapaamisille tarkat ajat tai sovitaan muualle. Kukaan ei ilmoittanut, että sossu oli sairas, joten 40 minuutin odotus.

Puhelinpalvelu on osa palveluneuvontaa. Se on kertomuksissa tärkeää, mutta sillä ei voi korvata oman sosiaalityöntekijän kohtaamista varsinkin, jos puhelimeen vastaa vieras työntekijä, jolle soittaja on pelkkä paperi, syntymäaika ja numero koneella.

Joutuu roikkumaan tunnin puhelinlinjoilla selittämässä ja sönköttämässä niin tulee kalliiksi.

Olen aina voinut soittaa, vaikka päätös on ollut kielteinen eikä muutu siitä, mutta sillä hetkellä tuntuu pahalta. Yksikään ei ole puhelinlankoja pitkin tullut kimppuun. Hyvä, kun soitetaan takaisin. Soitin siihen numeroon ja kun sitä soittoa ei tullut, niin tai joku oli soittanut, me ollaan ratkaistu tämä asia, tai että sieltä on kuitattu se asia sillä, että sulle on tulossa rahaa tällöin ja tällöin. Ja sitten meni vielä viikko. Nehän on vaillistaneet tämän palvelun. Tämä on nyt sitä puhelinkulttuuria sitten. Puhutaan vaan puhelimessa. En tiedä kenen kanssa puhun puhelimessa. Katsotaanpa papereista. Pelkkä paperi. Kerropa syntymäaikasi. Ihmiset on vain numeroita koneella.

Etuuskäsittelijät tekevät Espoossa perustoimeentulotukipäätöksiä ja myös vähemmän harkintaa sisältäviä täydentävän toimeentulotuen päätöksiä, joista on kirjattu selkeä ohjeistus, josta ei ole mahdollista poiketa. Eri etuuskäsittelijät tulkitsevat ohjeita eri tavalla ja virheitä sattuu. Asiakkailla ei nykyään ole omia etuuskäsittelijöitä kuten ennen, vaan hakemukset kiertävät eri etuuskäsittelijöillä ja päätösten perustelut kopioidaan (copy paste) valmiista malleista. Ennen asiakkaat tunsivat omat etuuskäsittelijänsä. He auttoivat ja neuvoivat ja vaikeat asiat selvitettiin yhdessä. Etuuskäsittely kategorisoitui positiiviseksi. Nyt etuuskäsittely on muuttunut kasvottomaksi ja lisännyt epävarmuutta. Asiakkaat eivät aina kykene hakemaan kirjallisesti toimeentulotukea monimutkaisissa elämäntilanteissa. He eivät hallitse etuuskäsittelyn prosessia eikä heillä ole luottamusta sen toimivuuteen. Syntyy konflikteja asiakkaiden ja etuuskäsittelijöiden välille. Asiakas ei voi ymmärtää, milloin ja millä perusteella edellisten kuukausien tuloja siirretään seuraavien kuukausien tuloiksi. Välillä keskitetyn etuuskäsittelyn logistiikka pettää ja laskut ja maksusitoumukset sotkeutuvat toimistossa. Kysymys siitä, milloin kirjallinen hakemus hylätään etuuskäsittelyssä normiohjeistuksen mukaisesti ja milloin asia siirtyy sosiaalityöntekijän harkintaan, ei avaudu asiakkaille kertomuksissa lainkaan. Elintärkeiden lääkkeiden hakemuksen hylkääminen etuuskäsittelyssä asiakkaan tilannetta arvioimatta voi olla heitteillejättö. Kaikki eivät jaksa soittaa, selittää ja taistella. Hermot ovat kireällä. Keskitetty etuuskäsittely kategorisoituu kertomuksissa kasvottomaksi, käsittämättömäksi ja epäoikeudenmukaiseksi.

Ihan hyvin hoitunut, hoidettu asiat. Kaikin puolin pelkkää positiivista kokemusta toimeentulotuesta. Oli ihan hyviä. Aika positiivinen. Tosi mukavia, paitsi yksi. Suuttui kun sanoin sihteeriksi. Auttaneet, neuvoneet, oikaisseet päätöksiä ja tulleet tosi paljon vastaan. Mä sain aina lasten ruokarahat, olin ihan tyytyväinen.

Niinku maksusitoumuksesta lääkkeisiin jossain vaiheessa kitsasteltiin ettei anneta. Mutta mä en pärjäisi ilman lääkkeitä, sitten mennään sairaalaan. Veronpalautus lasketaan tuloksi, mutta

lisäveroa ei huomioida menoksi. Uhkailtiin, että otetaan vanhempiin yhteyttä. Laskee tulot ja menot, ihan sama, olenko työssä. Vaikka se on just väärin, kun sen pitäisi olla niinku, että me annetaan sulle sossusta vähän rahaa, kun sä menet töihin, että niinku ei rangaista sua siitä, että sä menet töihin. Ja sitten mulle vittuillaan suoraan sanottuna. Ja kaiken lisäksi halveerataan kaikkea sitä, mitä mä olen tehny. Silleen, että mulle sanotaan, että hienoa, kun mä olen työtön. Ja mulle vittuillaan. Että ne panee hermot oikeen viimeisen päälle niinku tahallaan. Mä olen joutunut joskus tappelemaan siitä, mitä on vääntänyt. Rasismi kasvaa näillä päätöksillä.

Ne vaan yrittää plussalle päästä ja jollei pääse plussalle, pannaan perintään. Ei ole laskettu miinuksia, plussat vaan, vaikka ovat samassa tiliotteessa. Ja sitten vedätetty, pyöräytetty, liian pitkältä ajalta huomioitu. Vaikka tulot on vaihdelleet aika paljon, että sitten katsotaan aina sitä suurempaa tuloa sieltä, että semmoista simputuksen kaltaista on. Katsotaan edellistä kuuta tai kahta edellistä kuuta eikä sitten nykyistä kuuta, koska se voi olla tilanne muuttuu. Teillä on vain kassakoneen plussakuitti eikä miinuskuitteja ollenkaan. Kun te puhutte asiakkaitten kanssa, on pakko saada miinusta päälle, että hylkyjä vaan enemmän. Että onko siellä palkkiopalkkaamismenetelmä. Mitä enemmän hylkypäätöksiä teette, sitä enemmän liksaa tulee (naurua). Palkkionmetsästäjät, se on toinen nimi. Että motivaatio on kuin että on omia rahoja jakamassa. Se on semmonen vanha, mitä me aina, kaikki puhuu siitä.

Tuli kolme maksusitoumusta, kun kaikki oli hoitaneet. Palautti laskuja monta kertaa, vaikka oli päätös. Laskuja ei olla palautettu takaisin. Ne on hävinneet. Lukee tässä päätöksessäkin, että palautetaan. Päätökset viipyi ja viipyi ja sitten tuli tosiaan se, kun mä sain ihan hermoromahduksen, kun mulle tuli kieltävä päätös ihan perustavaa laatua olevasta asiasta, joka oli tehty aivan hirveellä kiireellä aivan päin seiniä. Siellä on niinku ihan selviä virheitä. Suoraan puhelimella saa korjattua. Ja että ne ihmettelee siellä toiset käsittelijät, miten ne on voinu periaatteessa laskea näin mäntyyn näitä hommia.

Kasvottomat ihmiset vaan, nimi vaan alla niin, ja ne on yleensä negatiivisia päätöksiä. Kasvottoman lapun tuominen paha, käy vain läpi ja sanoo joo tai ei. Mahdoton kertoa lapulla hankala tilanne, eri asia puhua kasvokkain. Mä pyydän pitkää päätöstä, mutta tulee lyhyt, että ketä tämä palvelee. Pelottaako niitä tehdä pitkiä päätöksiä vai eikö ne lue hakemuksia. Jos mä näkisin sen ihmisen, mä vannoisin ja vakuuttaisin ettei tule mitään muutoksia puoleen vuoteen. Ihan turha sinne mitään selittää, kun ei ne niitä lue tai ei ne katso mun tietoja koneelta. (Päätösten) *perustelut on vähän sellaisia copy pasteja, niin se voi olla ihan diiba daaba siihen, mitä on kysytty. Kuin ne*

näkymättömät lääkärit tuolla Kelassa. Ne tekevät päätöksiä näkemättä potilasta. Kun ei ne koskaan ketään näekään, niin ne tekee samanlaisia puutaheinää päätöksiä.

Kun lähettää toimeentulotukihakemuksen, minkälainen ihminen käsittelee sen. Se on hirveätä, kun kaikki käsittelee saman asian eri tavalla. Kun hakemukset menee eri ihmisille, ne laskevat ne taas toisin kuin sossun kanssa sovittu, ja menee taas päin mäntyä. Ihmiset vaihtuu, ihan turha olisi mennä sinne. Se on just se kamalin osuus, kun hakemus menee tuntemattomalle ja se käsittelee sitä just niinku sitä ittee huvittaa. Ei ne varmaan tee sitä ilkeyttään, mutta ne ei vaan keskity, vai onko niillä niin kiire tai eikö ne aina niin välitä, kauhean raskas työ sen täytyy olla, että jos se vaikuttaa. Toivon yksilöllistä palvelua, ettei lähetetä jollekkin joka ymmärtää tai ei. Tämä on pahin osuus.

Kertomuksissa kategorisoidaan ja arvioidaan koko aikuissosiaalityön palvelua ja sen muuttumista välillä parempaan mutta yleisemmin huonompaan suuntaan. Sosiaalitoimisto kategorisoituu negatiiviseksi paikaksi, jossa saa kasvotonta kohtelua, asioita joutuu vääntämään ja kääntämään ja asiakkaiden ongelmat torjutaan vähentämällä kontaktia ja näin heidät jätetään heitteille.

Eka kerta kylmä, manasin, että helvetti, mä en täällä aikaani vietä. Kammottava, kauhee, hirvee, ahdistava, tosi karsee, inhottava, kylmä paikka. Ennen levoton ja rappu haisi.

Parannusta tapahtui koko ajan, työtä kehitetään. Yhteistyö, tiimityö, koko henkilökunta auttanut, ollut mukana oikeesti.

Teillä muuttu toi asetelma sillon. Mulla tulee kyyneleet silmiin ihan niistä ajoista. Eihän tämä nyt herkkua ole. Sinnepäinhän sen pitäisi mennä. Se oli lämminveristä ottelua, nyt se on kylmäveristä, sanon että: kylmäverisesti sinun. Ei saisi olla niin.

Mulla on negatiivinen käsitys ollut koko aikana, varsinkin nyt, kun mulla on nämä laskut. Siellä oli ihan kylmä kohtelu, ei meillä ole nyt aikaa. Ja sitten mä olin, että ihan oikeesti, mulla ei ole rahaa. Että kun mä saan häädön teidän takia, kun te ette ole tehneet päätöksiä. Ja sitten ketään ei kiinnostanut. Joka ainoan asian joutui kääntämään ja vääntämään.

(Kaupungin kahden eri alueen) *toimintamalli ja aika, miten nopeasti ne toimii. Ne oli ihan niinku kaksi sosiaalitoimistoa, niillä ei ollut mitään tekemistä toistensa kanssa. Niinkuin ihan eri kaupunkia tai ihan eri planeetoilta.*

Virasto. Sosiaaliviranomainen kuulostaa pahalta. Ne tulee ja on pahoja kaikki. Kuulostaa, että toimeentulotukihakemus on sama kun sosiaalityö. En tiedä kuka mun papereita katsoo. Tulee vaan päätös. Kasvoton paikka. Kauheeta, hakemukset postilaatikkoon.

Ennen ovet oli auki. Ovet lukossa, kiinni. Meidän välille laitetaan ovi. En pääse puhumaan. Me päätämme täällä. Te pysytte tunkkaisessa odotushuoneessa. Muurien takana ihan kuin jätettäisiin heitteille.

Onneksi kuitenkin on sosku. Ennen yhdistettynä mukava. Ennen ollut tukena. Ihmisten kanssa ei ongelmia, vain rakenteissa jotakin. Sosku torjuu niitä, joilla oikeita ongelmia. Ei saa tehostaa ajamalla ihmiset pois vähentämällä kontaktii.

