

AUTTAMINEN AKTIVOINTIHAASTATTELUSSA

– Foucaultlainen dispositiivin tapaustutkimus

Syksy 2015

Lisensiaatintutkimus

Ammatillinen lisensiaatinkoulutus

Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala

Lapin yliopisto

Kirsi Kankaanpää

Lisensiaatintutkimuksesta on tehty sen julkaisemisen jälkeen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen mukainen tutkinta, jossa on katsottu, että työssä ei ole kaikilta osin noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä.

(Rehtorin päätös D/237/00.06/2017, 17.7.2018)

TIIVISTELMÄ

Tutkimus analysoi auttamista aktivointihaastattelussa. Auttamista tarkastellaan Michel Foucault'n (1980a) dispositiivin käsitteen kautta, joka yhdistää sekä diskursseja että käytäntöjä tietyssä historiallisessa tilanteessa. Tutkimusongelma on jaettu kolmeen osa-ongelmaan:

1. Mikä on asiakkaan asema aktivointihaastattelussa?
2. Mikä on sosiaalityöntekijän asema aktivointihaastattelussa?
3. Miten asiakkaan tilanne määritellään vuorovaikutuksessa ja haetaan ratkaisuyrityksiä?

Tutkimuksen perusjoukko koostuu toukokuussa 2007 ensimmäistä kertaa aktivointihaastattelun tulevista työttömistä. Tutkimusta varten nauhoitin 15 autenttista aktivointihaastattelua. Haastattelutilanteessa on läsnä asiakas, sosiaalityöntekijä ja työvoimaneuvoja.

Tutkimus on teoreettisesti ohjautunutta sisällön analyysiä, jossa aktivointia koskeva puhunta ja toiminta yhdistetään dispositiivin käsitteen kautta. Dispositiivilla on tutkimuksessa kolme ulottuvuutta:

1. Aktivointihaastattelussa toimintakäytäntö toteutuu asiakkaan elämänsisällön, elämäntilannetta ja asiakkuuden luonnetta koskevana neuvotteluna.
2. Aktivointihaastattelun toiseksi ulottuvuudeksi jäsenyyden vuorovaikutussuhteessa toteutuva sosiaalisten ongelmien tulkintatyö.
3. Aktivointihaastattelussa on kysymys institutionaalisesta päätöksenteosta asiakkaan ja instituutioiden kesken.

Riitta-Liisa Kokon (2003) tutkimuksen tapaan luon aineiston analyysiä varten tulkintakehikon, jonka pohjalta aineiston empiirisiä piirteitä eritellään. Kokon väitöskirjatutkimus on oman tutkimukseni aineiston analyysin taustaideana, tutkimusten kontekstit ovat kuitenkin erilaisia.

Tulosten mukaan aktivointihaastattelu on neuvoteltu järjestys (Strauss 1978), jota toteutetaan vakiintuneen etenemis- ja puhekäytännön pohjalta. Eri teemoihin liittyvät aloitukset luovat vuorovaikutussääntöjä ja toimivat viranomaistyön työkaluna. Viranomaiset toimivat taustaorganisaatioittensa edustajina ja asiakkaan tilannetta tarkastellaan osana palvelujärjestelmän asiakkuutta. Asiakkaan elämää jäsenetään suhteessa menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaisuuteen. Aktivointihaastatteluun liittyy tunnustuksellinen elementti, asiakkaan pitää haluta kertoa mahdollisimman laajasti omasta elämäntilanteestaan, jotta auttamistyö mahdollistuu. Aktivointihaastattelu perustuu suostuttelevaan vallankäyttöön. Asiakkaan elämäntilanne voi käydä läpi kokonaan uuden määrittelyn ja muokkauksen, jotta se sopii palvelujärjestelmän mekanismeihin. Asiakkuuden luonteesta riippuu asiakkaiden saama kohtelu aktivointihaastattelussa.

Asiakastyön holhoavuus lisääntyy sitä mukaan, mitä useampiin asiakastyön kategorioihin asiakasta istutetaan.

Sosiaalityön tehtävä aktivointihaastattelussa on välittää mahdollisimman laaja-alainen kuva asiakkaan tilanteesta. Tällöin ei luoda suunnitelmia, jotka asiakkaan elämäntilanne estää toteuttamasta. Tähän tarvitaan kumppanuusmallinmukaista sosiaalityön työtettä. Parasta sosiaalityötä aktivointihaastattelussa on huolenpitotehtävästä huolehtiminen. Aktivointityössä asiakastyön painopisteen siirtäminen huolenpitosuhteen puolelle, tarjoaa toimenpiteissä kierrättämisen sijaan kokonaisvaltaisuutta, tukea ja turvaa. Muutoksen voi toteuttaa vain ihminen, jolla on voimavaroja, valtaa ja resursseja. Asiakkaan keskeisinä oikeuksina tulee sosiaalityöntekijän korostaa asiakkaan oikeutta toimeentulotukeen, palveluihin, asuntoon ja vaikuttamismahdollisuuksiin omissa asioissaan.

Asiakastyön tilanearvioinnissa onnistuminen on aktivointihaastattelun ydinkysymys. Lisäksi aktivointitilanteessa asiakkaan tavoitteiden selvittely on keskeinen auttamismenetelmä, sillä tavoitteet konkretisoidaan palveluiksi. Aktivointihaastattelussa asiakkaiden ratkaisuihin vaikuttaa käytettävissä olevat palvelut, toimintapolitiikka ja ”palvelujen tarjoamisen marssijärjestys”. Aktivointihaastattelut tuovat asiakkaille elämäntilanteeseen jonkinlaisen muutoksen, yleensä muutos on toimenpiteissä olemista. Aktivointihaastattelua voidaan kehittää ainakin kolmella tapaa: ensiksi on kehitettävä aktivointihaastattelun tilanearvioita, toiseksi on kehitettävä vuorovaikutussuhdetta ja kolmanneksi on päästävä asiakaslähtöiseen toimintakulttuuriin. Aktivointihaastatteluun on ”sisään kirjoitettu” auttamistyön kokonaisvaltaisuuden vaade, kyse on yksinkertaisesti asiakkaan ja hänen elämäntilanteensa ymmärtämisestä. Työttömyys on rakenteellinen ongelma ja se ei ole ratkaistavissa vain työttömiä aktivoimalla. Tarvitaan toisen asteen muutoksia työ-, koulutus- ja eläkejärjestelmissä.

Avainsanat: asiakas, aktivointihaastattelu, auttaminen, sosiaalityö

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	6
2. TUTKIMUKSEN YHTEISKUNNALLINEN TAUSTA.....	9
2.1. Työllistyminen ja aktivointi yhteiskuntaan liittämisen välineinä.....	9
2.2. Uusliberalismi ja new public management.....	11
2.3. Riippuvuus ja kunnioituksen politiikka.....	13
3. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ JA ASIAKAS KONTEKSTISSAAN.....	16
3.1. Sosiaalityöntekijän roolit ja suhteiden moninaisuus.....	16
3.2. Asiakas institutionaalisessa palvelujärjestelmässä	22
4. TUTKIMUKSEN METODIT, METODOLOGIA JA ASEMOINTI.....	29
4.1. Tutkimuskysymysten asettaminen.....	29
4.2. Aineisto, sen analyysi ja tulkinta.....	30
4.3. Tutkimuksen etiikka ja aineiston arviointi	35
4.4. Tutkimuksen asemointi.....	38
5 ASIAKKAAN ELÄMÄNHISTORIAA, ELÄMÄNTILANNETTA JA ASIAKKUUTTA KOSKEVA NEUVOTTELU.....	50
5.1. Vakiintunut kokouskäytäntö.....	50
5.2. Menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus.....	54
5.3. Asiakkuuden luonne- asiakkaiden kategorisointi.....	56
5.4. Neuvoteltu järjestys.....	59
5.5. Aktivointihaastattelun valta.....	62
5.6. Malli-asiakas	64

6. SOSIAALITYÖNTEKIJÄN AUTTAMISTYÖ- SOSIAALISTEN ONGELMIEN VUOROVAIKUTUKSELLINEN TULKINTATYÖ.....	67
6.1. Sosiaalityöntekijän kuva.....	67
6.2. Sosiaalisten ongelmien tulkintatyö.....	70
6.3. Huoli perustulosta ja palvelujärjestelmän kyvystä auttaa	73
6.4. Kuntouttava työtoiminta pelastusrenkaana.....	75
6.5. Kumppanuussuhteen ituja	77
6.6. Sosiaalityön suhteiden moninaisuus.....	80
7. INSTITUUTIOSUHTEESSA TAPAHTUVA TILANNEARVIO JA PÄÄTÖKSENTEKO.....	83
7.1. Tilannearvio osana aktivointiprosessia.....	83
7.2. Sosiaalityöntekijän institutionaalinen identiteetti ja asiakkaille tarjotut palvelut.....	85
7.3. Aktivointi interventiona.....	87
7.4. Päätöksenteon järjestelmänäkökulma.....	89
7.5. Institutionaalisen auttamisen jännitteitä ja kehittämishaasteita.....	92
8. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	95
LÄHTEET.....	99

1. JOHDANTO

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan vuonna 2001. Aloitin kuntouttavan työtoiminnan ensimmäisenä sosiaalityöntekijänä Kuusamon kaupungissa 2002. Kuusamon kaupungin seitsemästä sosiaalityöntekijästä teen ainoana aktivointityöhön liittyvää sosiaalityötä, työvoimatoimiston työvoimaneuvojista kaikki tekevät aktivointisuunnitelmia. Aktivointisuunnitelmien lisäksi työhöni kuuluu kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden sosiaalityöstä vastaaminen.

Aluksi pitäydyimme aktivointihaastattelujen toteuttamisessa asiakasjaossa, työmarkkinatukea saavien aktivointisuunnitelmat tehtiin työvoimatoimistossa ja toimeentulotukea saavien sosiaalitoimistossa. Tutkimushetkellä kaikkien asiakkaiden suunnitelmat alettiin tehdä työvoimatoimistossa. Ajatuksena oli, että kaikki asiakkaat ovat yhteisiä ja yleisten palvelujen piirissä. Ei ole erikseen työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston työttömiä.

Kuusamon kaupunki ei saanut Työ- ja elinkeinokeskuksen rahoitusta palvelukeskustoiminnan aloittamiseen vuonna 2006. Aineiston keräämisvaiheessa toteutettiin kuitenkin ”idea” palvelukeskus- ja työvoimakeskustyyppistä palvelua tarvitsevista asiakkaista. Asiakkaat jaoteltiin tämän jaottelun pohjalta, samoin kolme työvoimatoimiston työntekijää oli erikseen nimetty palvelukeskustyyppisen toiminnan toteuttajaksi. Palvelukeskustoimintaa työvoimatoimistossa toteutti erikoistyövoimaneuvoja, työvoimaohjaaja ja ammatinvalintapsykologi.

Vuoden 2006 alussa voimaan tullut työmarkkinatuki uudistus vahvisti aktivointipolitiikkaa entisestään. Tulostavoitteiden myötä ei ollut eroa siinä, oliko asiakas palvelukeskus vai työnhakukeskustoimintaa tarvitseva asiakas. Toimenpiteisiin tuli sitoutua tehokkaasti ja mielellään yhden haastattelukerran puitteissa. Kuusamossa aktivointityön asiakastavoitteeksi asetettiin noin 35 aktivointihaastattelua kuukaudessa. Erityisen seurannan kohteeksi tuli 20 päivää kuukaudessa ”passiivituella” olevat työmarkkinatukea saavat työttömät. Väheneekö heidän määränsä aktivointityön avulla vai ei? Lisäksi seurattiin alle 25-vuotiaiden nuorten osallistumista toimenpiteisiin ja ”aktivoitumattomien” asiakkaiden määriä.