6.8. Nöyrä, oppiva, avoin, taisteleva, hermonsa menettävä, kytättävä asiakas.

Kertomukset ovat vastauksia kysymykseen, kuka minä olen. Niissä kerrotaan hyvin paljon muusta kuin aikuissosiaalityöstä, niissä kerrotaan omasta elämästä. Kertomuksilla myös oikeutetaan asiakkuutta. Aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen asiakkaaksi joudutaan vaikeassa elämäntilanteessa, kun ei ole rahaa. Eikä kukaan ihminen voi olla vain sosiaalityön asiakas. Kertomuksissa kerrotaan minusta, jolla on ollut vaikea lapsuus, olen menettänyt työpaikan ja perheen, olen sairas tai vammainen, enkä voi elättää itseäni, vaikka haluaisin. Kertomukset ovat täynnä huolia ja kuvauksia siitä, millainen olen, miten selviän, millaiseksi kategorisoin itseni ihmisenä. Kertomuksissa minun itseni lisäksi toimijoina ovat kertojien perheenjäsenet, vanhemmat, lapset, ystävät, työkaverit, naapurit, yhteiskunta, lukemattomat viranomaiset, esimerkiksi lääkärit, opettajat, poliisit. Olen poiminut kategoria-analyysiin oman elämän kertomuksista vain kaikki aikuissosiaalityön asiakkuuden kuvaukset. Olen siis jättänyt analysoimatta oman itsen kaikki muut kuvaukset, kategorisoinnit suhteessa koko oman elämän kulkuun, perheeseen, muihin ihmisiin ja muihin viranomaisiin. Kuvaukset koskevat sekä itse kertojia aikuissosiaalityön asiakkaina että kertomuksissa olevia muiden asiakkaiden kuvauksia. Kyse ei siis ole kenenkään henkilökohtaisesta identiteetistä, vaan yleensä aikuissosiaalityön asiakkaana olemisesta, aikuissosiaalityön rakentumisesta.

Haluan tutkimuksen luotettavuuteen liittyvänä asiana korostaa sitä, että tutkimusraportissa sekä työntekijöiden että asiakkaiden kategorisoinnissa ei ole kyse satunnaisotoksesta tai kertomuksista poimituista näytteistä, vaan olen kirjannut nähtäväksi kaikki aikuissosiaalityöhön ja asiakkuuteen liittyvät kategorisoinnit, jotka olen itse jaotellut ja nimennyt. Koska kyse on koko ajan aikuissosiaalityön työntekijöiden ja asiakkaiden välisistä suhteista ja keskinäisestä vuorovaikutuksesta, osa kategorisoinneista koskee sekä asiakasta että työntekijää.

Aikuissosiaalityön asiakkuuteen taipuminen ei ole helppoa. Asiakkuus vaatii kertomusten mukaan nöyryyttä, se nolottaa ja se aiheuttaa häpeää. Ei saa olla liian vaativa, vaan pitää tyytyä siihen mitä saa. On tunne, että toimeentulotukea joutuu kerjäämään hattu kourassa anteeksi pyydellen. Köyhät kyykkyyn, anteeksipyytely ja selittely, että tämä ei ole mun vika, että joudun hakemaan tukea, kulkee punaisena lankana koko kertomusten läpi. Aikuissosiaalityön asiakkaalla on otsassa köyhäinhoidon leima, jota hänen pitää yrittää kaikin keinoin pyyhkiä pois. Asiakkuudesta ei haluta kertoa isälle eikä sitä haluta perinnöksi lapselle. Ei haluta, että kukaan näkee. Kertojat eivät halua olla asiakkaita, mutta joutuvat olemaan riippuvaisia toimeentulotuesta ja siihen liittyvästä epävarmuudesta jopa vuosikymmeniä. Aikuissosiaalityön asiakkuus vaatii kertomuksissa usein pitkän selityksen siitä, miksi olen joutunut asiakkaaksi. Kertomuksissa halutaan hyvin usein vakuuttaa, että olen olosuhteiden uhri enkä syyllinen tilanteeseeni. Kertomuksissa ei usein varsinaisesti ja konkreettisesti kerrota, että joku työntekijä syyllistäisi, mutta asiakkuudesta jopa itsensä syyllistäminen on Suomessa kulttuurisesti jatkuvasti vahvistettu ja historiallisesti sisäistetty kertomus. Yksityisen vastuun diskurssi on vallalla (Juhila 2008). Suomalaiset sosiaalityöntekijät syyllistävät asiakkaita hieman enemmän kuin pohjoismaiset sosiaalityöntekijät yleensä, mutta useimmat sosiaalityöntekijät Suomessakin ymmärtävät vaikeiden olosuhteiden merkityksen suuremmaksi (Blomberg & Kallio & Kroll 2010). Nöyrän asiakkaan kategorisointi on vahvaan ja vanhaan köyhäinhoidon traditioon perustuvaa:

Mulla oli rahaongelmia. Mulla ei ollut rahaa. Pyysin rahaa. Pyysin vähän rahaa soskusta. Mä olin sitten jo sossun rahoilla. Suurin osa ajasta odottamista. Epävarmuus ja pelko, kun on ylisuuri vuokra, että potkastaan pihalle. Jouduin lähtemään hädässä soskuun, etten menetä asuntoa.

Oli nöyryyttävää mennä ekaa kertaa. Musta on noloa mennä kerjäämään ja ruinaamaan, mä en halua. Kynnys soskuun hirveän korkea. Mä olin aina hirveän anteeksipyytävä soskussa. Tuntui aina niin pahalta ja kiittämättömältä mennä soskuun käsi ojossa ja vaan pitemmälle sitä kättä. Menee hattu kourassa. Soskussa on pahinta, että mä kerjään hattu kourassa ja olen nöyränä siellä

pääkopassa. Minä vaan menen enempi kyykkyyn ja haen sen avun soskusta. Häpesin istua soskussa, lähdin itku kurkussa. Ajattelin, että saa olla toi luukku. Ei jäänyt mitään lämpöä siitä ekasta reissusta, ei yhtään hyvää ajatusta.

En juokse huvin vuoksi soskussa. Haen vaan sen mitä tarttee soskusta. En vaadi mitään hirveitä. Tyydyn kaikkeen. En ole liian vaativa. Kamala kun pitää vakuuttaa, että on ongelmia. Olisi kiva, jos ei tarttis enää soskussa käydä. Mulla oli niin paljon, mitä jouduin pyytämään. En mä silloin sossua tarvinnut. Jos mä jotain pientä tarvitsin, niin se oli hirveen vähän. Olen ollut sossujen kanssa tekemisissä. Mä pääsin juttelemaan soskuun. Mä sain mennä sossulle. Mä en yleensä valita päätöksistä, jos ne ei ole ihan pielessä, välillä olen soittanut perään.

Kun mä menen virastoon, niin pitää olla siististi pukeutunut. Musta tuntui, että mä en kuulunut soskuun. Mun ei pitäisi joutua tulemaan soskuun. Joudun, mun on pakko käydä soskussa, en voi tai saa, oma asenne on semmonen. Tunsin itseni kurjaksi, kun kävin soskussa. Ei ole helppo mennä soskuun, mutta on helpottanut kauheesti.

Mulla on sossu-ura. Olen riippuvainen soskusta 20 vuotta ja se on hirveetä. Pelkäsin, että kuka näkee, että mä menen soskuun ja että ketä siellä mahtaa olla. Faija ei olisi ikinä hyväksynyt, että mä menen sossusta hakemaan. Toivon, että mun lapsi valmistuu ammattimieheksi eikä ikinä joudu menemään soskuun. Mua ei ole syyllistetty sossussa pahemmin, enemmän työkkärissä. Mä olen sossussa sanonut, että eihän tämä (työttömyys) *ole mun vikani.*

Aikuissosiaalityön asiakkuudessa on kysymys köyhyydestä, siitä, että rahat eivät riitä. Moni ei hae tukea, koska häpeää. Häpeän ja nöyryyden lisäksi kertomuksissa nousee esiin myös realistinen toimeentulotukiasiakkuuden oppiminen. Asiakkaan pitää oppia, mitä kannattaa hakea ja miten saa riittävän tuen. Toimeentulotuen hakeminen on monimutkainen asia, mikä pitää opetella, että se sujuu. Kaikki eivät selviä asiakkuudesta. Moni jättää sen vuoksi hakematta tuen kokonaan tai ei osaa hakea lainkaan täydentävää tukea. Asiakkaat toimivat myös toistensa tukena ja antavat neuvoja toisilleen nykyään netissäkin. Asiakkaiden kokemusasiantuntijuus on vanhan köyhäinhoidon häpeän vähentyessä vahvistumassa ja järjestäytymässä vähitellen aikuissosiaalityön asiakkaiden tärkeäksi vertaistueksi ja aikuissosiaalityön palvelun kehittämisen voimavaraksi. Oppiva asiakas harjaantuu vähitellen taitavaksi palvelun käyttäjäksi.

Ennen en tiennyt mitään soskusta. Varasin ajan soittamalla. Mä olin aika rohkee. Mä olen sitkee.

Oli mun onni, että olin niin sitkee enkä odottanut yhtään ja tutkin asioita. Nyt mulla on vähemmän riippuvuutta soskuun. Olen oppinut paljon, mitä kannattaa hakea, mitä ei. Mä olin nyt oppinut, mitkä asiat menee sinne, mitkä pitää kirjoittaa, miten asiat on, heidän mielestään pitää olla, että saa. Sama asia piti ilmaista toisella tavalla, että sieltä sai rahaa. Se oli hassua. Se harjoiteltiin tavallaan. Silmälaseja ja pakollisia heijastuksia sun muita ei korvattu. Sitten loppujen lopuksi korvattiin, kun mä kyllästyin siihen, mietin mikä on homman nimi ja menin sinne nettiin ja löysin sitten tämmöstä niinku hamppukavereitten osoitteita. Ne sitten neuvoivat, että sossulla on nämä ja nämä velvoitteet. Ja sitten siellä oli niinku tälleen näin. Nämä kirjoita suunnilleen hakemukseen, saat rahaa. Kopsasin netistä niitä pykäliä ja kirjoitusmuotoja ja tota sittenhän ne sossut rupesivat, että on sulla nyt surkeesti asiat. Oli vähän eri ääni kellossa, kun mä olin kirjoittanut ne nyyhkytarinat sinne, ihan suoraan copy pastella. Mä kävin lävitse sen koko jutun siellä ja ne osittain hyväksyivät sitten pikkuhiljaa niitä. Lopulta pyysin, ehdotin ja päätettiin, että voin maksaa oman osuuden, koska kaverin raha ei ole tullut minun tilille.
Tässä täytyy tosiaan olla tarkkana kun, mutta kyllä tämmösestä hommasta on pidettävä kiinni siitä, että kuka perii mitäkin. Kun saa nyt nämä paperit jotenkin selviksi. Ei mulla nyt muita sotkuja olekaan. Mulla oli ihanin asunto, mitä mulla on koskaan ollu. Mä vaihdoin pienempään, niin nyt se meni jotakuinkin normiin se asunto. Se oli vaikeeta. Mä olin tottunut siihen, että mitä ikinä mä haen, niin sen mä saan. Mä aloin kysymään, että olenko mä jossain prinsessaunessa, kun jos mulla on asiat hyvin niin se ei välttämättä tarkoita, että kaikilla muilla on asiat hyvin. Ja se oli sitten tavallaan semmonen uudelleenkäynnistävä juttu siihen, koko tähän juttuun.
Asioin paljon. Mulla on aika paljon näkemystä espoolaisesta sossujärjestelmästä. Mä ymmärrän, että sosku on muuttunut. Työskentelen vapaaehtoisesti sosiaalityöntekijöiden kanssa. Mä olin perheen tukihenkilönä. Soitin ja sanoin, että tytär tarvitsee apua. Mä osaan tehdä itse toimeentulotukihakemuksia, siinä ei ole mitään ongelmaa. Jos joku ei osaa kirjata asiaa, esim. että näkö huonontunut enkä näe enää silmälaseilla tai jotain muuta vastaavaa. Kavereilla menee huonosti soskussa, koska ne on etuuskäsittelyssä. Ihan sama, ei jaksa kirjoittaa noita toimeentulotukihakemuksia. Ei hae, kun paskaliitteet. Myy huumeita ja saa siitä helpommin rahaa kuin soskusta.

Kaikissa kertomuksissa tulee esiin vaatimus aikuissosiaalityön asiakkaan kyvystä olla aktiivinen ja avoin, kirjoittaa, puhua ja jaksaa uskoa ja luottaa hyvään, positiiviseen vuorovaikutukseen sosiaalitoimistossa. On usein vaikeaa mennä sosiaalitoimistoon ja etenkin vaikeimmassa asemassa olevien asiakkaiden ajat sosiaalityöntekijälle jäävät peruuttamatta ja käyttämättä. Kaikki eivät pysty

sosiaalityössä vaadittuun avoimuuteen. Mistä aloittaa ja mitkä stoorit, kertomukset pitäisi ylipäätään kertoa sosiaalityöntekijälle? Avoin asiakas luottaa itseensä ja uskaltaa puhua:

Olin usein myöhässä, mutta menin soskuun. Puhuin sossussa. En jaksa, en halua olla muuta kuin oma itteni. Mä niin tykkään kun ihmiset juttelee keskenään. Mä olen tarrautunut siihen, että me tehdään yhteistyötä. Mä ja perhe rukoillaan mun sossun puolesta. En muista yhtään negatiivista asiaa soskusta. Mutta sehän on ihan henkilökohtanen, että sillä tavalla, miten sitten kemiat lähtee toimimaan. Jos se lähtee päin puuta, niin sitten mennään. Mä yritin selittää siellä ummet ja lammet. Ei jaksa aina aloittaa alusta. Ihmiset, joilla on rikkinäisiä asioita elämässä, ei vain rahatilanne, tarvitsisi apua. Ei varmaan kellään ihmisellä ole kauheen kiva kertoo kaikkia stooreja, sairastapauksia ja kaikkee, että kun elämä tökkii ja on kurjaa ja tylsää ja tekisi mieli hyppää parvekkeelta alas ja tekisi mieli tehdä mitä vaan.

Asiakkuus vaatii usein kirjaimellisesti myös omista oikeuksistaan taistelemista. Taisteleminen voi olla väärien päätösten oikaisun ja muutoksen vaatimista, valitusten tekemistä, vääryyksien tiedoksiviemistä mediaan, johtoportaaseen, tarkastusviranomaisille tai oikeuteen. Kertomuksissa toistuu myös oma vitutus, suuttumus ja raju kielenkäyttö sekä muiden asiakkaiden huutaminen, raivoaminen ja fyysinen väkivalta. Väkivalta ja siihen liittyvä viha uhkaa turvallisuutta, mutta sen taustalla on aina jokin tärkeä asia, kriisi, vakava tarve tai hätä, perusturvallisuuden, voimavarojen ja keinojen puute, usein kykenemättömyys hoitaa omia asioita tai sairauden hoitamattomuus. Suurissa kaupungeissa viimesijaisen perusturvan eli toimeentulotuen käsittelyajat venyvät toistuvasti. Päätökset saattavat olla liian tiukkoja tai virheellisiä. Jos liitteet, useimmiten tiliotteet puuttuvat, hakemuksia ei käsitellä lainkaan. Taistelevan asiakkaan keinot ovat vähissä:

Jossain vaiheessa siellä rupeaa maa vapisemaan, jos mun asiat rupee menemään päin seiniä. Mä otin toimeentulotukipaperit sitten saman tien ja hyppäsin junaan ja kävelin suoraan (mediaan). Mä kerroin toimittajalle ihan kaiken mikä mua vitutti. Sitten mä soitin kaupungin sosiaalialan johtajalle ja kaupunginjohtajalle, että teillä on kolme kuukautta myöhässä nämä käsittelyajat, että pitääkö meidän ihan oikeesti perustaa oma järjestö, että saadaan teidät potkittua seinää vasten. Siis mä käytin rajuakin kieltä siinä vaiheessa. Mä soitin sosiaali- ja terveysviraston ylitarkastajalle. Mä ajattelin, että ruvetaan ampumaan kovilla. Että ei tästä tule mitään enää. Mä haastan johonkin oikeuteen noi, siis oman arvovaltani takia, ettei mene läpi. Mua alkaa kypsyttää jossain vaiheessa jauhaa sitä samaa lääkärille ja soskussa.

Mä pamautin sossuun puhelun. Mä olen joutunut joskus tappelemaan siitä, mitä on vääntänyt. Taistelen joka pennistä, jonka soskusta haluan. Teki mieli soittaa sossulle, että lällällää, jouduitpa korjaamaan päätöksen. Mä olen kärsinyt niin paljon, kun mun ex-mies huusi ja raivosi kaikissa asioissa. Musta on noloa mennä huutamaan ja raivoomaan.

Kaikkein painavin oli se, kun mä menin just, mä olin niinku ihan raivopuuskassa, ihan punasena kävin haaleena, mä menin sinne ja sitten sinne oli tulleet nämä vartijat ovelle. Ne ei päästä mua sisään. Se oli siinä vaiheessa, että nyt nyt napsuu. No mä koitin olla vähän rauhallinen. Sitten mä harhautin sitä (naurua). Se tuli perässä sieltä. Mä en suostunut puhumaan vahtimestarille. Mä huusin, että tarviin maksusitoumuksen rauhottaviin lääkkeisiin. Kerran suutuin, potkasin ovea ja lähdin pois. Pyysin anteeksi seuraavana päivänä, tuli paha mieli, tuntui hölmöltä, kun rauhotuin. Mä olin tappelija, mutten enää jaksa. Olen kuullut, että tappelevat vahtimestareiden kanssa. Juoppo arabialainen mies oli huutanut aulassa kovaa, kovaa, koska pyydettiin tiliote eikä ole tiliotetta. Mutta ei mulla ole ikinä semmosta, kun mä olen kuullut, että on heitetty tietokoneita ja on pöytiä kaadettu. Pitää huutaa tiskillä ja heittää tuoleja, että saa läpi mitään soskussa. Doku sai hirveen raivarin viereisessä huoneessa, lensi tuolia ja kirjoituspöytää, työntekijä tommosen armoilla. Romaanien ja ulkomaalaisten puukonterät vilkkuu takinhelmasta.

Epävarmuus toimeentulotukipäätösten sisällöstä ja viipymisestä saattaa vaikuttaa vakavasti asiakkaiden mielenterveyteen. Menee hermot, kun tulee vääriä päätöksiä, hylkääviä päätöksiä tai päätökset viipyvät. Kyse on viimesijaisesta toimeentulosta eikä asiakkailla ole resursseja eikä pelivaraa lainkaan. Toimeentulotukiprosessin hallitsemattomuus murentaa ihmisen arvokkuuden ja henkisen, jopa fyysisen terveyden. Hermonsa menettävä asiakas saa vakavia oireita.

Mä sain ihan hermoromahduksen, kun mulle tuli kieltävä päätös ihan perustavaa laatua olevasta asiasta, joka oli tehty aivan hirveellä kiireellä aivan päin seiniä. Mä odotan kauhulla sitä päivää, kun mulla on täysi kriisi päällä ja mä voin soittaa vain siihen ilmaiseen numeroon, joka sitten laittaa soittopyynnön sossulle, johon mulla on jäätävä suhde. Mä sain hermoromahduksen, kun päätökset viipyivät ja tuli kielteinen. Että ne panee hermot oikeen viimesen päälle niinku tahallaan. Tämä on niin kauhee. Mä joudun koko ajan lapulle kirjottamaan, että paljon toi ja toi. Nyt tuolta tuli toi ja toi ja toi otetaan varmaan tuolta. Ja mä en niinku ymmärrä tätä pyörittelyä. Olen pätkämies kohta (naurua). Ei tässä voi sanoa, että muuta kun nauraa, muuta kun nauraa, että on pakko, muuten. Heti kun mä näen noi laput, niin heh mulla rupesi taas, kun se on väärin, ja se on selvästi väärin toi. Sanon suoraan, että mitä helvettiä tämä on. Mä en jaksa enää, kun on hermot

kireellä, edes seuratakkaan. Kaksi päätöstä on päin mäntyä ja pitää korjata. Sitten tulee kolmas päätös, jolla jatkuu virheitä. Ja sitten Jorvi (sairaala) *kutsuu. Ei se ole mukavaa. Tekee mieli haastaa kyllä rosikseen. Sen takia kirjoittaa pöytään tuonne, että jos jotain sattuu, että haistakaa nyt. Poliisille ilmoitus ja henkinen väkivalta. Siitä aiheutuvasta syystä kuolemantuottamussyyte. Näin mä olen ajatellut kirjoittaa pöydälle. Ja sitten ne, tuli armoton miinus (kop kop kop). Se katosi mun kontrollista. Verenpainetauti tuli ja sitten betasalpaajat. Kiitos sossulle, ihan täysin sossulle! Mä kirjoitan tohon oveen muutamat nimet, niin nehän lähtee rosikseen. Tämä on hemmetinmoista nyt tämä vekslaus sitten. Että mä en pysy mukana. Mietin ja valvon pitkään yöllä, että mitä mä laitan toimeentulotukihakemukseen, mitkä kohdat pitäisi täyttää, että ne tekisivät.*

Kertomuksissa joudutaan korostamaan hyvin usein omaa luotettavuutta ja rehellisyyttä asiakkaana, sitä etten ole huijari. Kaikkien asiakkaiden rehellisyyttä tarkistetaan, tutkitaan, seurataan ja jopa kytätään jatkuvasti sosiaalitoimistossa. Osa huijauksista viedään syyteharkintaan. Sosiaalihuijareista puhutaan myös mediassa ja todellisen piilossa olevan huijauksen määrää pohditaan. Epäluuloisuus ja kyttäysfiilikset varjostavat sosiaalityössä tavoiteltavan luottamuksellisuuden ilmapiirin rakentamista. Kaikesta ei halua tai pysty eikä ehkä kannatakaan puhua sosiaalityöntekijälle, vaikka pyrkii mahdollisimman suureen rehellisyyteen ja avoimuuteen. Rehellinen asiakas vertaa itseään epärehellisiin huijariasiakkaisiin:

Musta on noloa ja törkeetä huijata. Olisin voinut monta kertaa huijata sossua, mutten halunnut. Maksoin liikaa maksetun toimeentulotuen takaisin. En ole koskaan huijannut enkä käyttänyt hyväksi. Olen aina sanonut rehellisesti kaikki. Olen opetettu rehelliseksi. Olen rehellinen. Mä tiedän, että toimeentulotuki on meidän verorahoista pois. Huijaaminen ei kannata. En ole ikinä tehnyt mitään petkutuksia, koska mä tekisin itseäni vastaan, että niin tyhmä mä en ole. Mua vähän pomputettiin sillon, sosiaalivirastot soitti joka puolelle, ja enhän mä mistään sitten, kun mulla oli ihan omat jutut pelissä. Työkkäri ja sossu kyttäsivät. Mä ymmärsin, että pakkohan niitten oli tehdä toi, jos jotkut tekee ilmiantoja. Mä olen epäluuloinen. Mulla oli kyttäysfiiliksii, kun kävin soskussa.

Mutta sitten kun sä olet sossun asiakas, hei mitä sun tilillä tapahtuu, missä näkyy kaikki, mitä sä elämässäs teet. Ystävättäreni jätti joskus ostamatta asioita, koska hän ei halunnut että sossu näkee, mitä hän ostaa. Kuinka moni ihminen jättää joskus asioita tekemättä sen takia, että joku katsoo niiden tiliotetta. Moni nostaa rahat ja maksaa käteisellä. Mä olen neuvonut, että laita (toiselle) tilille sohvan myyntitulot, niin sossu ei laita tuloksi.

Ei ne soskusssa tienneet sitä määrää kuinka paljon mä siellä ryyppäsin. En mä hirveesti sitä niinku siellä mainostanut, ei se jos saisi sitten jonkun pakkohoitomääräyksen. Kyllähän se nyt näki sitten, että tulihan niitä katkoreissuja siihen, niitä tuli, että kyllä niitä varmaan tiesi sosiaalivirastokin, että on maistunut toi ja varmaan mä olin sen näkönenkin, että on maistunut. Kerroin päihdehistoriaa ja pahoinpitelystä. Oli turha salata. Kun juo, häipyy moraali. Sosku on kiristynyt sen takia, kun ihmiset huijaa. Kaikki ei ole rehellisiä. Kaikennäköset puliveivaajat, joilla on niinku 50 pankkitiliä suurinpiirtein. Jos sä haluat käyttää yhteiskunnan rahoja hyväksi, niin ei se tiliotteita kyttäämällä kuitenkaan selviä.