Tiukat määrälliset tulostavoitteet asettivat aktivointityölle reunaehdot, joihin palvelujen tasolla oli vaikeaa vastata. Sosiaalitoimen osalta uusia palvelutoimintoja jouduttiin luomaan (päivätoiminnot) ja entisiä ottamaan tehokkaasti käyttöön.

Aktivointityön ihanneasiakas on aktiivinen, sitoutunut ja vastuullinen. Tästä näkökulmasta sosiaalityö vahvistaa vastuullista aikuisuutta ja olennainen normaalisuuden kriteeri on työmarkkinoille kiinnittyminen. Myös sosiaalityöntekijän itsensä odotetaan olevan vastuullinen, tuloksia aikaansaava ammattilainen. Asiakkaan kiinnittyminen johonkin palveluun on työntekijän tulos.

Tutkimukseni aihe on kuvata auttamista aktivointihaastattelun sisällä ja se edustaa metodologiselta orientaatioiltaan sosiaalista konstruktionismia. Haluan tarkastella aktivointihaastatteluun liittyvää konstruointia asiakkaan, vuorovaikutuksessa syntyvän ongelman määrittelyn ja sosiaalityön näkökulmasta. Auttamistyön arjen tutkiminen on tärkeää, koska tutkimuksen avulla voidaan paljastaa käytäntöjä, jotka muotouttavat, ylläpitävät ja purkavat sosiaalisia ongelmia. Kyse on arkisten käytäntöjen tarkastelusta tulkitsemalla sosiaalista todellisuutta ylläpitämällä ja muokkaamalla sitä. (Jokinen & Suoninen 2000, 16-17.) Auttamistoiminta saattaa tuottaa myös sellaisia huomaamattomia seurauksia, joita toimijat eivät toiminnallaan laisinkaan tavoittele.

Aktivointityötä tehdään monenlaisten ristipaineiden alaisuudessa. Tutkimustyöni avulla haluan pohtia omaa työtäni ja sen seurauksellisuutta. Haluan paneutua ammatillisen käytännön sisältöön eli mitä kaikkea aktivointihaastatteluksi nimetty palvelu on ”syönyt sisäänsä”. Aktivointityön ydin on vuorovaikutuksessa. Keskiössä on työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiset, pois sulkematta yhteiskunnallisia tasoja.

Tarkastelen aktivointikäytäntöä Michel Foucault'n (1980a) dispositiivin käsitteen kautta, joka yhdistää diskursseja ja käytäntöjä tietyssä historiallisessa tilanteessa. Aktivointihaastattelua käsitellään neuvoteltuna järjestyksenä (Strauss 1978), jossa rakennetaan sosiaalista järjestystä asiakkuuden ja asiakkaan ongelmiin. Aktivointityölle on leimallista, että sitä tehdään hierarkisissa suhteissa, joten kysymystä valasta on vaikea ohittaa. Aktivointihaastattelu on ainutkertainen mikrotodellisuus,

jossa välittyvät työvoima- ja sosiaalipolitiikan linjaukset, institutionaaliset toimintaympäristöt ja erilaiset puhuja-asetat.

Asiakastyössä on samanaikaisesti läsnä kaksi tasoa, asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne ja asiakkuus palvelujärjestelmässä. Vastaako aktivointi yksilöllisen elämäntilanteen vai asiakkuuden ongelmiin? Aktivoinnissa on kysymys tavoitteellisesta puhunnasta ja toiminnasta, jotka yhdessä muodostavat aktivointikäytännön. Asiakastyön kokonaisvaltaisuuden tavoite täyttyy asiakkaan kannalta silloin, kun hänen yksilöllinen elämäntilanne ja asiakkuus palvelujärjestelmässä huomioidaan aktivointikäytännössä. (Kokko 2003, 49.) Tällöin asiakas pääsee yksilölliseen palveluprosessiin.

Tutkimuksessa on kahdeksan lukua. Luvuissa 2-3 kuvaan tutkimuksen yhteiskunnallista taustaa ja sosiaalityöntekijää ja asiakasta auttamistyön kontekstissa. Luvussa neljä esittelen tutkimuksen metodiset ja metodologiset sitoumukset ja asemoin tutkimukseni tutkimuskenttään. Luvut 5-7 ovat tutkimuksen analyysi- ja tulosluvut. Luvussa kahdeksan teen tutkimustuloksiin liittyviä johtopäätöksiä ja pohdin aktivointihaastattelun kehittämismahdollisuuksia.

2. TUTKIMUKSEN YHTEISKUNNALLINEN TAUSTA

2.1. Työllistäminen ja aktivointi yhteiskuntaan liittämisen välineenä

Työllistymisen merkityksen lisääntymistä yhteiskuntapolitiikassa on kuvattu siirtymäksi hyvinvoinnin politiikasta (Welfare), työhön kannustavaan sosiaalipolitiikkaan (Workfare), jossa mahdollisimman harva kansalainen eläisi sosiaaliturvan varassa. Workfare perustuu aktivointiin ja kannustamiseen, joilla vähennetään tukiriippuvuutta ja estetään syrjäytymistä. (Juhila 2006, 57.) Aktivoinnilla ymmärretään sitä, että hyvinvointivaltion resursseja tulisi tulonsiirtojen sijasta käyttää työmarkkinoiden ulkopuolella olevien palauttamiseen työmarkkinoille. Perusajatuksena on, että painopistettä siirretään vastikkeettomista etuuksista vastikkeellisiin etuuksiin. (Julkinen 2001, 166-167.) Vastikkeellisuus tarkoittaa, että saadakseen tukia tai palveluja ihmisen pitää tehdä jotakin: on opiskeltava tai haettava töitä.

Suomessa aktiivinen työllisyys- ja sosiaalipolitiikka suhteessa syrjäytymiseen ilmenee erityisesti vuonna 2001 voimaan tulleessa laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (189 / 2001). Lain taustalla on 1990-luvun jälkiseurauksena syntynyt sitkeä rakenteellinen työttömyys. Aktivoinnilla tarkoitetaan toimia, joissa oikeus vähimmäisturvaan on kytketty entistä tiiviimmin työn tekemiseen. Aktivointitoimenpiteet tarkoittavat aktivointisuunnitelman laatimista ja kuntouttavaa työtoimintaa. Aktivointisuunnitelma sisältää aikaisempien suunnitelmien arviointia, nykyisen tilanteen selvittämisen ja työllistymistä edesauttavien toimien sopimisen. Aktivointisuunnitelmalla pyritään luomaan polkuja työmarkkinoille ja normaalielämän rutiineihin.

Kuntouttava työtoiminta on määritelty yksilöllisesti sovituksi, työllistymisedellytyksiä parantavaksi, ei-työsuhteessa tapahtuvaksi toiminnaksi. Aktivointisuunnitelman tekemiseen osallistuminen on työttömälle velvoittavaa ja perusteeton osallistumattomuus sanktioidaan työmarkkinatuen karenseina ja toimeentulotuen vähennyksinä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23-26.) Myös kuntouttavasta työtoiminnasta on tullut kaikille aktivointiehdon täyttävälle työttömille velvoittava toimenpide, johon ei enää vaikuta työttömän ikä.

Workfare-politiikan toteuttajana sosiaalityöntekijän rooli on ristiriitainen. Sosiaalityön aktivointi pyrkii ensisijaisesti tukemaan työmarkkinoille pääsyä ja on huolissaan työttömyyden tuomasta syrjäytymisestä. Näin sosiaalityöstä tulee valikoinnin väline, joka luokittelee ihmisiä työllistymiskyvyn pohjalta hierarkisiin ryhmiin. Sosiaalityö alkaa omalla toiminnallaan syrjäyttää ihmisiä. Osa asiakkaista sitoutuu toimenpiteisiin ja lähtee mukaan muutosprosessiin. Näiden lisäksi toiminnasta ”siviilöityy” ryhmä asiakkaita, jotka eivät edes tuettuina kykene työmarkkinoille. Toisinaan nämä asiakkaat eivät sovi normaalina pidetyn elämänsä kehikseen. Tämän kastin ihmisillä ei juuri ole sosiaalisia oikeuksia ja ihmisarvoa, koska he asettuvat tukien varaan, toisten elätettäväksi ja eivät kykene täyttämään työmarkkinakansalaisen kriteereitä ja velvollisuuksia. (Juhila ym. 2002, 15.) Aktivoitumattomat asiakkaat siirretään sosiaalitoimen palvelusuunnitelman piiriin, jossa heille tarjotaan satunnaisesti lyhytkestoisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. He eivät pääse pitkäkestoisten palvelujen ja sosiaalisen kuntoutuksen piiriin, joita he todellisuudessa tarvitsevat. Palveluja annetaan ”tarkistusluonteisesti” eli pyritään selvittämään, milloin asiakas olisi valmis tarttumaan tarjolla oleviin työelämäsuuntautuneisiin palveluihin.

Vaikka kuntouttava työtoiminta lain taustalla on rakenteelliset tekijät, korostuu itse laissa yksilölliset toimenpiteet. Painopiste on asiakkaan aktiivisuuden ja suoriutumisen arvioinnissa, rakenteellisten tekijöiden arvioinnin sijasta. Asiakkailta vaaditaan tiettyjä ominaisuuksia ja tekoja: yhteistyökykyä, aktivointisuunnitelmia, sopimukseen sitoutumista ja oman itsen muokkaamista (Karjalainen & Lahti 2006, 274–275.) Hallinta ilmenee erilaisina minä-tekniikoina (osaamiskartoitukset), joiden avulla pyritään itsetuntemuksen toteutumiseen. Jotta aktivointisuunnittelussa voitaisiin onnistua, se edellyttää sellaisia rakenteita, joihin asiakas voisi kiinnittyä ja saada merkittävän subjektin aseman. Kannustavuus ja velvoitelinja vaatisi ”vastaanottavia” työmarkkinoita. Sitä työmarkkinamme eivät ole. Kaikkein heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien syrjäytymistä voidaan aktivointitoimenpiteillä jopa syventää, kun vaaditaan syrjäytettyjen ihmisten palauttamista työmarkkinoille, kun samaan aikaan työvoiman rekrytointi on valikoivaa ja seula on tiukka. Kaikkein heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevat ovat palvelujärjestelmän kannalta ”ylimääräisiä” ihmisiä, joille ei löydy ”loppusijoituspaikkaa”. He eivät saisi olla sosiaalivaltiokansalaisia, mutta heitä ei tarvita myöskään yhteiskunnan normaaleina pidetyillä toiminta-areenoilla. (Särkelä 2001, 51.) Nämä ihmiset ovat palvelujärjestelmän kan-

nalta kustannustekijöitä, joihin säästötoimenpiteet tulee kohdistaa. Miten käy sosiaalitoimistojen todellisuudessa työkyvyttömiä pitkäaikaisasiakkaiden, joille ei ole tarjota edes työkyvyttömyyseläkkeen mahdollisuutta? Kenen intresseissä on huolehtia näistä asiakkaista?

Sennetin mukaan (2004, 177-178) ”Hyvinvointivaltion perustajat ajattelivat, että avun tarpeessa olevista huolehtiminen edellytti instituutioita, jotka määrittelisivät mitä sen asiakkaat tarvitsevat. Olisi vaikuttanut epätarkoituksenmukaiselta tarjota resursseja määrittämättä niiden käyttötarkoitusta, mutta tuloksena oli, ettei byrokraatia oppinut myöntämään itsemääräämisoikeutta niille, joita se palveli. Käytännössä nämä instituutiot, joiden pyrkimyksenä oli kohdella asiakkaita kokonaisina ihmisinä, tekivät sen ratkaisevan virheen, että eivät myöntäneet asiakkaiden kykenevän osallistumaan oman riippuvuutensa ehtojen määrittelyyn.” Aktivointipolitiikkaan liittäen kysymys on siitä, mitä tapahtuu ei-osallistuville ja työmarkkinoille aktivoitumattomille ihmisille. Sopimusretoriikalla kansalaisia puhutellaan autonomisina ja vastuullisina subjekteina, mutta kohtelemmeko ”aktivoitumattoman” autonomisuutta ja itsemääräämisoikeutta saman arvoisena kuin omaamme.

2.2. Uusliberalismi ja new public management

Uusliberalismi on luonut uuden merkitysyhteisön, jossa vapaasta ja avoimesta maailmantaloudesta on tullut yhteisesti hyväksytty tapa hahmottaa asiat ja määrittää tavoitteet. Uusliberalismi on ikään kuin joukko toimenpiteitä, jotka perustuvat yksilön vapauden, yksityisen omistusoikeuden ja vapaiden markkinoiden korostamiseen. Miltei kaikkialla maailmassa valtion ja muiden julkisten toimijoiden tehtäviä on ryhdytty vähentämään ja määrittelemään uudelleen. Valtion tehtäväksi on tullut markkinoiden ja yritysten tukeminen lainsäädännöllä, kansainvälisillä sopimuksilla ja voimavarojen suuntaamisella sopiviin julkisiin tarkoituksiin niiden valvonnan ja ohjauksen sijasta. (Väyrynen 2001, 55.)

2000-luvun alussa liberalistinen järjestys vaikuttaa vakiintuneelta. Uusliberalismi on vahvasti elossa siinä mielessä, että sen markkinakeskeisyydestä on tullut osa vallitsevaa talouspoliittista ajattelua. Uusliberalistisen opin mukaan valtion tulee keskittyä sille olennaisiin tehtäviin eli yksilöiden perusvapauksien, omistusoikeuden ja lainkäytön turvaamiseen (Väyrynen 1998, 138).

”Valtion nähdään käyttävän sellaisia resursseja, jotka ovat tehokkaammassa käytössä yksityisissä käsissä. Markkinoiden sisäistyminen mahdollisimman moniin yhteiskunnallisiin suhteisiin yritysten keskinäissuhteisiin, työsuhteisiin, sosiaaliturvaan, palvelujen tarjontaan – lisää tehokkuutta ja siten myös taloudellista hyvinvointia.” (Julkunen 2001, 49.) Markkinat edustavat ikään kuin yhteiskunnallista hyvää, kollektiiviset ideat pahaa.

Kansainväliset julkisen hallinnon reformit sekä niihin liittyvät arvot ja käsitykset muokkaavat asiakkuuden ja asiakkaiden osallistumisen reunaehtoja. Julkisella sektorilla managerialismia korostavat uudistukset ja johtamissuuntaukset, kuten 1980- ja 1990- lukujen tulosjohtamisideologia, sen varjoon osittain jäänyt vuosien 1989-1996 vapaakuntakokeilu (Niiranen 1995,175) sekä 1990-luvulla ja vuosituhanen taiteessa yhä suosituimmaksi tullut ja uuden julkisjohtamisen malli (New Public Management). Uusi julkisjohtaminen korostaa muun muassa johtajakeskeisyyttä sekä palveluiden tehokkuutta ja korkeaa laatua. Tähän oppiin perustuu 1980-luvulla käynnistynyt julkisen sektorin hallinnon uudistus. (Juhila 2006, 71.) Tullessaan osaksi julkishallintoa, NPM-oppi on tullut osaksi myös tehtävää sosiaalityötä. Toiminnan jatkuva tehostaminen, eli taloudellinen tehokkuus, on uudistusopin keskeisin lähtökohta. (Kantola 2002, 161–184.) NPM-ajattelun lähtökohtaisena tavoitteena on hyödyntää yksityisen sektorin ja liiketaloustieteen lähestymistapaa ja arvoperustaa julkisella sektorilla (Denhardt & Denhardt 2000, 549-550.)

Tehokkuuden ohella NPM:ssä korostetaan toiminnan vaikuttavuutta, laadukkuutta sekä asiakaslähtöistä palvelukulttuuria. Tehokas ja vaikuttava toimintatapa on asiakkaan etu. Jos ongelma on hoidettavissa tuloksellisesti ja nopeasti, voidaan toimintaa pitää samalla myös laadukkaana. (Juhila 2006, 73-74.) Käytännössä uudet hallinto-opit ovat tuoneet mukanaan vahvan budjettikontrollin ja siihen pohjautuvan toimintojen suunnittelun, eri budjettiyksiköiden välisen kilpailun, tiukat toiminnan standardit ja mittarit sekä jatkuvan selontekovelvollisuuden ja seurannan (Rose 2002, 150). Työn tekemisestä on tullut läpinäkyvää, kun siitä tuotetaan jatkuvasti erilaista seurantatietoa.

Anneli Pohjola (2003, 155-156) näkee taloudellisten ajattelumallien tulon sosiaalityöhön niin, että sosiaalityöltä edellytetään tänä päivänä aiempaa yksilöllisempiä toimenpiteitä ja kapeampaa toimintakenttää. Asiakkaiden aktivoinnista on tullut keskeinen yhteiskuntapolitiikan tavoite, vähemmän puhutaan enää yhteiskunnalle kuuluvasta sosiaalisesta vastuusta, vaikka valtaosa suomalaisista uskoo edelleen hyvinvointivaltion periaatteisiin. Kaiken kaikkiaan niin sosiaalityöntekijöitä kuin asiakkaitakin määritellään ulkoapäin, jolloin liikkumatilaa sosiaalityön omista lähtökohdista nousevalle toiminnalle on vähän. Sosiaalityön tehtävä on yksipuolistunut ja toiminnan sisältö ei vastaa nykyisen työn haasteita. Yhteiskunnan tärkein resurssi on edelleen ihmiset, joista tulisi kyetä huolehtimaan.

Omassa aktivointityössän NPM tarkoittaa sitä, että paras asiakassuhde on mahdollisimman lyhyt. Asiakkaat tulee ohjata mahdollisimman nopeasti ”passiivituolta” aktiivitoimenpiteiden piiriin. Ajanvarauskirjaan tiheästi sijoitetut aktivointiajat rakentavat ajankäytön tulosvastuulliseksi ja suoritevaatimukset täyttäväksi (4 aktivointiaikaa / päivä) ja asiakastyön tuloksellisuutta seurataan parin kuukauden välein.

2.3. Riippuvuus ja kunnioituksen politiikka

Huolenpitosuhdetta kuvaavat riippuvuus ja vastikkeettomuus, jotka molemmat korostavat yksin selviytymisen mahdottomuutta (Juhila 2006, 166). Riippuvuus ja vastikkeettomuus ovat on ikään kuin elämää ylläpitävä voima, joka tukee lajin säilymistä. Kyse on liittojen tekemisestä, yhteyksien luomisesta muihin ihmisiin. Riippuvuus on huolenpidon etiikan mukainen periaate, joka koskettaa kaikkien kansalaisten elämää, mutta joka sosiaalityöhön liitettynä johtaa erityiseen auttamistyön rooliin (Juhila 2006, 166). Richard Sennetin (2004, 255) mukaan riippuvuus on vastavuoroista riippuvuutta, joka mahdollistaa ihmisten keskinäisen autonomian.

”Silloin autonomia, joka on toisen kunnioittamisen kasvualusta, voidaan vapaasti myöntää. Autonomia edellyttää, että hyväksymme muissa sen mitä emme heissä ymmärrä. Silloin kohtelemme heidän autonomisuuttaan samanarvoisena kuin omaamme. Myöntäessämme autonomian annamme arvostusta heikoille ja ulkopuolisille, ja samalla oma luonteemme vahvistuu.”

Joissakin elämäntilanteissa huolenpitoa tarvitsevat kaikki. Kansalaiset eivät jakaudu yhtäältä aktiivisiin työikäisiin ja toisaalta toisten huolenpidosta riippuvaisiin kansalaisiin. (Juhila 2006, 167.) Riippuvuus on yleisinhimillinen ominaisuus, joka sitoo ihmiset yhteen. Ihmisten välinen riippuvuus tarkoittaa sitä, että annamme jollekin jonkin verran valtaa oman hyvinvointimme suhteen. Olemme ihmisinä sekä auttajia että autettavia, kukaan ei selviä yksin. Riippuvuus on kumppanuuksien muodostamista.

Richard Sennett (2004) korostaa, että ihmisiä ei voi määrätä kohtelevaan toisia kunnioittavasti. Keskinäisestä kunnioituksesta on neuvoteltava, ja neuvottelutilanteissa vaikuttavat niin yksilöllisen luonteen monet piirteet kuin yhteiskuntarakennekin. Keskeistä on, että hyväksytään aikuisten perusteltu riippuvaisuus ja annetaan ihmisten osallistua entistä aktiivisemmin oman hoivansa ehtojen määrittelyyn.

Sosiaalityön auttamistyössä ongelmallisinta on se, että asiakas määrittyy yhtäaikaaisesti sekä riippuvaiseksi että täysivaltaiseksi kansalaiseksi. Asiakas on yhteiskunnan tunnistama, mutta kuitenkin tärkeiden areenoiden ulkopuolella. Oikeus täysivaltaiseen kansalaisuuteen saavutetaan toimimalla viranomaisten määrittämällä areenoilla. Aktiivisuutta ei määritellä yksilöllisesti. Juuri tähän asiakaskuvan ristiriitaan sisältyy ammatillisen vallankäytön mahdollisuus, jossa valta kasaantuu määrittelijälle. Pyrkimys vetää kaikki kansalaiset markkinoiden määrittämille areenoille merkitsee kannanottoa yhteiskuntakelpoisuudesta. Ajatuksena on asiakkaan oman vastuun vahvistuminen, sillä yritteliäs ihminen on arvokas yhteiskunnalle. Luokittelu on välttämätöntä asiakastyön kannalta, mutta samalla tuotetaan huono-osaisuuden määrittelyjä. Määrittelyt tapahtuvat käyttäen käsitteitä, jotka ovat yhteiskunnallisesti hyväksytyjä. Sosiaalisen statuksen määrittely (esim. vajaakuntoinen tai pitkäaikaistyötön) tuottaa monimerkityksellisiä rajoja, jotka voivat tulla esteeksi asiakkaan elämänhallinta pyrkimyksille. (Raitakari 2002, 57.) Asiakkaan nimeäminen esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaaksi tuottaa tietynlaista tulkintaa asiakkaan ominaisuuksista. Asiakas alkaa ajatella itseään työmarkkinoille kykenemättömäksi kansalaiseksi. ”Miksi te minut valitsisitte tähän työpaikkaan eikä hakijoissa ole yhtään ”oikeaa” työtöntä”, kuten eräs kuntouttavan työtoiminnan asiakkaani totesi.