Muut asiakkaat kategorisoidaan kertomuksissa hyvinkin vahvasti. Aikuissosiaalityön asiakkaina on kertomusten mukaan huijareita, juoppoja, väkivaltaisia, vihaisia ja nälkäisiä asiakkaita, maahanmuuttajia, työttömiä, lapsiperheitä, eroperheitä, uusperheitä, yksinhuoltajia, lapsiaan tapaavia isiä, velkaantuneita, kriisiasiakkaita ja vapautuvia vankeja. Osa maahanmuuttaja-asiakkaista syyttää työntekijöitä rasismista ja osa suomalaistaustaisista asiakkaista kokee, että he joutuvat taistelemaan maahanmuuttajien kanssa sosiaalituista. Kertomuksissa ilmenee maahanmuuttajien tilanteen kärjistymisen uhka. Aikuissosiaalityön asiakkaina on hyvin erilaisia, hyvin vaikeassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä, jotka kokevat joko keskinäistä solidaarisuutta tai kokevat taistelevansa keskenään niukista resursseista. Kertomuksissa rakentuvat asiakaskategorisoinnit ovat hyvin vahvoja. On tärkeää rakentaa, ainakin tavoitella aikuissosiaalityöhön kaikesta rasismista (esimerkiksi ikä, sukupuoli, terveys ja muut taustatekijät) vapaata vyöhykettä, joka perustuu ihmisarvoon. Muut asiakkaat ovat usein erilaisia kuin minä itse:

Jouduin istumaan soskussa puliukkojen kanssa. Puliukot kysyi onko mulla kultakello. (vaikka oli vain kullanvärinen kellonranneke). *Juopot kolistaa niitten muovikassiensa kanssa. Juopot, vihaiset, nälkäiset. Mä en antaisi kenellekkään juopolle enkä ulkomaalaiselle penniäkään tukea. Tunnen ihmisiä kohtaan tosi paljon myötätuntoa, mutta olen kilpailuasemassa sosiaalitukien suhteen. Huomaa, että rasismi kasvaa näillä päätöksillä. Ulkomaalainen sählää, niin jono ei vedä. Monet (maahanmuuttaja)asiakkaat syyttää, että on rasismia, mutta voisi muistaa myös positiivisen ja tuen eikä vain negatiivisen. (Maahanmuuttaja-asiakkaat) ajattelevat, etteivät sosiaalityöntekijät halua, että menen työhön. Lapsiperheitä ja muita vastaavia. Asiakkaat joilla on ero ja lapsia. Eronneet on aika hajalla kun tulee ekan kerran. Ja niitä uusperheitä, niin on aika vaikeita tapauksia, pätkii ja potkii. Yksinhuoltajaisät tarvitsevat rahaa, jotka on saanut viikonlopuksi lapsensa. Se on vaikea kuule isällekin, jos ei ole yhtään rahaa, ei saa lapsille ruokaa, ja sitten joutuu lainaamaan, ja lapset on tulleet isän kanssa ja isällä on pinna kireellä sitten, kun ei ole ruokaa, niin eihän näitä näin voi*

hoidella herrajumala, inhimillisyys katoaa tästä yhteiskunnasta täysin. Vuokravelka- ja tämmösiin kriisitilanteisiin, kun esimerkiks parisuhde on murtunut alle, ettei voi enää asua kimpassa ja vielä omat lapset joukossa. Ja sitten vielä jos tässä on jotain maahanmuuttokuvioita, että oikeesti törmäyskurssissa myös arvot. Jos mies ei voi menettää kasvojaan. Nainen ei voi ajaa omaa asiaansa. Nämä on oikeestaan pahimpia vielä, koska te ette edes kuule niistä soskussa. Ne hakevat parhaalta ystävättäreltään ymmärrystä ja kärsivät. Joilla on Visa, muttei yhtään rahaa. Tai äidillä ei ole yhtään rahaa. Vapautuvat vangit tarvitsevat tukiasunnon, toimeentulotukea ja apua, että oppivat huolehtimaan itsestään. Sillä ei ole mitään, kun se tulee sieltä.

Asiakkaiden itsensä tuottamat kategorisoinnit aikuissosiaalityön asiakkuudesta ovat tämän tutkimuksen vakavin viesti päättäjille. Koko palvelua tulee alkaa kehittää ja arvioida yhä enemmän asiakkaan eli palvelun käyttäjän eikä pelkästään organisaation näkökulmasta. Aikuissosiaalityön asiakkaat joutuvat nöyryyttävään kyttäys- ja taisteluasemaan ja heiltä menee epäselvässä palveluprosessissa hermot. Ei ole mitään hyötyä kenellekään tehdä palvelusta niin vaikeasti saavutettavaa ja käytettävää, että suuri osa ei edes hae tukea tai joutuu tukeutumaan jatkuvasti toisten apuun ymmärtääkseen mitä pitää tehdä saadakseen tukea. Kertomuksissa on paljon mielenterveyteen ja jopa fyysiseen terveyteen vakavasti vaikuttavaa asiakkuutta. Tällaiset asiakaslähtöiset tutkimustulokset ovat täysin sosiaalityön eettisten tavoitteiden vastaisia. Tavoitteenahan tulisi olla huonoimmassa asemassa elävien ihmisten olosuhteiden parantaminen eikä huonontaminen ja kriisiyttäminen.

Kertomusten kuuleminen, näkeminen ja kokeminen on ollut minulle hyvin järkyttävä kokemus. Läsnäolo, kaikki sydämentykytykset, pulssin kohoamiset, hengensalpautuminen ja kasvojen tuska on paljon koskettavampi ja kovempi kokemus kuin niiden lukeminen tutkimusaineistona. Kyse on kokemuksista, jotka useiden vuosien päästä nostavat kertojille tuskan hien pintaan. Taistelussa toimeentulotuesta on kyse selviämisestä. Kertomusten huutaminen ja fyysisen väkivallan käyttö tulee ymmärrettäväksi asiakkaan kohtuuttoman ja epätoivoisen hetkellisen kriisitilanteen sekä suuren tarpeen, vääryyden ja vallattomuuden kokemuksen kautta. Aikuissosiaalityön asiakkaan huudossa ja väkivallassa on kyse ihmisen resurssittomuudesta, voimattomuudesta ja kyvyttömyydestä taistella muilla keinoilla oikeuksiensa puolesta. Tämä tulkintani ei missään nimessä tarkoita väkivallan hyväksymistä, vaan on tartuttava sosiaalityön keinoin eriarvoistuvan ja väkivaltaistuvan vihapuheyhteiskunnan ongelmaan. Ketään ei saa ajaa nurkkaan.

6.9. Yhteenveto aikuissosiaalityön työntekijä- ja asiakaskategorisoinneista

Kategorisoinnit eivät kuvaa tässä tutkimuksessa ketään ihmistä henkilökohtaisesti, mutta ne ovat kertomuksista löytyviä vahvoja kuvauksia työntekijöistä ja asiakkaista. Olen kerännyt ne ryppäiksi, jotka olen nimennyt. Kun kuvaukset laittaa taulukon (ks. Taulukko 10, alla) muotoon, tilanne selkenee entisestään. Asiakkaat joutuvat aikuissosiaalityön asiakkaina asettumaan myös huonoihin ja vaikeisiin ongelmakategorioihin. Aikuissosiaalityö jakaantuu hyväksi ja huonoksi. Kyse on vallan käytöstä ja vuorovaikutussuhteesta. Aikuissosiaalityön palvelun muutoksen ja kehittämisen tarve on suuri. Mutta kyse ei ole tämän kategoria-analyysin mukaan pelkästään lisärahoituksesta vaan myös historiallisesta yhteiskunnallisen alamaisvallan käytöstä ja tasa-arvotavoitteen vähittäisestä toteutumisesta aikuissosiaalityön arjen draamassa, asiakkaan aseman ja työntekijöiden asenteiden ja vuorovaikutustaitojen parantamisesta. Vallan käyttötapa ja tasa-arvo toteutuvat ja konkretisoituvat arjen minä-sinä -suhteessa. Kyse on nöyryyttä ja kyttäystä vaativasta subjekti-objekti –suhteesta tai subjekti-subjekti –suhteesta.

Taulukko 10. Aikuissosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus

Sosiaalityöntekijä	Asiakas
Yhteistyötä tekevä	Avoin
Hyvä	Oppiva
Tekee vain toimeentulotukea	Nöyrä
Vaihtuva	Kytättävä
Huono	Taisteleva
Puuttuva (kasvoton etuuskäsittely)	Hermonsa menettävä

Oppiva ja taisteleva asiakas ovat tavallaan vaihtoehtoja. Jos asiakas joutuu huonoon suhteeseen aikuissosiaalityöhön, hänen taisteluaan paremman palvelun puolesta tulisi nimenomaan tukea sosiaalityön ja vertaistuen kehittämisen keinoin. Asiakkaan taistelu ei välttämättä johdu huonosta tai töykeästä työntekijästä, vaan myös puuttuvasta, riittämättömästä, vaikeasti ennustettavasta, vaihtelevasta ja viivästyvästä palvelusta. Aikuissosiaalityöntekijälle ei saa tapaamisaikoja ja etuuskäsittelijät käsittelevät hakemuksia eri tavalla. Asiakas menettää hermonsa, hermostuu, kun on vaikeassa elämäntilanteessa ilman rahaa ja riittävää tietoa. Vaihtoehtona on oppiva asiakas, joka oppii selviytymään ja on mukana kehittämisessä. Avoimessa yhteistyössä myös työntekijä oppii.

7. KUVITTEELLISIA KERTOMUKSIA ESPOON SOSIAALITYÖN ARJESTA: KERTOMUSTEN, TEEMOJEN JA KATEGORIOIDEN INTEGROINTI

7.1. Kertomusten rakentamisperusteet ja elämän kertomuksellinen kulku

Olen rakentanut seuraavat kuvitteelliset tarinat hyvin kurinalaisesti keräten toimijoiksi kategorisoidun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan. Kertomusten mukaan ihmiset joutuvat aikuissosiaalityön asiakkaina asettumaan hyvin raskaisiinkin kategorioihin. Kertomuksista nousi esiin nöyrä, kytättävä, taisteleva ja hermonsa menettävä, mutta myös oppiva ja avoin asiakas. Kertomuksista löytyi yhteistyötä tekevä, hyvä, vaihtuva ja huono sosiaalityöntekijä sekä tavallaan viidentenä kategoriana puuttuva sosiaalityöntekijä, pelkkä etuuskäsittely. Rakensin kymmentä kertomusta yhdistellen viisi kuvitteellista tarinaa: kasvutarinan, ajelehtimistarinan, yksinhuoltajanaisen selviytymistarinan, eronneen miehen kriisitarinan ja maahanmuuttajaperheen kotoutumistarinan. Keräsin kuvitteellisiin tarinoihin kertomuksissa olleita teemoja, puheenaiheita ja kriisejä. Kertomusten teemat ovat Työ, koulutus ja toiminta, Minä, perhe ja lapsuus, Muut ihmiset, Asuminen, Terveys ja päihteet sekä Talous ja toimeentulotuki. Olen merkinnyt kriisit ja kriisien mahdollisuuden // merkinnällä kertomuksiin.

Kuvitteelliset kertomukset ovat hyvin yksinkertaistettuja ja niistä katoaa helposti aitous, ihmisen ääni ja tämän tutkimuksen haastattelujen kouriintuntuva kriisien kokemus, mutta niistä nousee selkeästi esiin elämän kertomuksellinen kulku ja suuret käännekohdat. Hyvä aikuissosiaalityö syntyy ihmisen, hänen nykytilanteensa, elinympäristönsä ja hänen elämänsä historian suhteen ymmärtämisestä. Kannattaa aina kysyä, miten tähän on tultu, eikä poikkileikkauksellisesti vain nykytilannetta. Jokaisella aikuissosiaalityön kohtaamisella on mahdollisuus muuttaa ihmisen elämän suuntaa paremmaksi. Edellytyksenä on se, että sosiaalityöntekijä näkee ihmisen yhteistyökumppanina ja aktiivisena toimijana - että tämä hetki on hyvä. Valitettavasti kertomuksista näkyy myös, että huono aikuissosiaalityö on ongelma. Se vain lisää pahoinvointia eikä edistä hyvinvointia. Se kohdistuu pelkästään talouden, toiminnan ja elämän kontrollointiin. Ihminen joutuu yksittäisten, erillisten, kapeiden, poikkileikkauksellisten toimenpiteiden kohteeksi. Sosiaalityö kategorisoi ihmisen pelkäksi ongelmaksi. Elämän kulku, suunta, toiminta, elinympäristö, perhe ja etenkin lapset jäävät sosiaalityöntekijälle merkityksettömäksi ja näkymättömiksi. Suhde on huono.

7.2. Kasvutarina

Avainsanat: Avoin asiakas, yhteistyötä tekevä sosiaalityöntekijä, vaikea lapsuus, psyykkinen sairaus, kuntouttava työtoiminta, velkaantuminen

Mun vanhemmat erosi, kun mä olin lapsi //. Mä jäin asumaan mun äidin luo. Mun äiti on aika vahvalla lääkityksellä //. Mä pidän siitä huolta //. Mua kiusattiin koulussa, kun mä olin sellainen herkkä ja arka //. Mut mä voitin kaikki kiusaamiset. Mä en mennyt yläasteen jälkeen ammattikouluun //, vaan tein töitä. Mutta sitten mä sairastuin enkä jaksanut mennä minnekään //. Mä kävin mun isän kanssa soskussa jo, kun mä olin 16-vuotias ja mulla ei ollut rahaa //. Koska mulla ei ollut liitteitä toimeentulotukihakemukseen, niin mä en silloin hakenut //. Hain uudelleen toimeentulotukea, kun mä olin 18-vuotias. Me sovittiin mun sossun kanssa, että mä en tarvitse kaikkia liitteitä // ja että me aletaan tavata säännöllisesti. Mulla oli paniikkihäiriö //. Mä myöhästyin usein tapaamisilta //, mutta mä menin silti lopulta aina. Mun sossu soitti mun perään // ja oli kai huolissaankin musta //. Psykiatrian polille oli pitkä jono // ja me sovittiin, että mun sossu kannattelee eli tapailee mua odotusajan //. Se olisi maksanut mun yksityisen terapiankin, mutta mä en jaksanut mennä sinne //. Mutta sitten mä en pystynytkään menemään säännöllisesti psykiatrian polille //. Ne kirjoittivat mut ulos sieltä //, kun mä olin niitten mielestä liian hyväkuntoinen enkä halunnut syödä lääkkeitä, kun lääkkeet ei auttaneet mun äitiäkään //. Mä en saanut sieltä mitään diagnoosia enkä oikeastaan mitään apua //. Ne vaan arvioi mua // ja epäili, että mä käytän huumeita vaikka mä en käytä //. Mä pääsin kuitenkin sellaiseen terveyskeskuksen nuorten masennusryhmään, mistä mä sain paljon apua. Tärkeintä oli se, että mä en jäänyt kotiin makaamaan //. Mä pääsin työpajatoimintaan. Ensimmäinen paikka oli liian vaativa //, joten mä jouduin lopettamaan sen kesken //. Enhän mä ollut käynyt missään moneen vuoteen //. Mun sossu jutteli mun ja työvoiman palvelukeskuksen työntekijän kanssa ja me päätettiin, että mä aloitan mulle sopivan kevyemmän kuntouttavan työtoiminnan //. Me tavattiin mun sossun kanssa joka kuukausi // ja mä voin soittaa sille aina, kun oli joku hätätilanne //. Mun sossu teki asuntopuollon ja mä sain oman asunnon //. Mä pelkäsin aluksi, kuinka mun äiti pärjää //, mut kyllä se sitten alkoi pärjäämään pikkuhiljaa. Kun mun isä kuoli //, mun sossu auttoi mua. Me juteltiin paljon, kun mä olin ihan romuna //. Mulle tuli vuokravelkaa // ja mä otin pikavippejä //, kun mulle tuli sellanen ostomania //. Multa meni luottotiedot //. Mun sossu neuvoi menemään talous- ja velkaneuvontaan. Siellä neuvottiin, että mä voin mennä tekemään maksusopimuksen //. Mä sain pikkuhiljaa maksettua mun vuokravelat ja pikavipit pois //. Kerran kun mun vuokrarahat varastettiin //, me tehtiin yhdessä mun sossun kanssa pikainen kriisitilannearvio // ja tehtiin sitten päätös, että mun sossu maksaa mun vuokran, ettei

mulle tule häätöä //. Meidän luottamus pelaa kumminkin puolin. Me voidaan puhua mun sossun kanssa kaikesta muustakin kuin plussasta ja miinuksesta //. Me tehdään yhteistyötä. Mä olen iloinen siitä, että mä olen saanut kasvaa aikuiseksi mun sossun kanssa. Se ymmärtää jotenkin sellasta huonoa oloa. Puhutaan aika paljon elämästä ja miten menee. Se on aina yrittänyt järjestää aikaa // ja mä olen aina voinut soittaa sille, kun on hätätilanne //. Se on auttanut mua monien vaikeuksien yli //. Se ymmärtää, mitä mä puhun ja tietää mun tilanteen. Se on just se henkinen tuki //. Se tuntee mut. Ei tarvii miettii sanoja. Mä olen aina pystynyt suunnittelemaan sen kanssa //. Se ehdottaa kaikkee, mitä voi tehdä, ja mä kerron sille, että tommosta noin, yritän tohon noin. Se on mun maailman pelastaja, kun mulla ei ole ollut turvaverkostoo //.

7.3. Ajelehtimistarina

Avainsanat: Kytättävä asiakas, ei omaa sosiaalityöntekijää, pelkkä etuuskäsittely, päihdeongelma, lastensuojelu, työttömyys, häätö, ulosotto, vankeustuomiot

Mun äiti on koko ajan yrittänyt tukea mua. Mun koulunkäynnistä ei tullut mitään //. Mä jouduin jo ihan nuorena huumeporukkaan //. Sitten mä pääsin nuorisokotiin // ja sitten lastensuojelun jälkihuoltoon //. Mä sain kaikki tuet, mutta en mä muista siitä mitään //, kun mä vedin koko ajan aineita //. Mä siirryin 21-vuotiaana etuuskäsittelyyn //. Siellä vaaditaan koko ajan tiliotteita //. Ne haluaa kai nähdä mihin mä käytän mun rahat //. Mun lääkäri alkoi määrätä mulle bentsoja //, joita mä olen syönyt yli kymmenen vuotta //. Mä olen ollut nuorempana pari kertaa töissä ravintolassa ja bensa-asemalla, mut ne on olleet sellaisia harjoitteluja ja pätkätöitä. Mua kytätään koko ajan soskussa //. Mä käyn auttamassa mun kavereita, että mulla olisi jotakin tekemistä. Sosku luulee, että mä saan siitä palkkaa jollekin toiselle tilille //. Mun etuuskäsittelijä sanoi, että he ei usko mun tuloja //. Mun piti mennä näyttämään mun verokirjaa //. Ne laittaa ilman mun lupaa kaikkia tiedusteluja pankkeihin ja soittaa selän takana joka puolelle perässä, että mitä mä teen //. Mutta mulla ei ole kuin yksi tili ja kavereiden jeesaaminen on mun harrastus. Joku kai ilmiantaa koko ajan //. Mä olen ihan kuin toimeentulotuen vanki tai ehdonalaisessa, kun mä en uskalla tehdä mitään //, ettei mun toimeentulotuet katkea //. Kerran mä pelasin netissä ja voitin vähän. No siitä seurasi se, että kun ne huomasi voitot, ne laski ne mulle tuloksi moneksi kuukaudeksi eteenpäin eikä edes vähentäneet mun pelikuluja //. Ihan mieletöntä, kun etuuskäsittelijät laskee vain tulot, muttei menoja, vaikka ne oli samalla tiliotteella //. Helpommalla saisi rahat, kun myisi kamaa kadulla //. Mut mä olen lopettanut kovien kamojen käytön //. Mä läträän viinalla, mutta se on ihan eri asia //. Mä olen saanut

häädön //, kun mä törttöilin // ja tein kaikennäköistä //. Mä nukun mun kaverien sohvilla vähän kuin mustalainen //. Herään joka aamu eri paikasta //. Kerran mut laskettiin etuuskäsittelyssä yhteen yhden mun kaverin kanssa //. Kun mä selitin, että se on vaan mun baarituttu ja että mä nukun missä milloinkin ja olen asunnoton //, niin ne korjasi sen pitkin hampain //. Mä en voi tavata mun lasta, kun mä en tiedä missä mä milloinkin olen eikä se tietäisi minne sen pitäisi tulla mua tapaamaan //. Mä olen ollut monta kertaa katkolla //. On kauheeta, kun sinne ei pääse heti ja on kauhea olo //. Mä jouduin pois päihdekuntoutuksesta, kun mä retkahdin //. Siellä oli ihan kivoja kavereita ja me lähdettiin yhdessä juomaan //. Mä keskeytin toisen päihdekuntoutuksen itse, kun siellä oli liian nopea lääkevieroitus //. Kerran mä söin päihdekuntoutuksessa kaikkien muitten lääkkeitä // ja mut käynnistettiin uudelleen sairaalassa //. Kerran mä olin sairaalassa ja mun naama laitettiin kokonaan uusiksi, kun mun kaveri hakkasi mut //. Se meinasi tappaa mut // ja tuli vielä sairaalaankin katsomaan mua //. Se sai siitä sitten tuomion //. Mä olen ollut vankilassa monta kertaa //. Mulla on sakkovelkoja //. Mun kaverit soitti mun puhelimella seksilinjoille ja mulle jäi siitä velat //. Ne on ulosotossa //.

7.4. Yksinhuoltajan selviytymistarina

Avainsanat: Nöyrä asiakas, vaihtuva sosiaalityöntekijä, vaikea ero, velkasaneeraus, sairaus, kuntouttava työtoiminta, lapsilla paljon erityisiä tarpeita.

Mulla oli ihan kamala lapsuus //. Mun vanhemmat erosivat // ja äiti joi // eikä pystynyt huolehtimaan meistä //. Mä kävin äidin kanssa soskussa lapsena //. Mä häpesin //. Onneksi mun isä taisteli meidät lapset itselleen eron jälkeen //. Mulla oli ennen ihan tavallinen avioliitto. Me käytiin töissä ja lomamatkoillakin ulkomailla. Mutta sitten mun mies alkoi juoda // ja mun oli valittava lapset tai se //. Mä laitoin sen pihalle //. Mulle jäi erossa velat //. Meillä oli kovat riidat lasten elatusavuista //. Se ei halunnut maksaa kuin euron per lapsi //. Mä häpesin kun jouduin menemään soskuun //. Mä istuin siellä puliukkojen seassa //. Mustalaisilla vilkkui puukot lahkeessa //. Musta tuntui, että mä en kuulu sinne //. Mä en ole koskaan ajatellut, että mä voin mennä soskuun, vaan että mun on pakko //. Mä joudun pyytämään niin paljon //. Mun lapset tarvitsee niin paljon, koska ne on sairaita //. Mä en hae puoliakaan siitä, mitä ne tarvitsisi //. Mä en kehtaa //. Mua nolottaa //. Mä olen sairas //, mutten halua eläkkeelle. Mä olen päässyt kuntouttavaan työtoimintaan, mikä on mulle tärkeätä //. Mä unohdan oman sairauden, kun mä voin auttaa muita. Mä tartten mun sairauden takia auton, että mä ja lapset päästään kauppaan, harrastuksiin ja terapiaan //. Mun vanha sossu maksoi

auton kuluja, mutta uusi taas ei maksa //, vaikka mulla on lääkärin lausunto, että mä tartten auton //. Mun toisella lapsella on vammaispalvelusta kuljetuspalvelutuki //, että se pääsee harrastukseen //. Mulla on ihan mahdottomasti lasten ja omia terveydenhuollon matkoja //. Mun vanha sossu maksoi koko vuoden matkojen omavastuun kerralla etukäteen //. Se ymmmärsi mihin tarpeeseen mä hain //. Mä en jaksa edes hakea nyt //, kun sossu on vaihtunut //, ja matkoja on niin paljon //. Mulla on pitkä päätös terveydenhuoltomenoista, mutta kun mä lähetin niitä laskuja ison pinon, ne palautettiin koko ajan takaisin // ja laskut oli jo menossa perintään //. Lopulta mä soitin mun vanhalle sossulle ja se lupasi hoitaa ne //. Kun mun lapsi meni leirikouluun ja tarvitsi sinne käyttörahaa // oli tosi noloa, kun mä jouduin soitteleen ja selitteleen mun uudelle sossulle koko ajan, ettei mulla ole rahaa //. Lopulta mä jouduin lainaamaan rahat // ja sain päätöksen vasta leirikoulun jälkeen //, kun mun lapsi oli jo kotona. Mun oli pakko muuttaa mun sairauden takia toiseen asuntoon //. Mun uusi sossu lupasi puhelimessa, että se maksaa muuton ja vuokravakuuden. Mutta sitten toinen sossu tekikin hylkäävän päätöksen //. Se ei meinannt hyväksyä mun muuttamista //. Mä en tajua. Mun oli pakko soittaa mun vanhalle sossulle ja pyytää siltä apua //. Se meni pyytämään, että johtava selvittää asian //. Se oli semmosta pompottamista ees sun taas //. No sitten mä sain ne enkä joutunut lasten kanssa asunnottomaksi //. Mun vanha sossu auttoi mua aina kaikessa ja neuvoi aina, mitä mun kannattaa tehdä, mutta sitten linja muuttui //. Mun uusi sossu ei halua tavata mua //. Se ei kysy mitä mä tartten // eikä perehdy mun tilanteeseen //. Se ei lue mitä mä kirjoitan hakemukseen //. Se ei korjaa virheitään //. Saan toimeentulotuen pitkin hampain //. Mä en antanut vuosiin mun ex-miehen tavata lapsia //, koska se joi //. Lopulta, kun se pääsi kuiville, annoin sen tavata lapsia. Nyt lapset on jo niin isoja, että ne pääsee itse isänsä luo. Mulla ei ole sukua, joka auttaisi mua //.