Yhteiskunnassa etenkin hyvinvointivaltiossa ongelman ydin on, kuinka vahvat voivat kunnioittaa niitä, joiden kohtalona on jäädä heikoiksi. Antti Särkelän (2001) mukaan auttamistyössä voimme lähteä klassisen humanismin lähtökohdasta: jokainen ihminen on arvokas. Ihmisarvoa ei tarvitse ansaita, se on. Jokaiselle ihmiselle on tarjottava mahdollisuus ihmisarvoisen elämään. Tämä on usein riittävä ja hyvä tulos, mutta tätä huonompaa tulosta ei saisi aktivointihuumassakaan tehdä. Huolenpito ja aktiivisuus pitäisi nähdä yksilöllisesti määräytyneenä. Joskus hyvän elämän edellytykseksi riittää se, että jaksaa nousta sängystä ja huolehtia itsestään.

3. SOSIAALITYÖNTEKIJÄ JA ASIAKAS KONTEKSTISSAAN

3.1. Sosiaalityöntekijän roolit ja suhteiden moninaisuus

Liittämisen- ja kontrollisuhteet

Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön ehtoja ja sisältöjä muokkaavat vallitsevat yhteiskuntapoliittiset diskurssit. Aktivoinnin ja aktiivisen sosiaalipolitiikan esiin nousu on yksi keskeisimpiä kansalaisuuden uudelleenmuotoilun diskursseista. 1990-luvun kontekstissa aktiivisuus määrittyy uudestaan. Sosiaalipolitiikalle tuli ”aktiivisia” funktioita: se kuntouttaa, kouluttaa, työllistää ja tukee elämänhallintaa. Sosiaalipalvelut turvaavat työmarkkinoille pääsyn ja poistaa työllistämisen esteitä. Sosiaaliturvaa ei nähty enää kompensointina, vaan uusien alkujen mahdollistajana. Aktiivisen kansalaisen ideologiaa voi pitää niin keskeisenä yhteiseurooppalaisena ideologiana, että vastuullisuus liki samaistuu aktiivisuuteen, vastuuttomuus tukiriippuvuuteen ja riippuvuuskuulttuuriin. (Julkunen 2006, 206-207.) Ajattelutapa on kuitenkin vieras asiakaslähtöiselle palvelukulttuurille. Ajatus aktivoinnista lähtee ylhäältä alaspäin ja kohdeasiakkuudesta, jolloin kaikki työmarkkinoiden näkökulmasta hukakäyntinä tai joutilaisuutena näyttäytyvä pyritään kitkemään.

Hyvinvointivaltio näyttäätyy kaiken edellä sanotun pohjalta ongelmana. Tämä johtuu siitä, että hyvinvointivaltiota tulkitaan yhtenä ongelman aiheuttajana. ”Vanha hyvinvointivaltio” teki ihmisistä passiivisia etuuksien ja palvelujen kohteita ja murensi itsensä elättämiseen kiinnittyvää sosiaalista järjestystä. Ihanneyhteiskunnassa kansalaiset eivät eläisi sosiaaliturvavetoista elämää, vaan olisivat niin omatoimisia, että sosiaalietuuksia tarvittaisiin vain väliaikaisesti työnhaun rahoittamiseksi. Ihminen itsessään huolehtisi työmarkkinakelpoisuudestaan ja eläisi palkkatyövetoista elämää. (Juhila 2006, 100.) Sosiaalityö olisi mobilisointia, joka saa Kuusamon peräkamariopotatkin ansiotyöhön ja kouluttautumaan. Ihmisten ”maksaminen kotiin” lopetettaisiin. Näkökulma ohittaa yhteiskunnan eriarvoisuuden, toiset vain elävät vaikeissa olosuhteissa ja eivät kykene täyttämään tuettunakaan markkinamallin mukaisia subjektiivisuuden vaatimuksia.

Aktivointi ei onnistu vain kannustamalla, vaan aktiivisuuteen velvoitetaan. Sosiaaliturvan muuttaminen osittain vastikkeelliseksi on ollut yleinen trendi niin Euroopassa kuin sen ulkopuolella. Oikeuksien vastapainoksi on korostettu kansalaisten velvollisuuksia; vähimmäisturvaan on liitetty työ- tai muita aktiivisuusvastikkeita. Perusajatus on, että työtön on työmarkkinoiden käytettävissä. Työttömyysturva on vain väliaikainen avustus työnhaun tukemiseksi. Aktivointipolitiikalla on kansallisia tai aluekohtaisia piirteitä. Yhteisiä ovat työvoiman tarjontapolitiikan painotus sekä pyrkimys sosiaaliturvan tiukempaan ehdollistamiseen; etuudet pitää ensin ansaita, mikäli haluaa olla palvelujärjestelmän piirissä. (Julkunen 2006, 207.)

Aktiivinen työvoimapolitiikka on saanut rinnalleen aktiivisen sosiaalipolitiikan. Tämä tarkoittaa tiivistetysti sitä, että sosiaalityöntekijöiden roolina on liittää asiakkaita työmarkkinoille, poistaa työllistymisen esteitä ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joilla on hankaluuksia sijoutus työmarkkinoille. Asiakkaiden rooliin kuuluvana tehtävänä on asettua aktivointitoimenpiteiden kohteiksi. Syrjäytymisuran katkaiseminen ja itsenäisen selviytymisen tukeminen tapahtuu workfare-politiikan avulla. Olennainen normaalisuuden kriteeri on oman elämän hallinta, joka voi toteutua työhön integroimisen kautta. (Juhila 2006, 49, 78, 100.) Aktivoiva sosiaalipolitiikka liittyy erityisesti aikuissosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijät ovat keskeisiä toimijoita aktivointihaastatteluissa ja kuntouttavassa työtoiminnassa. Samoin toimeentulotuen leikkaukset aktivointitoimista kieltäytymisen takia ovat sosiaalityöntekijöiden vastuulla.

Vuoden 2006 alussa voimaan tullut työmarkkinatukiuudistus vahvisti aktivointipolitiikkaa entisestään. Passiivitukena työmarkkinatukea 500 päivää saanut velvoitetaan hänelle tarjottuihin aktiivitoimiin. Jos hän ei niihin osallistu, työmarkkinatuki voidaan lakkauttaa ja ihminen putoaa toimeentulotuen varaan. Yhteiskuntapolitiikassa on tapahtunut viime vuosina painopisteen muutos universaalista, kaikista kansalaisista huolta pitävästä hyvinvointivaltioista uusliberalistiseen, yksilön omaa vastuuta korostavaan ajatteluun. Riippuvuus on negatiivinen asia ja sosiaalityölle tulee tehtäväksi riippuvuuden purkaminen. Riippuvuuden ja syrjäytymisen välille laitetaan yhtäläisyysmerkki ja tästä seuraa, että sosiaalityön liittämisen ja kontrollitehtävä ymmärretään vastuuttamisena. (Julkunen 2006, 208.) Aktivointisuunnitelman tekeminen toimii vastuuttamisen välikappaleena. On siis satsattava työmarkkinavalmiuksien parantamiseen ja aktiiviseen työnhakuun. Asiakas sitoutuu ja sosiaalityöntekijä

paneutuu muutoksen rakentamisen ja uusien alkujen aikaansaamiseksi. Tavoitteena on työmarkkinoille palaaminen ja siellä pysyminen.

Kumppanuussuhde

Sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat kumpikin täysivaltaisina kansalaisina horisontaalisesti samalla viivalla. Kyse on kansalaisyhteiskunnan vahvistamisesta alhaalta ylöspäin siten, että lähtökohtana on toinen tieto. Tällöin asiakassuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Asiakkaan elämäntilannetta, ongelmia ja mahdollisia muutostarpeita jäsennetään yhdessä. Asiakastyössä ollaan kiinnostuneita asiakkaan tarinasta ja elämänkentästä, jossa hän toimii. Sen jälkeen paneudutaan kumppanuussuhteeseen perustuvaan sosiaalityön näkökulmaan, eroista liikkeelle lähtevään työtöteeseen. Eroista liikkeelle lähtevä sosiaalityö saattaa edellyttää asiakkaan tilanteen hahmottamista jostakin muusta kuin työllistämisen näkökulmasta. Työskentely etenee pienten askelien kautta yhdessä sovittuihin tavoitteisiin. Ensimmäinen asiakkaan elämäntilannetta parantava asia voi olla esimerkiksi paremman asunnon hankkiminen. Eroista liikkeelle lähteminen vaatii sosiaalityöltä räätälöityä toimintaa. Asiakas tuo kohtaamiseen mukanaan yksilöllisen elämäntilanteensa, kokemuksensa, arvonsa, joiden pohjalta asiakkaan elämäntilannetta jäsennetään ja ongelmia pyritään ratkaisuun. (Juhila 2006, 103, 114-119.) Asiakasta koskeva tieto syntyy vuorovaikutuksessa hänen kanssaan, joten asiantuntijatieto on vain yksi näkökulma kokonaisuuteen. Työskentelyssä on kyse elämän eri näköalojen avaamisesta.

Kysymys on asiakkaan omien intentioiden tunnistamisesta. Kumppanuussuhteessa ei olla arvioinnin tai määrittelyn kohteena, vaan kohtaaminen on eräänlainen tarjous asiakkaan subjektiivudelle; keskustelua käydään ihminen ihmiselle- periaatteella. Ihmistä kuunnellaan, hänen tarinaansa arvostetaan ja hänelle tarjotaan mahdollisuus toimia toisin kuin aiemmin. Ihminen toimii suhteessa omaan elämäänsä strategisesti. Elämän eri vaiheissa strategiat vaihtelevat ja keskeistä on asiakkaan tuntemusten ymmärtäminen. (Karjalainen & Lahti 2006, 287-288) Päätökset eivät ole aina yhdeltä istumalta tehty, vaan asiat tarvitsevat kypsyttelyä, harkintaa ja työstämistä. Ihmisellä on monia samanaikaisia tavoitteita elämänsä suhteen. Kysymys on siitä, missä määrin hänellä on mahdollisuus yhdistellä ja toteuttaa niitä. Asiakkaiden elämä sisältää myös paljon muuta kuin työttömyyden. Vaihtoehtoja on työstettävä kompromissien kautta ja alkuvaiheen orientaatioksi riittää sitoutuminen yhdessä työskentelyyn.

Kun moninaisuus otetaan sosiaalityön lähtökohdaksi, tarkoittaa se asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaista hahmottamista. Asiakkaat kohdataan yksilöinä, joilla on kullakin omanlaisensa elämänhistoria ja kokemukset, omanlaisensa taloudelliset olosuhteet ja sosiaaliset verkostot ja oma tapansa ajatella ja jäsentää elämää. Heitä ei siis kohdata valmiiksi määritellyn kategorian edustajana esim. pitkäaikaistyöttömänä tai päihdeongelmaisena. (Juhila 2008, 98-99) Asiakastyössä on tärkeää oivaltaa, mikä tässä asiakkaassa ja hänen elämäntilanteessaan on olennaista. Hyvään asiakastyöhön kuuluu kyky luopua omista etukäteisolettamuksista, joustava asenne ja taito heittäytyä yhteiseen asioiden työstämisprosessiin.