7.5. Eronneen miehen kriisitarina

Avainsanat: Hermonsa menettävä ja taisteleva asiakas, huono sosiaalityöntekijä, erokriisi, lasten tapaamiset, työttömyyskriisi, päihdekuntoutuminen

Mulla oli ennen kaikki hyvin. Mä olin ammattimies, mä olin naimisissa ja mulle syntyi lapset. Mutta sitten tuli lama // ja koko mun ammattialalla työttömyys //. Firma meni konkurssiin //, mutta jo sitä ennen oli pitkät lomautukset ansiosidonnaisella //. Mulle oli kamala paikka jäädä työttömäksi //. Mä yritin vaikka mitä, että pysyisin alalla. Kun mun lapset syntyi peräkanaa, tuli ero //. Sitten mun vanhemmat kuoli //. Kun multa meni kaikki rytinällä //, mä aloin juoda tuhoisasti //. Mä menin soskuun. Kohtelu oli jäätävä //. Mun sossu oli töykee ja ilkee ja jotenkin hirveen ylimielinen //. En

ollut tervetullut //. Mä en saanut moneen kuukauteen mitään mistään //, kun se siirsi mun vanhoja palkkatuloja eteenpäin //. Se laski mun matkakorvauksetkin mun tuloiksi //, mutta ei mun työmatkakuluja //. Se ei millään suostunut korjaamaan //. Se oli sellasta vääntöö ja säätöö koko ajan //. Mä meinasin saada häädön mun sossun takia //. Mä en kertonut siellä mitään mun juomisesta //, mutta kai se sossu arvasi, kun se näkyi päältä //. Mä pelkäsin, että se laittaa mut pakkohoitoon //. Mä en saanut moneen vuoteen tavata mun lapsia //. Mun sossu ei koskaan kysynyt mun lapsista mitään //. Mä kävin katkolla monta kertaa //. Se oli mun turvapaikka. Mä jouduinkin sitten lopulta pakkohoitoon //, kun mä olin psykoosissa, niin sekaisin ja niin läheisriippuvainen //. Mä sain sellaset lääkkeet, etten muista seuraavasta vuodesta mitään //. Kerran mä huusin soskussa ja potkaisin ovea //, kun mä en saanut maksusitoumusta lääkkeisiin //. Mun oli pakko saada ne lääkkeet //. Multa meni hermot //. Lopulta mä aloin käymään AA-ryhmissä ja samaan aikaan mä aloin tavata mun lapsia. Siitä se toipuminen alkoi, kun mun lapsi kapsahti mun kaulaan. Mä jouduin tappelemaan mun sossun kanssa mun lasten tapaamisrahoista //. Mä huusin palveluneuvonnassa //. Oli se rankkaa, kun lapset tulee eikä isällä ole ruokaa viikonlopuksi. // Kerran toimeentulotuet oli myöhässä monta viikkoa //, ja mä menetin hermoni //. Vartijat ei päästäneet mua sisään soskuun //. Mä marssin suoraan yhden toimittajan luo, joka kirjoitti jutun soskusta. Sitten mä soitin sosiaalijohtajalle eikä mun sanavalinnat olleet sieltä kauneimmasta päästä //. Se oli sellaista taistelua koko ajan //. Mä kävin ammattikursseilla ja olin vielä pätkätöissäkin, mutta hajotin lopulta selkäni yhdessä työharjoittelussa //. Perkeleen vakuutuslääkärit ei korvanneet //, enkä mä jaksanut sitten enää tapella //. Vaikka mun selkä oli sen jälkeen ihan rämänä //, mä kävin kuntouttavassa työtoiminnassa, kun mulla oli auto. Kun mä olin sitten lopulta ihan kokonaan työtön //, mun sossu kehtas sanoa mulle, että nyt mä olen helppo //. Jumalauta, vaikka mä olin tehnyt kaikkeni pysyäkseni töissä //. Mun talossa oli tulipalo //, ja mä jouduin uuteen asuntoon //. Mun sossu teki päätöksen, että maksetaan tukea huonekaluihin. Kun rahat ei tulleet mun tilille, mä menin valittamaan //. Se ei myöntänyt virhettään //. Otti hänen ylpeydelleen, kun joutui korjaamaan //. Mä näytin tiliotetta. Lopulta sen oli pakko myöntää, että se oli unohtanut laittaa ne maksuun //. Kauheeta tappelua //. Isännöitsijä vaati multa mun vanhan asunnon avaimia //. Ne oli mun sossulla, mutta se vaan väitti, että ne on mulla //. Lopulta se meni hakemaan ne. Ei pyytänyt edes anteeksi //. Se on tiukka täti. Sitten oli se sänkyjupakka //. Mun lääkäri kirjoitti lausunnon, että mä tarvitsen uuden sängyn, kun mun selkä on niin kipee //. Mun sossu hylkäsi hakemuksen //, tai siis myönsi niin vähän, että sillä sai vain petarin //. Mä en tajua, kuinka se voi tehdä niin //. Mä soitin lääninhallituksen tarkastajalle. Mä odotan nyt eläkepäätöstä. Mun sossu ei halua tavata mua // ja hoitaa mun asioita vaan puhelimessa //. Mä olen käynyt ainakin seitsemällä lääkärillä //, ja saanut jo monta kertaa pätkäeläkkeen //. Mä olen ihan sekaisin siitä //, mitä kukakin haluaa periä //. Mulla

menee hermot //. Mä olen ihan pätkämies //. Mutta mä yritän nyt vielä voittaa tämän eläketaistelun //, vaikka pumppu hakkaa ja sairaala kutsuu //. Mutta muuten mun asiat on nyt kunnossa. Mä olen selvinnyt //. Mä autan mun lapsia ja mun lapset auttaa mua, kun mä en pääse oikeen minnekään //. Meillä on hyvät välit. Kaikki on ihan ok kunhan mä saan nämä eläkepaperit selviksi //. Mutta mä pelkään, miten mun käy jatkossa, jos mä olen täydessä kriisissä // ja tarvitsen lääkkeitä //, ja mun sossu vastaa puhelimeen jäätävän kylmästi //.

7.6. Maahanmuuttajaperheen kotoutumistarina

Avainsanat: Oppiva asiakas, hyvä sosiaalityöntekijä, pakolaisperhe, sotatraumat, lastensuojelu, häätöuhka, kielikoulutus, ammatillinen koulutus, työ

Mun maassa oli sota monta vuotta, kun mä olin lapsi //. Mulla on siitä pahoja muistoja //. Mun vanhemmat lähetti mut ja mun veljen Suomeen, kun he pelkäsivät, että meidät tapetaan sodassa //. Kun mä tulin Suomeen, mä ajattelin, että pitää valita, menenkö mä ensiksi kouluun tai töihin. Mä ajattelin, että mä menen heti töihin. Mutta ei se mennyt niin //. Ensin mä asuin sukulaisperheen luona. Siellä ei voinut olla, kun oli niin paljon porukkaa //. Naapurit haukkui meitä // ja sanoi, että menkää pois Suomesta //. Ne valitti melusta //, ja perhe sai häädön //. Meillä ei ollut asuntoa //. Me nukuttiin veljen kanssa rapuissa //. Mun sossu järjesti meille asunnon //. Mä opin tekemään toimeentulotukihakemuksia. Mä en aluksi ymmärtänyt, että mun pitää maksaa itse osa vuokrasta //, kun sukulaisperheen vuokra maksettiin kokonaan suoraan soskusta //. Mun sossu neuvoi mulle, mikä on vuokran omavastuuosuus //. Kun mun veli lähti pois meidän asunnosta, tuli vuokravelkaa //. Mun sossu arvioi vähän tilannetta. Mä sanoin, etten mä pysty maksamaan veljen osuutta //. Mun sossu maksoi sitten mun veljen vuokravelan //. Mä jouduin odottamaan kielikurssille pääsyä melkein vuoden //. Olin ihan toimeton // ja ihmettelin, kuinka tämä voi olla tällaista //. Sitten viimein mä pääsin suomenkielen kurssille. Mun sossu järjesti suoraan sen jälkeen mulle paikan maahanmuuttajien kouluun, jossa opetettiin peruskoulun aineita //. Siellä oli tosi hyvä opettaja, jonka kanssa mä olen vieläkin yhteydessä. Sen jälkeen mä aloitin maahanmuuttajien valmentavan ammatillisen koulutuksen lähihoitajaksi. Kaikki opettajat sanoi, että mä sovin hyvin hoitajaksi, mutta mä halusin miesten ammattiin //. Mä aloitin toisen ammattikoulutuksen, mutta siellä mun opettaja kohteli mua huonosti eikä halunnut opettaa mua //. Se sanoi mua neekeriksi //. Mä väsyin ja lopetin koulun //. Mä tein osa-aikatyötä siivoojana. Mä huomasin, että mun ei rahallisesti kannattanut käydä töissä, kun mä sain saman rahan toimeentulotuesta //. Mutta mun sossu sanoi

mulle, että on hyvä asia, että mä käyn töissä //. Mä voin itse hoitaa asiat ja olen itsenäinen //. Kun olen työssä, mulla on oma elämä //. Hän kannusti mua. Sitten mä menin kolmanteen ammattikouluun. Mä kävin sen. Sitten mä sain kokopäivätyötä. Mä menin naimisiin. Kun mun vaimo oli juuri saanut ensimmäisen lapsen, me jouduttiin menemään sairaalaan nopeasti taksilla //. Mulla ei ollut käteistä ja taksi vaati rahaa //. Automaatti oli kiinni //. Mä en tiennyt mitä tehdä //. Paras suomalainen mies, mitä olen koskaan tavannut, maksoi taksin // eikä edes suostunut, että mä maksan takaisin hänelle. Mun vaimo on koko ajan ollut kotona lasten kanssa //. Mun sossu maksoi hänen kielikurssejaan, kun hän ei päässyt kokopäiväiseen kielikoulutukseen //. Nyt me ollaan saatu Suomen kansalaisuus. Kerran meidän hella hajosi ja me ei saatu ruokaa perheelle //. Mun sossu pelasti meidät //. Se maksoi heti meidän hellan // ja hommasi kuljetuksen //, kun isännöitsijä ei ehtinyt tai halunnut //. Mä luulen, että isännöitsijä on vähän rasisti //. Mun pojalla on vaikeuksia koulussa //. Se on joutunut väärään porukkaan // ja poliisin kanssa tekemisiin //. Mun poika otettiin huostaan //, mutta me saatiin hänet lopulta kotiin takaisin //. Mun sossu aina kysyy multa, että miten teillä menee, mitä on tapahtunut, katsotaan vähän perhetilannetta //. Se kuuntelee mua ja katsoo, miten voisi tukea //. Jos se ei voi tukea, se selittää hyvin, että miksi se ei ole mahdollista //. Se opettaa, mihin mulla on oikeus ja mihin ei //. Se neuvoo, miten kannattaa tehdä //. Se hoitaa ihmisiä tapauskohtaisesti // eikä ongelma kerrallaan jonkun kirjan mukaan //. Se ei heti pane ongelmia lokeroihin //. Se ei katso nenän vartta pitkin // eikä syyllistä mua //. Se on positiivinen, asiallinen, rehellinen ja ystävällinen ihminen. Mun perhe saa paljon tukea moskeijasta //. Mä käyn siellä auttamassa muita, selittämässä mitä toimeentulotukipäätökset tarkoittaa ja olen tukihenkilönä ja tulkkina heidän kanssaan soskussa //. Mä ja mun perhe rukoillaan mun sossun puolesta.

8. LOPUKSI

8.1. Mitä voisimme tehdä aikuissosiaalityössä tästä eteenpäin.

Olen kuullut tutkimuksessani kymmentä aikuissosiaalityön asiakasta. He ovat antaneet arvokasta tietoa elämästään ja aikuissosiaalityöstä. Olen heidän avullaan muuttunut ja kasvanut ihmisenä ja oppinut ymmärtämään paremmin, mitä olen tehnyt työkseni yli kaksikymmentä vuotta. Tässä loppukappaleessa kokoan sen, mitä olen oppinut heiltä ja ehdotan, miten aikuissosiaalityötä voisi kehittää tästä eteenpäin.

Kohdennan tämän loppukappaleen aikuissosiaalityölle, joka toimii hyvin pienillä voimavaroilla ja työntekijämäärällä jatkuvasti vaihtuvien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien ja vaativassa työssään uskollisesti pysyvien etuuskäsittelijöiden ja vahtimestarien varassa kovien paineiden ja ylhäältä tulevien jatkuvasti muuttuvien lainsäädännöllisten, hallinnollisten ja paikallisten paineiden ja ohjeiden alaisena. Hyvän sosiaalityön eettisten vaatimusten täyttäminen on vaikeaa väsymättä tai kyynistymättä. Aikuissosiaalityö itsessään on trapetsitaiteilua selviytymisen ja kriisiytymisen välillä. Moni lähtee tai uupuu. Mutta tämän tutkimuksen loppukappaleen tarkoituksena ei ole puolustella aikuissosiaalityötä, vaan esittää, miten voisimme tehdä hyvää sosiaalityötä.