Postmoderni kriittinen sosiaalityö kytkeytyy tiiviisti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen kumppanuussuhteeseen. Kriittisyys on rinnalla kulkemista, yhteisiä keskusteluja ja sitoutumista muutokseen, jonka suunta ei ole tiedossa, mutta joka pyritään yhdessä neuvottelemaan. Asiakkaaseen kohdistuvan arvioinnin ja ongelmalähtöisyyden sijasta aletaan korostaa yhteistä tulkintaa siitä, mistä asiakkaan elämässä on kyse. Kumppanuutta ei synny sellaisessa asetelmassa, jossa toisen osapuolen tieto on arvokkaampaa kuin toisen ja jatkuvasti alisteisessa asemassa. Arkitieto on otettava viranomaistiedon monimerkitykselliseksi resurssiksi. Kuulluksi tuleminen omissa asioissa ja sitä kautta oman elämän asiantuntijuus on väylä ihmisarvon säilyttämiseen ja täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Kumppanuus syntyy yhteisymmärryksestä ja luottamuksesta, sitä ei synny pakolla, kontrolloivien ja kurinpidollisten toimenpiteiden pohjalta. Kumppanuus ansaitaan asiakasprosessin kuluessa. (Juhila 2006, 148-149)

Kumppanuuteen pohjautuvalle asiantuntijuudelle on tunnusomaista kulttuurisen erilaisuuden tiedostaminen, asiakkaan oman asiantuntemuksen kunnioittaminen sekä poikkeavan ja normaalin rajan liukuvuuden ymmärtäminen. Erilaisuus nähdään haasteena, ei uhkana. Parhaimmillaan kumppanuuteen pohjautuva asiakastyö toteutuu, kun sekä asiakas että työntekijä pitävät toistensa erilaisuudesta. Suhde marginaaleihin rakentuu tällöin reunalla elävien ihmisten omien äänien merkitystä korostavaksi ja myös asiakas kokee työntekijää enemmän kansakulkijana kuin viranomaisena. (Juhila 2002, 16.)

Postmodernissa tulkintakehyksessä asiakkuus rakentuu asiantuntijaan nähden tasaver-
taiseksi. Myös asiakas tiedostaa, että tieto on aina näkökulmallista ja tulkinnallista.
Tällöin kriittisyydelle sekä asiakkaan mielipideilmauksille syntyy sosiaalista tilaa.
Asiakassuhteessa on kyse jaetusta asiantuntijuudesta, ei ”paremman tietämisen poli-
tiikasta”. Postmodernilla subjektilla on rohkeutta muodostaa itselleen omannäköisensä
tulkinta avuntarpeestaan. Auttamistyön kriittinen piste onkin siinä, kohtaako tarjotut
palvelut asiakkaiden ilmaisemat avuntarpeet. Hierarkinen asetelma auttaja-autettava,
menettää osin uskottavuuttaan. Postmoderni asiantuntijakäsitys lähtee siitä, että asia-
kas on oman elämänsä aktiivinen subjekti, ratkaisujen tekijä ja lopullinen vastuunkan-
taja. Työntekijä on kanssakulkija ja asioiden mahdollistaja. Työskentely tapahtuu asi-
akkaiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta. (Raitakari 2002, 51.)

Heinosen (1999, 184) mukaan ”me tiedämme, mikä teille on parhaaksi” -asenne ei
enää toimi. Ihmisiä ei voi pakottaa ylhäältä päin juuri tiettyihin elämänmalleihin ja
aidot valinnat eivät ole myöskään mahdollisia ellei ympärillä ole aidosti erilaisia
mahdollisuuksia, joista voi valita. Asiakastyössä tarvitaan erilaisia ”vastaanottavia”
rakenteita, joihin asiakas voisi elämäntilanteittensa pohjalta kiinnittyä.

Huolenpitosuhde

Hyvinvointivaltio ymmärretään keskinäisen vastuun järjestelmäksi, joka pitää huolta
kaikista kansalaisista. Hyvinvointivaltiollisessa ajattelussa korostetaan, että kansalai-
silla on tietyt sosiaaliset oikeudet, joiden toteuttamiselle ei voida asettaa ehtoja. Sosi-
aaliset oikeudet on kirjattu perustuslain 19 pykälään. Eettinen perustelu tarkoittaa jo-
kaisen ihmisen yhtäläistä arvoa ja oikeutta saada tarvittaessa huolenpitoa iästään, su-
kupuolestaan, sosiaalisesta asemastaan, tehdyistä ja tekemättömistä teoistaan, kuntou-
tumis- tai kuntoutumattomuusnäkömystään riippumatta. Kysymys on viime kädessä
siitä, miten näitä oikeuksia kunnioitetaan. Asiakastyössä tarvitaan eettistä arvopohjaa,
jonka mukaan lainsäädäntöä tulkitaan. (Juhila 2006, 151-159.)

Suomalaisen hyvinvointivaltion keskeisiä tunnuspiirteitä ovat olleet etuuskien hyvä
kattavuus, niiden kohtuullinen taso sekä tuloerojen kaventaminen. Jakovaltion ytime-
nä on ollut kattava perusturva. Tästä perusturvasta huolehtii pääosin Kansaneläkelai-
tos. Jakovaltion toinen tukijalka rakentuu ansiosidonnaisista etuuksista, joilla palkka-
työläisten on mahdollisuus säilyttää kohtuullinen kulutustaso erilaisissa riskitilanteis-

sa. Lisäksi koko väestölle on tasavertaisesti turvattu kunnalliset sosiaali- ja terveyspalvelut ja peruskoulutus. (Heinonen 1999, 93.) 2000-luvulla elämme haasteellista aikaa keskinäisen vastuun kannalta. Hyvinvointivaltion universaalisuudesta on siirrytty kohti marginaalisempaa sosiaalipolitiikkaa. Tämä on heikentänyt uskoa siihen, että jokainen kansalainen saa huolenpitoa sitä tarvitessaan. (Juhila 2006, 156.) Hyvinvointipalvelujen näkökulmasta on olemassa säädös oikeudesta sosiaaliturvaan, jonka mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Tämä on kansalaisten perustuslaillinen oikeus.

Julkunen (2001, 13) arvioi 90-luvun laman jälkeistä Suomea. ”Yhtäältä Suomi on pelastettu kuilun reunalta, liitetty entistä tehokkaampana ja kilpailukykyisempänä avoimeen maailmantalouteen. Toisaalta entinen hyvä Suomi on menetetty, sen hyvinvointivaltio karsittu ja hyvinvointimalli etäantynyt pohjoismaisesta universalismista, toimeentuloerot ja köyhyys on päästetty kasvamaan.”

Huolenpitosuhteessa sosiaalityö perustuu hyvinvointivaltiolliseen ajatteluun. Huolenpitosuhteessa sosiaalityön rooliin kuuluvat auttaminen ja tukeminen, jotka ovat sosiaalityön palvelutehtävän ydinaluetta. Tavoitteena on pitää ihmiset kiinni ihmisarvoisessa elämässä. Toisinaan kyse on myös ihmisarvoisen elämän luomisesta niille, joilta se puuttuu. Asiakkaiden kannalta olennaiset oikeudet on suomalaisessa lainsäädännössä hyvin turvattu. Sosiaalityöntekijöille ne antavat oikeutuksen auttamistyölle ja sosiaalityöntekijän tehtävä on puolustaa asiakkaan oikeuksia palveluihin. Kyse on asiakaslähteisyyden ja tarvelähtöisyyden yhdistämisestä. (Juhila 2006, 165, 200.)

Huolenpidon tarpeen hyväksymisen sekä toimijuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen sovittaminen samaan sosiaalityön yhtälöön voi tuntua käsitteellisesti hankalalta, mutta käytännön sosiaalityössä sitä tehdään koko ajan. Erityisesti yhdistäminen näyttää toimivan sellaisissa konteksteissa, joissa on mahdollisuus asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Näitä paikkoja voivat olla esimerkiksi erilaiset ”matalan kynnyksen” palvelut, joissa palvelut tuotetaan lähellä asiakkaan elämän kontekstia asiakas- ja tarvelähtöisesti. Tämänkaltaiset palvelut ja kohtaamisen muodot synnyttävät sellaisen luottamuksellisen, myötäelävän ja välittävän suhteen, jossa huolenpito ja toisinaan siihen liittyvä kontrolli voivat elää rinnakkain toimijuuden ja itsemääräämisoikeuden kanssa. (Juhila 2008, 104.) Asiakassuhteen luottamus on niin

vahvaa, että myös kontrolli koetaan välittämisenä ja kiinnostuksena asiakkaan elämänratkaisuja kohtaan. Varsinkin nuorten parissa työskenneltäessä syntyy sosiaalityöntekijälle usein kokemus työstään ”yhteiskunnallisen äitiyden tai isyyden ammattilaisena”. Työssä yhdistyy luontevasti tuen ja kontrollin elementit.

3.2. Asiakas institutionaalisessa palvelujärjestelmässä

Asiakkaiden määrittely ongelmanäkökulmasta

Hyvinvointipalvelujen käyttäjää kutsutaan yleisesti asiakkaaksi. Asiakas määrittyy puhunnassa ja käytännössä eri tavoin, jolloin hänet nähdään joko abstraktina tai konkreettina asiakkaana. Abstrakti asiakas esiintyy palvelujärjestelmässä positiivisena, jolloin puhutaan hänen itsemääräämisoikeudestaan ja osallistumisestaan. Tätä kielenkäyttöä näkee usein organisaatioiden toiminta-ajatuksissa ja asiakastyön eettisissä periaatteissa. Konkreetti asiakas taas nähdään ongelmankantajana ja häneen kohdistetaan negatiivisia laatumääreitä. Konkreetti asiakas tarpeineen ja elämäntilanteineen on palvelujärjestelmälle ongelma. (Pohjola 1994, 51-52) Asiakastyössä tämä näkyy vaikeiden asiakkaiden pallotteluna, ”eihän sinun tarvitse käydä meillä, eihän?”

Jokainen instituutio määrittää omaa paikkaansa ongelmatyönjaon kentällä. Toisten perustehtävä on enemmän lakiin sidottu ja toisten asiakaskunta on rajatumpi kuin toisten. Palveluiden näkökulmasta asiakkuus on ihmisen tärkein ominaisuus. Järjestelmä havaitsee oman toimintansa kannalta tarpeelliset kiinnostuspisteet kohteena olevasta yksilöstä. Tällöin syntyy tavallaan uusi kosketuspinta, josta muovautuu asiakkaan rooli. (Pohjola 1999, 66.) Jokainen instituutio ottaa yhden siivun tuosta asiakkuudesta ja rajaa käsiteltävänä olevaa ongelmakenttää. Keskeistä on, että asiakkaaksi valikoituu oikeanlaisia asiakkaita, joilla on oikeansuuntaisia tavoitteita. Kiinnostavaa on huomata, miten asiakkaan ja työntekijän tulkinnat asiakkuudesta saattavat vaihdella. Työntekijä voi todeta nuorelle, että tämä on toimeentulotuen pitkäaikaisasiakas. Nuori toteaa, että hän ei ole mikään asiakas, hänen tililleen vain tulee rahaa.