Ensimmäinen teesi: Näe ihminen. Älä kutista.
Hyvän aikuissosiaalityön eettisenä vaatimuksena voi tämän tutkimuksen mukaan pitää ihmisen, hänen elämänsä kulun, perheensä ja elinympäristönsä ymmärtämistä kokonaisuutena. Ihmistä ei tule kutistaa, kategorisoida pelkäksi toimeentulotukiasiakkaaksi, työn kohteeksi, objektiksi, ongelmaksi. Sellaista ei tämän tutkimuksen mukaan edes voi kutsua sosiaalityöksi. Oma sosiaalityöntekijä, nykyään yhä useammin myös oma sosiaaliohjaaja, on kertomusten mukaan tärkein ja näkyvin toimija aikuissosiaalityön palvelussa. Oman sosiaalityöntekijän kanssa voi tehdä yhteistyötä, hän kuuntelee, ymmärtää, tukee ja neuvoo. Luotan häneen, voin olla avoin ja opimme kumpikin. Huono sosiaalityöntekijä ei arvosta, ei halua tavata, ei kuuntele, ei näe minua, tekee vain toimeentulotukea. Suhde ja vuorovaikutus on huono. Joudun huonoon asemaan, huonoihin kategorioihin, altavastaajaksi. Joudun olemaan nöyrä tai taistelemaan kaikesta ja menetän hermoni. Tulee tunne, että minua kytätään, että olen epärehellinen, huijaan, ei ole luottamusta. Jatkuvasti vaihtuville työntekijöille joutuu selittämään kaiken yhä uudelleen.

Toinen teesi: Näe lapsi.
Lapset jäävät helposti näkymättömiksi aikuissosiaalityössä. Kannattaa tukea vanhemmuutta. Aikuisten kriisit koskettavat koko perhettä, mutta lasten ja nuorten hätä ja avun tarve jää usein näkemättä. Vanhempien työttömyys, sairaus, ero ja huoltoriidat voivat satuttaa lapsia ja köyhdyttää lapsiperheitä vuosiksi. Vanhemmuus jatkuu, vaikka vanhemmat ovat eronneet. Monilla aikuissosiaalityön yksin asuvilla asiakkailla on lapsia, ja myös heidän vanhemmuutensa ja lastensa tapaamisten tukeminen on tärkeää. Kertomuksissa nousee esiin maahanmuuttajaperheiden lasten ja nuorten huolestuttava tilanne. Lapsiköyhyyden vähentäminen ja lasten suojelu kuuluu aikuissosiaalityölle.

Kolmas teesi: Tunnista kriisit.
On tärkeää kohdentaa aikuissosiaalityön voimavarat etenkin selviytymistä vaarantaviin kriiseihin. Ihminen tarvitsee tukea kriiseissä. Kriisit liittyvät elämänkulun solmukohtiin ja perusasioiden vaarantumiseen: terveyteen, asumiseen, perheeseen ja muihin ihmissuhteisiin, talouteen, työhön, koulutukseen ja toimintaan sekä toisaalta muiden viranomaisten toimintaan ja toimimattomuuteen. Kriisit on tämän tutkimuksen mukaan helppo tunnistaa puhetavasta ja sanavalinnoista, kun kuuntelee, sekä silmistä ja eleistä, kun uskaltaa nähdä ihmisen.

Neljäs teesi: Tue toimintaa.
Vaikeasta tai ajelehtivasta elämästä ja kriiseistä selviytyminen sekä maahanmuuttajan kotoutuminen tapahtuu tämän tutkimuksen kertomusten mukaan sekä tuen että toiminnan avulla. Pelkkä puhe ei riitä. Toiminta on tähän tutkimuksen kertomusten suuri ilo. Aikuissosiaalityöntekijän kannattaa tukea toimintaa: vapaaehtoistyötä, kuntouttavaa työtoimintaa, työtä ja koulutusta. Kannattaa selvittää ihmisen omat tavoitteet ja toimintakyky, sillä liian vaativan toiminnan epäonnistuminen on uusi kriisi. Mutta tämän tutkimuksen mukaan hyvin huonokuntoisetkin ihmiset pystyvät ja haluavat tehdä jotakin merkittävää, olla osallisia.

Viides teesi: Tue asumista.
Asumisen turvaaminen on keskeistä aikuissosiaalityössä. Ei voi sanoa, että ei kuulu meille. Suuri osa asunnottomuudesta ja asumisen ongelmista johtuu asumisen taitojen osittaisesta puuttumisesta. Pelkät seinät ja raha eivät aina riitä, vaan tarvitaan sopivaa ja riittävää tukea. Nuorten itsenäistymisen ja maahanmuuttajien kotoutumisen tukeminen perustuu paljolti lähineuvontaan ja ohjaukseen, sillä kaikki asiat ovat uusia. Erotilanteissa kannattaa selvittää tarkkaan perheen tuen tarve.

Kuudes teesi: Vähennä terveyseroja.
Aikuissosiaalityöntekijän kannattaa osallistua hoito- ja kuntoutusprosesseihin. Kannattaa tukea arkea, asumista, liikkumista ja toimintaa. Vaikeimmassa taloudellisessa asemassa olevilla ei ole mahdollisuuksia kustantaa itse hoidon ja kuntoutuksen omavastuuosuuksia. Aikuisten päihde- ja mielenterveysongelmat koskettavat aina myös koko perhettä, lapsia, läheisiä ja koko ympäristöä. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön tiivistäminen on välttämättömyys. Aikuissosiaalityötä ei voi tehdä yksin.

Seitsemäs teesi: Neuvo talousasioissa.
Toimeentulotuen viivästyminen, liian tiukkaan harkitut ja virheelliset päätökset kaatavat hetkessä talouden. Perhetilanteen muutos, sairaus, työttömyys, pätkätöiden epäsäännöllisyys, etuuksien takaisinperinnät, velat ja esimerkiksi nettipelaaminen sotkevat tiukan talouden. Vuokravelat ja ylivelkaantuminen lisääntyvät koko ajan Suomessa. Aikuissosiaalityöntekijän kannattaa aina selvittää myös kokonaisvelkatilanne ja neuvoa talousasioissa. Ei voi vain tehdä toimeentulotukea.

Kahdeksas teesi: Tee yhdessä.
Kertomuksissa on hyvin vähän me -muotoisia mainintoja asiakkaan ja aikuissosiaalityöntekijän ja muiden viranomaisten yhteistyöstä. Kertomusten toinen vakava viesti on asiakkaiden omien luonnollisten tukiverkostojen heikkous. Kertomusten ydinperheet ovat haavoittuvaisia ja erot vaikeita. Perheet tarvitsevat tukea. Monet kertovat ristiriitojen, rikosten ja väkivallan pelosta ja traumatiloista. Kertomuksissa on järkyttäviä kuvauksia etenkin huonoimmassa asemassa olevien suomalaisten ja maahanmuuttajien välisen tilanteen kärjistymisestä. Lähiöissä on ja piilee väkivaltaa. Aikuissosiaalityötä kannattaa kohdentaa naapuririitojen ja alueellisten konfliktien sovitteluun ja yhdyskuntatyöhön. Esimerkiksi kirkko, moskeija, järjestöt ja päihde- ja mielenterveystyö tarjoavat osallisuutta, yhteisöllistä ja vastavuoroista tukea ja toimintaa. Vahvat siteet yhteisöön merkitsevät tukea myös elämän kriiseissä. Kannattaa tehdä yhteistyötä asiakkaiden omien luonnollisten verkostojen, suvun ja ystävien kanssa, ohjata ihmisiä vertaistukiryhmiin ja perustaa niitä itse. Aikuissosiaalityön verkostoituminen yhteiskunnan muiden toimijoiden kanssa merkitsee ihmisen näkemistä kokonaisuutena, aktiivisena toimijana ja osana yhteisöään. Aikuissosiaalityö ei voi olla pelkkää yksilötyötä tai postilaatikko.

8.2. Yhteenveto

Kun pyysin kymmentä aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakasta kertomaan Espoon aikuissosiaalityön arjesta, he kertoivatkin koko elämästään ja myös monista muista viranomaisista. Tulen koko elämäni olemaan hyvin kiitollinen heille kaikille heidän suuresta luottamuksestaan. Tutkimusaineistosta tuli hyvin rikas ja syvällinen ja siitä on haastateltavien luvalla mahdollista tehdä myöhemmin myös laajempaa selviytymistutkimusta. Olen kuitenkin tutkimuksessani lukenut ja tulkinnut kertomuksia etsien vastausta tutkimuskysymykseeni: Millaisia kertomuksia asiakkaat tuottavat Espoon sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön arjesta? Olen myös vastannut kahteen lisäkysymykseeni: Millaisia teemoja asiakkaat tuottavat kertomuksissaan? Millaisia kategorioita asiakkaat tuottavat itselleen aikuissosiaalityön asiakkaina, muille asiakkaille, sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöille ja muille sosiaalitoimiston työntekijöille kertomuksissaan?

Avoin narratiivinen aineistonkeruu ei typistä kertojia ennalta valittujen teemojen kohteiksi ja kysymysten altavastaajiksi, vaan on aidosti ihmistä kunnioittava. Aktiivinen kuunteleminen on narratiivisessa haastattelussa tärkeintä. Tutkimukseni perusta, sosiaalinen konstruktivismi, käsitys, että sosiaalinen todellisuus rakentuu vuorovaikutuksellisesti, todentui narratiivisissa haastatteluissa siten, että luottamus ja vuorovaikutus kantoivat kertomuksia eteenpäin. Toisille haastateltaville riitti hyväksyvä katse ja toisille aktiivihaastattelu oli luontevampaa kertomisessa. Minun tehtäväni oli haastateltavan sisäisen tarinan vahvistaminen.

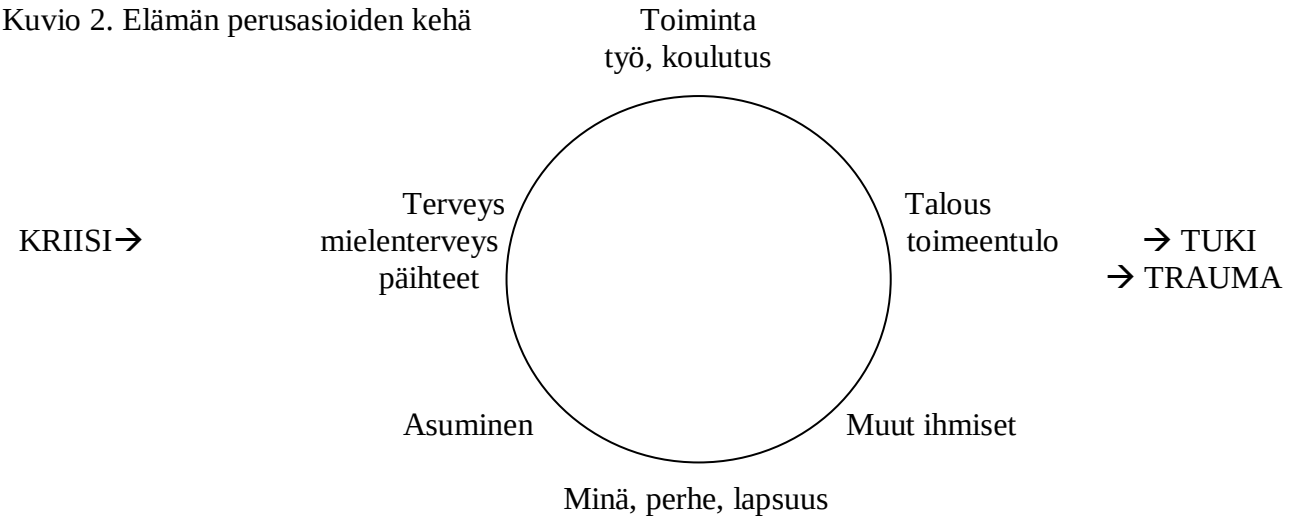
Olen haastattelujen jälkeen alkanut tehdä tietoisemmin narratiivista ja kuuntelevaa, dialogista sosiaalityötä. Kyse on sosiaalityön paradigmamuutoksesta, jossa asiakkaan asema muuttuu hallintoalamaisesta, objektista ja palveluohjauksen kohteesta yhteistyökumppaniksi. Moniäänisyyden ja tarinallisen kiertokulun ymmärtäminen kriittisenä valtadiskurssien haastamisena ja vaikeimmassa asemassa elävien hiljaisten äänen vahvistamisena vaatii sitä, että sosiaalityöntekijä asettuu sanelevasta, kategorisoivasta ja kutistavasta valta-asemasta tasavertaiseen vuorovaikutussuhteeseen. Yhteistyö muuttaa elämän kulkua.

Tutkimuksessani onnistuin mielestäni hyvin yhdistämään kolme eri tutkimusanalyysiä. Jokainen analyysi valotti rikasta tutkimusaineistoa eri tavalla, mutta lopulta syntyi selkeä kokonaiskuva.

Ensimmäisessä tutkimusanalyysissä nimesin kertomukset eli tein holistisen muotoanalyysin. Kaikki kymmenen kertomusta ovat vaikeiden kriisien kautta selviytymistarinoita. Olen nimennyt kertomuksia lisäksi kasvutarinoiksi, kuntoutumistarinoiksi, kriisitarinoiksi, ajelehtimistarinaksi ja kotoutumistarinaksi. Kaikissa kertomuksissa oli keskeistä sekä vaikeiden elämäntilanteiden kriiseistä että viranomaisten toiminnasta tai toimimattomuudesta johtuvista kriiseistä selviytyminen. Kriisien löytäminen ja tunnistamaan oppiminen oli merkittävää koko tutkimuksen kululle. Kriisit ovat hyvin henkilökohtaisia, dramaattisia ja traagisia ja niistä selviytymisessä tukeminen on tulkintani mukaan keskeisintä aikuissosiaalityössä. Ihminen tarvitsee tukea kriiseissä.

Temaattisessa sisältöanalyysissa etsin kertomusten puheenaiheet ja niihin liittyvät kriisit. Rakentui elämän perusasioiden kehä, jolla elämäntarina kulkee kriisien kautta eteenpäin. Kehällä kulkevat toisiinsa kietoutuneina kuusi puheenaihetta: Työ, koulutus ja toiminta, Minä, perhe ja lapsuus, Muut ihmiset, Asuminen, Terveys ja päihteet ja Talous ja toimeentulo. Aikuissosiaalityön tavoitteena pitäisi mielestäni olla työskentely koko kehällä keskittyen nykyisissä kriiseissä ja vanhoissa traumoissa tukemiseen, eikä jäädä poikkileikkauksellisesti vain nykytilanteen tai yhden puheenaiheen, esimerkiksi talouden ja toimeentulon kartoitukseen. Elämän kehän historia ja kertomuksellinen tulkinta siitä on tärkeää. Elämän suuntaa voi muuttaa tukemalla ihmistä kriiseissä.

Kuvio 2. Elämän perusasioiden kehä



Kolmanneksi tein aikuissosiaalityöntekijän ja asiakkuuden kategorisen sisältöanalyysin. Asiakaskategoriat ovat oppiva, avoin, nöyrä, taisteleva, hermonsa menettävä ja kytättävä asiakas. Sosiaalityöntekijä kategorisoituu kertomuksissa yhteistyötä tekeväksi, hyväksi, huonoksi, vain

toimeentulotukea tekeväksi, vaihtuvaksi ja kokonaan puuttuvaksi. Muut aikuissosiaalityön työntekijät nousivat kertomuksiin vain pyynnöstäni. Suhde sosiaalityöntekijään on kertomusten mukaan tärkeä. Analyysin mukaan asiakkaat joutuvat aikuissosiaalityössä toiseuden ongelmakategorioihin. Hyvän ja huonon sosiaalityön ero kertoo hitaasta historiallisesta tasa-arvon ja yhteistyön vähittäisestä toteutumisesta aikuissosiaalityössä ja toisaalta edelleen jatkuvasta historiallisen alamaisvallan käytöstä ja asiakkaan objektivoinnista. Aikuissosiaalityön muutos merkitsee arvo- ja asennemuutosta sekä vuorovaikutuksen merkityksen ymmärtämistä. Valta ja tasa-arvo toteutuvat tässä ja nyt aikuissosiaalityön arjen draaman jokaisessa minä-sinä –suhteessa. Hyvä sosiaalityö merkitsee luottamusta, avoimuutta ja yhdessä oppimista.

Taulukko 10. Aikuissosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus

Sosiaalityöntekijä	Asiakas
Yhteistyötä tekevä	Avoin
Hyvä	Oppiva
Tekee vain toimeentulotukea	Nöyrä
Vaihtuva	Kytättävä
Huono	Taisteleva
Puuttuva (kasvoton etuuskäsittely)	Hermonsa menettävä

Neljänneksi integroin kolme analyysia narratiivisesti. Rakensin kertomusten nimeämisen, teemojen ja kriisien sekä asiakas- ja työntekijäkategorioiden perusteella viisi kuvitteellista kertomusta, jotka etenevät kriisien tai kriisin mahdollisuuksien kautta: kasvutarinan, ajelehtimistarinan, yksinhuoltajan selviytymistarinan, eronneen miehen kriisitarinan ja maahanmuuttajaperheen kotoutumistarinan. Kertomuksissa tulee näkyväksi elämän kulku sekä käännekohdat. Hyvä aikuissosiaalityö syntyy ihmisen nykytilanteen, elinympäristön ja hänen elämänsä historian suhteen ymmärtämisestä. Elämän suuntaa voi muuttaa tukemalla ihmistä nykyisissä kriiseissä ja vanhoissa traumoissa.

Tutkimustuloksena on rakentunut kahdeksan teesiä siitä, mitä sosiaalityössä voisi tehdä tästä eteenpäin. Teesit ovat: Näe ihminen, näe lapsi, tunnista kriisit, tue toimintaa, tue asumista, vähennä terveyseroja, neuvo talousasioissa ja tee yhdessä.

Tutkimuksessa on tullut todeksi sosiaalinen konstruktivismi, sosiaalisen todellisuuden vuorovaikutuksellinen rakentuminen ja tarinallinen kiertokulku. Monesta kertomuksesta, niiden moniäänisyydestä ja huolellisesta analyyttisestä tulkinnastani on rakentunut historiallisesti tähän aikaan ja paikkaan dialektisesti sitoutuva uusi kertomus aikuissosiaalityöstä.

Tämä tutkimus tekee näkyväksi aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaat, jotka eivät ole uhreja vaan vaikeasta elämästä vaikeiden kriisien kautta selviytyjiä. Tutkimus tekee myös näkyväksi hyvin vaikeissa olosuhteissa elävät lapset ja nuoret. Tutkimus tekee näkyväksi hyvän aikuissosiaalityön merkityksen ja sen suuren kehittämistarpeen. On tärkeää ottaa asiakkaat mukaan osallisiksi ja yhteistyökumppaneiksi kehittämistyöhön. On tärkeää pitää huoli siitä, että myös vaikeimmassa asemassa elävillä ihmisillä on määrittelyvaltaa heitä koskevissa asioissa.

LÄHTEET:

Bauman, Zygmunt (2004) Wasted lives. Polity Press, Gambridge ja Malden.

Blomberg, Helena & Kallio, Johanna & Kroll, Christian (2010) Sosiaalityöntekijöiden mielipiteet köyhyyden syistä Pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka 75 (6), 589-602.

Bruner, Jerome (1991) The narrative construction of the reality. Critical Inquiry 18 (1-23)

Eräsaari, Leena (2000) Sosiaalityötä "linssin" takaa. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Granfelt, Riitta (2000) Kertomuksia kodittomuudesta ja marginaalista. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Heinonen, Jari (2011) Yksin elävät miehet. Teoksessa Roivainen, Irene & Heinonen, Jari & Ylinen, Satu. Köyhä byrokratian rattaissa. Kunnallisalan Kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 64. Sastamala.

Helne, Tuula (2002) Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes tutkimuksia n:o 123.
Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi

Huttunen, Laura (2010) Tiheä kontekstointi: Haastattelu osana etnografista tutkimusta. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.

Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelukertomuksen analyysi. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.

Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu (2005) Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Hänninen, Vilma (2002) Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto 2000. Sähköinen julkaisu. Tampereen yliopistopaino. Oy Juvenes Print. Tampere.

Juhila, Kirsi (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus numero 2.

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

Juhila, Kirsi (2008) Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere.

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

Kaasila, Raimo & Rajala, Raimo & Kari E. Nurmi (toim.) Narratiivikirja: menetelmiä ja esimerkkejä. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi. Juvenes Print. Tampere 2008.

Kaasila, Raimo (2008) Eri lähestymistapojen integroiminen narratiivisessa analyysissä. Teoksessa Kaasila, Raimo & Rajala, Raimo & Kari E. Nurmi (toim.) Narratiivikirja: menetelmiä ja esimerkkejä. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi. Juvenes Print. Tampere 2008.

Karvinen, Synnöve (2000) Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Kulmala, Anna (2006) Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.
Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere

Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuki vuonna 2010. Kuusikkotyöryhmä ja Pekka Borg. Kuusikkotyöryhmän julkaisusarja. Edita Prima 2011. Helsinki

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Hakapaino. Helsinki

Kröger, Teppo (2000) Paikallishistoria sosiaalipalvelujen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Laitinen, Merja & Uusitalo, Tuula (2008) Narratiivinen lähestymistapa traumaattisten elämänkokemusten tutkimisessa. Teoksessa Kaasila, Raimo & Rajala, Raimo & Kari E. Nurmi (toim.) Narratiivikirja: menetelmiä ja esimerkkejä. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi. Juvenes Print. Tampere 2008.

Mead, George Herbert (1952) Mind, Self and Society. From the Standpoint of a Social Behaviorist. The University of Chicago Press. Chicago.

Nikander, Pirjo (2010) Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset järjestykset. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) (2010) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.

Paananen, Soili (2008) Saksalainen elämäkertametodologia oppimisen tutkimuksessa. Teoksessa Kaasila, Raimo & Rajala, Raimo & Kari E. Nurmi (toim.) Narratiivikirja: menetelmiä ja esimerkkejä. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi. Juvenes Print. Tampere 2008.

Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) Kurssi kohti diskurssia. Vastapaino.
Tallinna Raamatutrükikoda. Tallinna

Pöysä, Jyrki (2010) Asemointinäkökulma haastattelujen kerronnallisuuden tarkastelussa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) (2010) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.

Rosenthal, Gabriele (2005) Biographical research. Teoksessa Miller R. (toim.) Biographical research methods vol 3. London. Sage. (25–57)
Originally published 2004.

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

Sacks, Harvey (1995) Vol. I Lecture 1 and 1 (R) " The Baby cried. The mummy picked it up". Volumes I & II Edited by Gail Jefferson. USA: Blackwell Publishing, 236–251.

Tiililä, Ulla (2007) Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Suomen kirjallisuuden seuran toimituksia 1108. Hakapaino Oy. Helsinki

Törrönen, Jukka (2010) Identiteettien ja subjektiasemien analyysi haastatteluaineistossa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) (2010) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.

Välimaa, Outi (2011) Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvotteleminen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.

LIITTEET:

SUOSTUMUS

Suostun osallistumaan Marja Koskenalhon Jyväskylän yliopistossa suoritettavaan yhteiskunta- ja valtiotieteiden lisensiaattitutkimukseen asiakkaiden kertomuksista Espoon aikuissosiaalityön arjesta.

Annan suostumukseni haastatteluun ja Marja Koskenalhon puhelimitse tekemiin mahdollisiin tarkentaviin kysymyksiin, haastattelun nauhoittamiseen ja nauhoituksen kirjaamiseen salaiseksi tutkimusaineistoksi.

Marja Koskenalho on selvittänyt minulle, että hän käsittelee kaikkia haastattelututkimustietoja luottamuksellisina ja että hän tekee lisensiaattitutkimuksen siten, että siitä ei voi tunnistaa kenenkään haastateltavan henkilöllisyyttä.

Tutkimuksen tekeminen kestää vähintään vuoden. Marja Koskenalho sitoutuu antamaan tutkimuksen luettavakseni ennen sen julkaisua.

Espoon kaupunki on antanut tutkimusluvan. Se, mitä kerron haastattelussa, ei vaikuta mitenkään Espoon aikuissosiaalityön asiakkuuteen.

Espoossa _____ / _____ 2011

_____

Voin milloin tahansa tarkentaa ja korjata haastattelussa antamiani tietoja ja pyytää lisätietoa tutkimuksesta.

Marja Koskenalho
050 3275530

marja.koskenalho@kolumbus.fi

KUVIOT JA TAULUKOT:

Kuvio 1: Tarinallinen kiertokulku (Hänninen 2002, 21) 16
Kuvio 2: Elämän perusasioiden kehä 123 ja 161

Taulukko 1: Haastateltavien taustat 24
Taulukko 2: Espoon vuoden 2010 toimeentulotukiasiakkaiden ja haastateltujen perhetaustat 25
Taulukko 3: Espoon vuoden 2010 toimeentulotukiasiakkaiden ja haastateltujen ikäjakaumat 26
Taulukko 4: Kymmenen kertomuksen yhteenlasketut ja aiheittain luokitellut puheenaiheet 54
Taulukko 5: Kriisit jaoteltuna vaikeiden elämäntilanteiden ja viranomaiskriiseihin 55
Taulukko 6: Vaikeiden elämäntilanteiden kriisit 56
Taulukko 7: Kriisit viranomaisten kanssa 56
Taulukko 8: Työstä, koulutuksesta ja toiminnasta kertomisen jakautuminen 57
Taulukko 9: Terveyteen ja päihteiden käyttöön liittyvät puheenaiheet ja kriisit 97
Taulukko 10. Aikuissosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus 148 ja 162