Asiakkuudesta tulee yksilöä määrittävä tekijä. Erilaisten palvelujen käyttäminen merkitsee asiakkaalle annettuja rooleja, kuten työnhakija tai pitkäaikaistyötön. Asiakas hyväksyy annetut roolit ja asettuu hänelle tarjottuun auttamistyön kehikoon. Määrittelyihin liittyy vahvoja leimoja, jolloin asiakas luokitellaan kuuluvaksi johonkin ryhmään tietyn ominaisuuden perusteella. Hän on jotain erilaista ja mahdollisesti poikkeavaa. Asiakkaalle voi tulla tunne, että häntä halveksitaan ihmisenä. Mitä useampia leimoja, sitä vahvemmin ne kiinnittävät asiakkaan palvelujärjestelmään ja luovat mielikuvaa ongelmatapauksesta. Asiakastyön holhoavuus lisääntyy ja asiakkaan itsemääräämisoikeus vähenee. (Kokko 2003, 25-26.)

Asiakkaan ymmärtäminen työprosessin tasavertaiseksi kumppaniksi on tältä pohjalta vaikeaa. Kohdeasiakasta luonnehtii yhteiskunnallinen toiseus. Ongelmatapaukseksi määrittäminen vaikeuttaa asiakkaan positiivisten voimavarojen käyttöön saamista työprosessissa. Negatiivinen määrittely rakentaa helposti itseään toteuttavaa ennustetta, jossa ihmisen käsitys itsestään muovautuu kielteiseksi. (Pohjola 1996, 67.) Kielteinen määrittely vie asiakkaan voimavarat, joita tarvittaisiin muutoksen toteuttamisessa. Auttamisjärjestelmä alkaa luoda opittua avuttomuutta.

Instituutioiden asiakkuuden ehdot ja keskinäinen ongelmatyönjako kertovat siitä, millaisia asioita kussakin instituutiossa hoidetaan ja käsitellään. Instituutiot ovat näin tavallaan olemassa ennen asiakkaitaan, jolloin asiakkuutta voi kuvata instituution läpi tulkituksi. Kun ihminen astuu sisään johonkin palvelujärjestelmään, siellä on jo odottamassa tulkintakehys, johon häntä sovitellaan. Asiakkaan tehtävä on asettaa tulkintakehysten mukaiseen paikkaan. (Juhila 2006, 223.)

Ongelmatyönjaon pohjalta instituutiot kiistelevät siitä, mihin paikkaan potentiaaliset asiakkaat sijoittuvat tai mihin heidän pitäisi sijoittua. Samalla neuvotellaan siitä, mikä määrittyy kunkin asiakkaan keskeiseksi ongelmaksi. Ihannetilanteessa instituutiossa tehty asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan oma tulkinta kohtaavat toisensa. Aina näin ei kuitenkaan ole. Vaikeimmat tilanteet syntyvät silloin, kun instituutiot kiistelevät keskinäisestä työnjaosta, kenen vastuulle tämä ihminen tai nämä ihmiset kuuluvat. (Juhila 2006, 226.) Samalla esiintyy portinvartijuutta eli haasteelliset asiakkaat pyritään siirtämään palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Heidän ongelmansa eivät ole keskivertoasiakkaille suunnatuilla palveluilla ratkaistavissa, ”kesyt” palvelut eivät kohtaa ”ilkeitä” ongelmia.

Sosiaalisten ongelmien syiden ja ratkaisujen määrittäminen rakentavat asiakkuutta. Myös työntekijän omat asenteet, arvot ja uskomukset siivilöityvät aina hänen toimintansa läpi. Asiakkuuden edellytykset täyttyvät, kun yksilö tulee määritellyksi johonkin ongelmakategoriaan ja kun tämän sosiaalisen ongelman hoidon katsotaan vaativat väliintuloa tai kun sen poistamiseksi on mahdollista suorittaa joitakin toimenpiteitä. Ongelmakategorisaation kautta asiakkaasta tulee erilaisena ihmisenä käsitelty muukalainen. (Jokinen ym. 1995, 19.) Yhteistyökumppanina olemisen sijasta hänet nähdään toimenpiteiden kohteena. Onko pitkäaikaistyötön työntekijälle ”epäilyksen alainen” vai kunnioitettu asiakas?

Moderni asiantuntijäkäsitys on vahva julkisessa hallinnossa. Sosiaalityölle se tarjoaa tehtävän kansallisen integraation lujittajana, syrjäytymisen vastustajana ja sosiaalisten ongelmien ratkaisijana. Mielellään tarjotaan sosiaalityöntekijöille myös moraalisien portinvartijan roolia. Jollei ihminen toteuta itseään työ- ja kulutusyhteiskunnassa, kohdistuu häneen moraalista epäluuloa. Toimiminen ”harmaalla alueella” ei ole suotavaa. Sosiaalityön olemassaolo oikeutetaan juuri tarpeella kontrolloida ja ohjata ihmisiä ja heidän elämänratkaisujaan hyväksytyyn elämäntilanteeseen. Muutoksen hallinta edellyttää tiukempaa lainsäädäntöä, kannustavuutta ja velvoitelinjan vahvistamista. Moderni vastaus postmoderneihin ilmiöihin on, että lainsäädäntöä tulee tiukentaa, valvontaa ja sanktioita lisätä. (Raitakari 2002, 54.) Työntekijöiden tulee tarjota asiakkailleen tasapuolisesti ”keppiä” ja ”porkkanaa”, jotta he omaksuvat työmarkkinakansalaisuuden kriteerit. Nämä kriteerit täytyy olla asiakkaiden hyväksymiä ja sisäistämiä.

Palvelujen järjestelmäjähtöisyys

Palvelutilanteessa on aina kysymys suhteesta. Yksi perustuva jäsenyys suhteen rakentumisessa on analysoida, tuotetaanko palvelutilanne asiakkaan lähtökohdista vai tuleeko siitä ensisijaisesti palvelujärjestelmän ehtoihin perustuvaa asiointia. Palvelusuhteessa järjestelmän keinot ja mahdollisuudet asetetaan ja sovitetaan asiakkaan käytettäväksi yhteistyössä hänen kanssaan. Ratkaisuja haetaan yhdessä kokonaistilanne huomioiden kaikki käytettävissä olevin välinein ja tarvittaessa myös muiden palvelutuottajien valikoimaa hyödyntäen. Palvelut ovat asiakasta varten ja työntekijän tehtävä on asiakkaan palveleminen. Asiointisuhteessa puolestaan asiakkaan asiaa peilataan järjestelmän määrittämiin asiakkoiksiin erillisiin periaatteisiin ja nor-

meihin. Ohjenuorana ovat oman organisaation toimintatavat ja linjaukset, joihin asiakkaan asiaa sovitetaan. Palvelut ovat järjestelmän toimenpiteiden kohdentamista. Asiakkaat ovat toimenpiteissä olijoita ja työntekijät työnantajavirastolle alamaisia. (Pohjola 1999, 117.)

Järjestelmästä lähtevä tarkastelu on tyypillistä suomalaiselle palvelurakenteelle. Asiakasta katsotaan useimmiten ylhäältä alas, sille ehtoja ja normeja asettaen. Järjestelmätaso antaa suunnan työntekijöiden palvelutehtävälle ja asiakas jää lenkin viimeiseksi. (Pohjola 1996, 59–60.)

Institutionaalinen todellisuus on malli, joka on muotoutunut tietynlaiseksi ihmisten yhteistoiminnassa. Institutionaalisten todellisuuksien ylläpitämiseen liittyy kaksi prosessia: niiden rutiininomainen tuottaminen niin, että toiminta on sopusoinnussa vakiintuneen todellisuuden kanssa ja niiden ylläpitäminen ristiriitaisten toimintojen kuluttaessa vakiintunutta todellisuutta (Heritage 1996, 208). Toimintatavat otetaan annettuna eikä niitä enää kyseenalaisteta. Auttamistyö on toimintaa vakiintuneessa viranomaisverkostossa.

Asiakkaan oma aktiivisuus elämänsä rakentamisessa ja hallinnollisen rationaliteetin toimenpidekeskeiset suunnitelmat toimivat pahimmillaan eri ulottuvuuksilla. Toisella puolella on ihmisten elämä kaikessa monimutkaisuudessaan ja toisella puolella hallinnon tekniset ratkaisut. Jännitteen voi pelkistää asiakaslähtöisesti palveluja kehittävän rationaliteetin ja normirationaliteetin erisuuntaisuutena. Järjestelmälähtöiseen normirationaliteettiin kuuluu, että asiakastyötä säätelevät lait ja asetukset ovat ehdottomia, lain kirjain on ehdoton. Ohjeita, suosituksia ja linjauksia on noudatettava, vakiintuneet toimintatavat otetaan annettuina, viranomaiskulttuuria ylläpidetään sellaisenaan ja asiakkaiden toiveet eivät ole legitiimejä. Asiakaslähtöisessä palveluja kehittävässä rationaliteetissa laki ja asetukset asettuvat tulkittavaksi, ohjeita, suosituksia ja linjauksia harkitaan, vakiintuneet toimintatavat ylitetään, viranomaiskulttuuri on oppimisen kohteena ja asiakkaan toiveet ovat toiminnan lähtökohtina. Kyse hallinnollis-byrokrattisen ja asiakaslähtöisen palveluprosessin eroista. Järjestelmälähtöisen normirationaliteetin tiukka noudattaminen on suurin syy asiakastyössä koetulle epämukavuudelle ja este hyvän asiakastyön tekemiselle. Hyvään asiakastyöhön kuuluu luovuus, mahdollisuus vastuullisuuteen asiakasprosesseista, joustava

asenne työhön ja yksilöllisten ratkaisujen tekemisen mahdollisuus. (Pohjola 1999, 134, 145.)

Järjestelmäkeskeisyys on malli, joka on vakiintunut tietynlaiseksi ihmisten yhteistoiminnassa. Byrokraattisessa järjestelmässä kyse ei enää ole työntekijäyksilön ja asiakasyksilön kohtaamisesta, Klaus Weckrothin (1992, 122–123) mukaan virkamiehelle toinen ei ole sinä, vaan kirjaimellisesti kuka tahansa. Jotta viranhaltija voisi hoitaa virkaansa, täytyy jonkun olla asiakkaan, potilaan tai jonkin muun viran kohteen haltija. Toimijoiden omaehtoinen osallisuus toteutuu puutteellisesti sekä asiakkaiden että työntekijöiden kohdalla.

Työttömien kategorisointi

Ihmisten ja asioiden luokittelu on yhteiskunnallinen käytäntö. Kategorioiden käyttö on tavallista hyvinvointipalvelujen asiakastyössä. Kategorioihin liittyy paitsi tiettyjä ominaisuuksia myös työkäytäntöjä. Pitkäaikaistyötön on toiminnallinen ”vinkki” työntekijälle. Hän tarkistaa asiakkuutta koskevat ehdot ja etuudet ja ottaa käyttöön tietyn palveluvalikon (Karjalainen & Lahti 2006, 277.) Asiakastyön kannalta ihmisen sijoittaminen johonkin kategoriaan helpottaa työntekijän suunnistamista, antaa vinkkejä siitä, mitä hänen pitäisi kyseisen asiakkaan kanssa tehdä tai miten häneen suhtautua. Kategoriat auttavat suunnistamisessa nimenomaan sen vuoksi, että niihin on kiinnitetty tiettyjä ominaisuuksia ja toimintoja, joita oletamme kategoriaan nimetyllä ihmisellä olevan. Yksilöistä tulee tapauksia, joita voidaan luokitella ja diagnosoida. (Juhila 2006, 206.)

Työhallinnon tehtävä on työttömyyteen liittyvän lainsäädännön toimeenpano ja tätä perustehtävää varten se ylläpitää rekisteriä työttömistä työnhakijoista. Työhallinnon määrittelemän työttömyyden tärkein kriteeri perustuu yleisiin työttömyysturvan ehtoihin, joista tärkeimmät ovat työhön käytettävissä olo ja aktiivinen työnhaku. Näiden perusehtojen täytyessä työtön henkilö kirjautuu hakemuksestaan työhallinnon rekistereissä *työttömäksi työnhakijaksi*. (Lahti 2007, 194.) Myös toimeentulotuen saamisen edellytyksenä on, että työttömällä työnhakijalla on työnhaku voimassa.

Kategoriaan sijoittaminen on työttömälle sosiaalinen diagnoosi, joka avaa hänelle pääsyn tiettyihin tukitoimiin ja palveluihin. Kategorioita käyttäen yhteiskunta poimii pitkäaikaistyöttömiä aktiivitoimiin. Hallinnon näkökulmasta (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001) työttömät kuuluvat johonkin neljästä peruskategoriasta: 1. *aktivointiehtoa täyttämättömät työttömät* (= varanto, joista muihin luokkiin kuuluvat pääosin rekrytoituvat), 2. *työttömät, joiden aktivointiehto on täyttynyt* 3. *nuoret, joiden aktivointiehto on täyttynyt* ja 4. *toimeentulotukityöttömät*. (Karjalainen & Lahti 2006, 278.)

Työmarkkinoista katsoen äärimmäisimmällä työttömyyden laidalla on käynnissä hiljainen työttömyyden uudelleen määrittely, jossa osa työttömistä ei kelpaa enää edes työttömäksi työnhakijaksi. Työttömien joukosta poistuvat *sosiaalisesti ongelmaiset, ilman kuntouttavia toimenpiteitä työmarkkinoille kelpaamattomat*, eli henkilöt, jotka ennen kulkivat mukana työhallinnon rekistereissä ja olivat ohjaavien koulutusten vakioasiakkaita. Osa työttömistä asemoituu entistä kategorisemmin toimeentulotuen "ikiasiakkaiksi". (Lahti 2007, 206.)

Kuulumista näihin perusluokkiin määrittelee työttömyyden kesto sekä erilaiset hallinnolliset säädökset, jotka niihin liittyvine ehtoineen ja odotusaikoineen ohjaavat henkilön kulkua kategoriasta toiseen. Palvelujärjestelmä virittyy työttömän ympärille löysemmin tai tiiviimmin eri tilanteissa. Eri kategorioihin kuulumisen tarkoittaa erilaisten toimenpiteiden tarjoamista työttömille, ja palvelun intensiteetti ja sitovuus kasvaa aktivointiehdon myötä. Työvoimaneuvojan rinnalla myös sosiaalityöntekijä alkaa tehdä sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä ja sijoittaa asiakkaita omiin kategorioihinsa. Entä voiko pitkäaikaistyöttömyyden kategorioihin kuulumisen tarkoittaa todellisen muutoksen mahdollisuutta? Vastaus lähtee siitä, millaisia todellisia mahdollisuuksia kategorioihin kuulumisen työttömälle avaa. (Karjalainen & Lahti 2006, 278-281.) Esimerkiksi vajaakuntoisen kategoria voi avata työttömälle mahdollisuuden työvoimatoimen kustantamaan työkunnan tutkimukseen tai sosiaalitoimen tuottamaan räätälöityyn palkkatukityöhön.

Aktivointiparadoksi syntyy silloin, kun viranomaiset toistuvasti tarjoavat toimenpiteitä, mutta eivät huomio niiden vastaanottamiseen liittyviä yksilöllisiä olosuhteita ja ongelmia. Heiltä puuttuu asiakkaan elämään liittyvää tärkeää taustatietoa, joka on saatavissa esille vain keskustelemalla ja paneutumalla asiakkaan elämäntilanteeseen. (Karjalainen & Lahti 2006, 281.) Aktivointiparadoksia ”karkeimillaan” voi olla tilanne, jossa asiakas on keskellä huostaanottoa ja saa jatkuvasti osoituksia työhöpaikkoihin, joihin ei elämäntilanteensa vuoksi kykene menemään. Jatkotoimenpiteenä seuraa karenssi ja toimeentulotuen leikkaaminen.

Pitkäaikaistyötön ehtii olla monessa työttömyyden kategoriassa. Usein hän vain siirtyy työttömyyden kategoriasta toiseen, uusintaa asiakkuuttaan järjestelmässä. Kategorisoinnin muodot mukauttavat yksilöä viranomaisten määrittelemiin osallistumisen ja aktiivisuuden muotoihin kuin tarjoavat hänelle uskottavia mahdollisuuksia omien pyrkimysten aitoon kehittelyyn. Kategoriat ovat työttömän identiteetin kasvualustaa. (Karjalainen & Lahti 2006, 282.) Ihmisiin liitettävät kategoriat ovat identiteetin rakennuspuita. Toisinaan identiteetit koetaan ulkoapäin annetuiksi ja pakotaviksi, toisinaan taas vahvistaviksi ja mahdollisuuksia avaaviksi.

Tarjottujen identiteettien vastustaminen, vastapuhe, liittyy usein kategorioiden leimaaviin piirteisiin. Juhilan (2004, 20-32) mukaan vastapuheessa yksilö asettuu dialogiin kulttuurissa vallitsevien kategorioiden kanssa. Ihmiset kyseenalaistavat heihin kohdistuvia määreitä, kyse on asiakkaiden oman äänen ja strategian valinnasta. Vastapuheessa yksilö pyrkii tuomaan esille eron itsensä ja häntä koskevan kulttuurisen määrityksen kanssa. Yksilön pyrkimyksenä on tuoda esiin toisenlaista tietoa ja osoittaa olevansa aivan muuta kuin ”tyypitykset”. Vastapuhe on aina aktiivista toimintaa, se ilmentää itsetuntoa ja oman suunnan määrittelyn tarvetta. Aktivointihaastattelussa vastapuhe näkyy vaikenemisena, ilmeinä ja eleinä tai kieltäytymisenä tarjotusta palvelusta.

4. TUTKIMUKSEN METODIT, METODOLOGIA JA ASEMOINTI

4.1. Tutkimuskysymysten asettaminen

Tutkimukseni kiinnittyy auttamiseen aktivointihaastattelussa. Tutkimuksen kiinnostuksen kohteen muodostavat asiakas ja sosiaalityöntekijä sekä aktivoinniksi nimetty toiminta, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta selviytymään elämässään. Tämä näkökulma korostaa sosiaalityön metodisuutta siinä mielessä, että tällöin on tärkeä pohtia ja kehittää sitä, minkälaisella työskentelyotteella, osallisuuden muodoilla ja minkälaisiin teorioihin kiinnittyen asetettuihin tavoitteisiin päästään.

Mielestäni on tärkeää tutkia asiakastyötä näkökulmasta, jossa tulkitaan erilaisia olosuhteita ja käyttäytymistä eli käytäntöjä, jotka muotouttavat, ylläpitävät ja purkavat sosiaalisia ongelmia. Tarkastelen aktivointihaastatteluun liittyvää konstruointia asiakkaan, tilannemäärittelyn ja sosiaalityöntekijän aseman muotoutumisen kannalta.

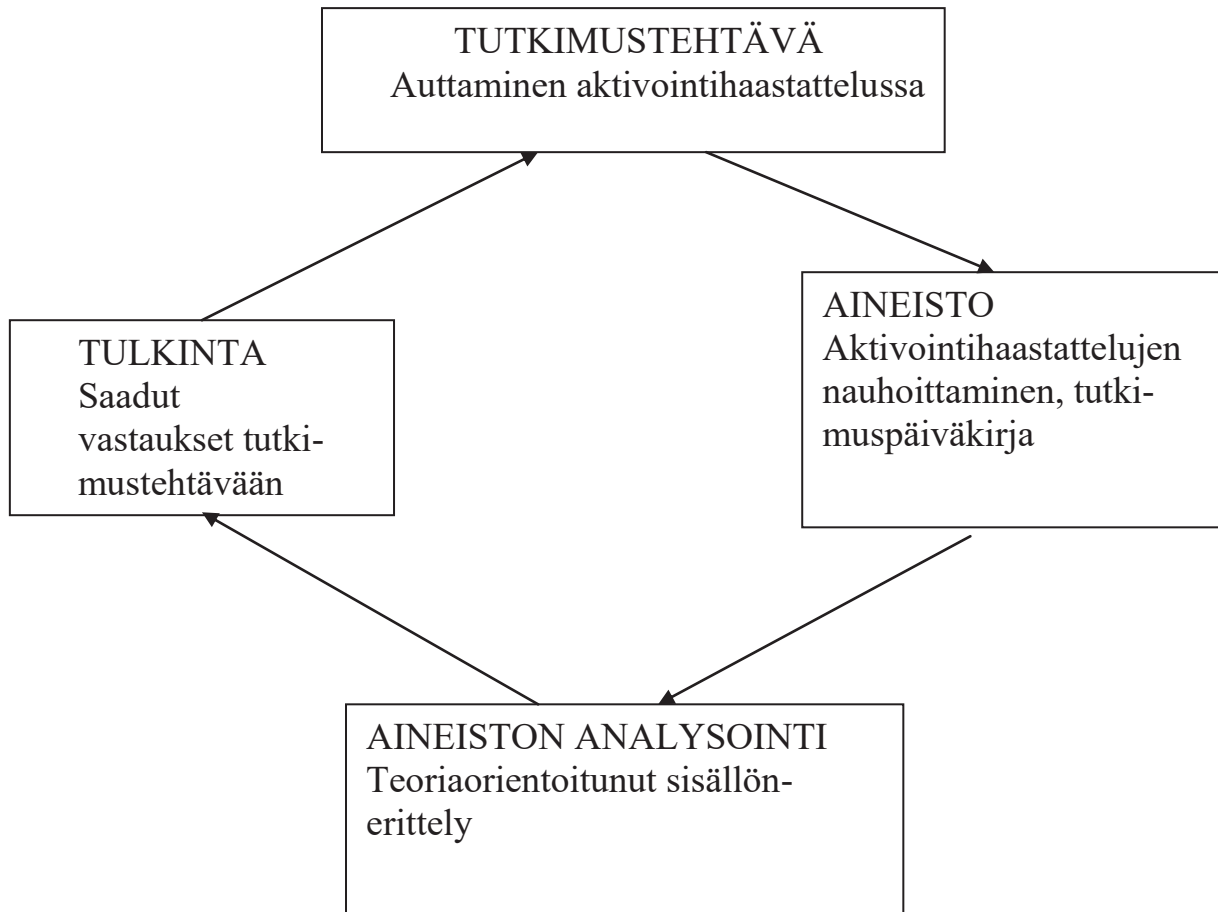
Olen jakanut tutkimustehtäväni kolmeen osa-ongelmaan:

1. Mikä on asiakkaan asema aktivointihaastattelussa?
2. Mikä on sosiaalityöntekijän asema aktivointihaastattelussa?
3. Miten asiakkaan tilanne määrittellään vuorovaikutuksessa ja haetaan ratkaisuvaihtoehtoja?

Aktivointihaastattelun neuvotteluissa keskustellaan siitä, kuka on asiakas ja olisiko hän motivoitunut muuttamaan. Haluan tutkimuskysymyksilläni kiinnittää huomiota siihen, miten auttamisinstituutioissa neuvotellaan, jopa kamppaillaan määrittelyvaltaan liittyvistä kysymyksistä. Näihin kamppailuihin palautuvat myös monet asiakastyön onnistumisen ja epäonnistumisen hetket. Auttamistyössä ei ainoastaan tarjota palveluja vaan toimitaan yksilöiden tukemisen ja kontrolloimisen ristiriitaisissa verkostoissa. Asiakastyön edellytyksenä on, että osapuolet ottavat vastaan leimaavatkin institutionaaliset minuudet. Aktivointityössä onnistuminen edellyttää sitä, että asiakkaan tilanteista on olemassa riittävä yksimielisyys. Ehkä nuori, joka kieltäytyy vastaamasta aktivointihaastattelussa, ei niinkään kieltäydy hänelle tarjotusta tuesta vaan hänelle annetusta asemasta ohjattavana ja kontrolloitavana asiakkaana (Raitakari 2006, 80.)

4.2. Aineisto, sen analyysi ja tulkinta

Kuvio 1. Tutkimusasetelma



Tutkimukseni perusjoukko koostui toukokuussa 2007 aktivointiehdon piirissä olevista työttömistä, joille oli varattu aktivointiaika työvoimatoimistoon. Rajasin tutkimukseni koskemaan ensimmäistä kertaa aktivointihaastatteluun tuleviin työttömiin. Ensimmäinen aktivointikerta ja sen tilannemäärittelyt antavat suunnan tulevalle aktivointityölle.

Tutkimustani varten nauhoitin 15 aktivointihaastattelua työvoimatoimistossa. Tutkimusaineisto muodostui näistä nauhoituksista ja tutkimuspäiväkirjasta. Aktivointihaastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin ja 30 minuuttiin. Nauhoitettuja aktivointihaastatteluja kertyi yhteensä 9 tuntia ja 55 minuuttia. Nauhoilla olevan puheen olen litteroinut sanatarkasti, yhteensä 261 sivua rivivälillä yksi. Aktivointitilanteessa on aina läsnä työvoimaneuvoja, sosiaalityöntekijä ja asiakas.

Nauhalla olevista henkilöistä käytän vuoropuhelun aikana lyhennettä A: asiakas, S: sosiaalityöntekijä ja T: työvoimaneuvoja. Teksteissä käyttämäni aineistositaatit ovat sisällöltään tarkkoja lainauksia. Tavoitteeni on ollut tutkia elävää vuorovaikutusta ja puhetta, välittää aito tilanne ja ihmisten tapa ilmaista asioita. Joskus nauhoitusta häiritsevä ääni ikkunasta kantautuva liikenteen ääni, päällekkäinen puhuminen, paperien rapistelu ja liikehdintä, jonka vuoksi jotkut sanat tallentuivat nauhalle epätarkasti.

Käynnistin tutkimuksen käymällä työvoimatoimiston henkilökuntapalaverissa ja kerroin toiveistani tutkimuksen tekemisestä yhteisestä arkityöstämme. Paikalla olivat kaikki työvoimaneuvojat ja toimistonjohtaja. Kerroin tutkimukseen liittyvistä käytännön asioista ja esittelin tutkimuksen tutkimussuunnitelman. Keskustelua käytiin siitä, pitäisikö asiakkailta ottaa kirjallinen lupa nauhoituksiin. Näin sovittiin ja laitoin lupapaperin kommentoitavaksi toimistonjohtajalle ja apulaisjohtajalle. Tekeksen tutkimusluvan saatuaani laitoin sen myös tiedoksi työvoimatoimistoon ja toimistonjohtajalle. Tutkimusprosessi oli osa normaalia sosiaalityöntekijän työtäni. Työvoimaneuvojat varasivat entiseen tapaan kalenteristani vapaita aktivointiaikoja uusille aktivointiehdon täyttävälle asiakkaille. Aktivointiajat jakautuivat tasaisesti eri työvoimaneuvojille, joten eri ammattialat pääsivät hyvin esiin.

Aktivointihaastattelut nauhoitettiin työvoimatoimistossa normaalin työpäivän puitteissa. Nauhoituksessa käytettiin tutkimusnauhuria ja pöytämikkiä, jotta kaikkien äänet saatiin nauhalle. Ennen nauhoituksen aloittamista pyysin luvan aktivointihaastattelun nauhoittamiseen, esittelin itseni, tutkimuksen tarkoituksen ja periaatteet. Kerroin olevani kiinnostunut kehittämään työtäni ja oppimaan uusia asioita aktivointihaastattelun tiimoilta. Sain asiakkailta kirjallisen luvan aktivointihaastattelun nauhoittamiseen ja luvan käyttää tietoja tutkimusta varten. Kävimme keskustelua luottamuksellisuudesta ja tunnistettavuudesta. Yksikään asiakas ei kieltäytynyt aktivointihaastattelun nauhoittamisesta. Pikemminkin asiaan suhtauduttiin huumorilla, ”outo sossu kun haluaa vielä vapaa-aikanaan kuunnella työhönsä liittyviä nauhoituksia.”

Toukokuulle varattiin 26 uuden asiakkaan aktivointiaikaa. Näistä ns. palvelukeskustyyppisen toiminnan asiakkaita oli 14, teollisuustiimin 10 ja palvelutiimin 2. Nauhoitusten toteuttamista vaikeutti asiakkaiden vaikea tavoitettavuus, asiakkaat jäivät pois ajoilta ja lopulliseksi uusien asiakkaiden nauhoitusten määräksi tuli 15. Näistä

palvelukeskustyypin toiminnan asiakkaita oli 7, teollisuustiimin 6 ja palvelutiimin 2. Määrät vastaavat normaalia aktivointikuukautta Kuusamossa, uusien asiakkaiden lisäksi suunnitelmien tarkistuksia tehdään 10–15 kuukaudessa.

Tutkimukseni ei ole puhtaasti aineistolähtöinen. Teoriaa ja käsitteitä on käytetty apuvälineinä, jotka mahdollistavat tulkintojen tekemisen tutkimusaineistosta. Tällöin aineistosta tehdyille löydöksille on etsitty tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä ja vahvistusta. Tutkimus on teoreettisesti orientoitunutta sisällön analyysiä, jossa aktivointia koskeva puhunta ja toiminta yhdistetään dispositiivin käsitteen kautta. Dispositiivin käsitteen avulla ilmiö alkaa hahmottua sekä inhimillisenä että yhteiskunnallisena toimintana.

Aineiston analyysiin luon Kokon (2003, 54) tapaan tulkintakehikon, jonka avulla esitän keskeiset tutkimustulokset. Jotta auttamisen luonnetta aktivointihaastattelussa on mahdollista analysoida, on välttämätöntä täsmentää jokin teoreettinen näkökulma, joka vastaa siihen, mistä lähtökohdista käsin aktivointityön empiirisiä piirteitä eritellään. Dispositiivin käsite on eräs ratkaisu edellä esitettyyn ongelmaan.

Kuvio 2. Aineiston analyysi ja tulkinta Kokkoa (2003) mukaellen

Aikaulottuvuus:		
Vaihe 1. Menneisyys	Nykyisyys	Tulevaisuus
Vaihe 2. Kuka te olette?	Työttömyys	Elämäntapaa koskevat päätökset
Vaihe 3. ”Neuvoteltu asiakas”	Sosiaalisten ongelmien vuorovaikutuksellinen tulkintatyö	Instituutiosuhteessa tapahtuva tilannearvio ja päätöksenteko
Vaihe 4. Alateemat	Alateemat	Alateemat
- 5.1	- 6.1	- 7.1
- 5.2	- 6.2	- 7.2
- 5.3	- 6.3	- 7.3
- 5.4	- 6.4	- 7.4
- 5.5	- 6.5	- 7.5
- 5.6	- 6.6.	

Dispositiivin kautta Foucault (1980a) yhdistää sekä diskursseja että käytäntöjä tietyssä historiallisessa tilanteessa. Dispositiivin käsitteen hän liittää käytäntöihin, instituutioihin ja sosiaalisiin suhteisiin, joiden heterogeenisten elementtien välillä on olemassa kiinteä yhteys. Dispositiivilla on tutkimuksessani kolme ulottuvuutta:

1. Aktivointihaastattelussa katson toimintakäytännön toteutuvan nimenomaan asiakkaan elämänhistoriaa, elämäntilannetta ja asiakkuuden luonnetta koskevana neuvotteluna (=työllistymiskyky).
2. Aktivointihaastattelun toiseksi ulottuvuudeksi jäsenyyttä vuorovaikutussuhteessa toteutuva sosiaalisten ongelmien tulkintatyö.
4. Aktivointihaastattelussa on kyse institutionaalisesta päätöksenteosta asiakkaan ja instituutioiden kesken (= ongelmatyönjako).

Aktivointihaastattelunauhojen puhtaaksi kirjoituksen jälkeen luin niitä useaan kertaan läpi etsien aineistosta esiin nousevia keskeisiä teemoja, jäsenyyksiä ja merkityksiä. Keskeisten aihepiirien teemallisen taulukoinnin aloitin muodostamalla jokaisesta nauhoituksesta oman asiakirjansa. Jäsenysin kunkin haastattelun tutkimuskysymysten pohjalta alateemoihin.

Varsinainen analyysiprosessi rakentuu neljästä vaiheesta. Aluksi tarkastelen aineistoa menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus akselilla. Aktivointihaastatteluja näyttää yhdistävän juoni, jossa asiakkaiden elämää käsitellään suhteessa menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaisuuteen. Toisessa analyysin vaiheessa pohdin, miten nämä ulottuvuudet näkyvät aktivointikäytännössä ja tehdyssä asiakastyössä. Aktivointityö alkaa hahmottua asiakkaiden elämäntilanteen ja asiakkuuden, vuorovaikutuksen ja päätöksenteon ympärille. Kolmannessa analyysivaiheessa hyödynnän Michel Foucault'n dispositiivin käsitettä (1980a), joka liittyy käytäntöihin, sosiaalisiin suhteisiin ja instituutioihin. Neljännessä vaiheessa teemoitan haastatteluaineiston näiden kolmen ulottuvuuden sisällä edelleen alateemoihin aineistosta löytyvän tematiikan pohjalta.

Ensimmäistä tutkimuskysymystä (Mikä on asiakkaan asema aktivointihaastattelussa?) käsitellen menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus akselilla. Menneisyys heijastuu elämäntilanteen valintoina, nykyhetkeä hallitsee pitkittynyt työttömyys ja tulevaisuus pohjautuu elämäntilanteen päätösten ympärille. Pohdin, millä tavoin nämä asiakkaiden kuvaamat ulottuvuudet näkyvät aktivointikäytännössä ja asiakkaiden asioiden käsittelyssä. Millaisen position asiakas saa tehtyjen elämäntilanteiden ja nykytilanteen

pohjalta? Aktivointikäytännössä sekoittuvat ”tietynlaisuuteen” ohjaamisen ja asiakkaan oman elämänsä muovaamista mahdollistavat elementit.

Toista tutkimuskysymystä (Mikä on sosiaalityöntekijän asema aktivointihaastattelussa?) tarkastelen vuorovaikutussuhteen kautta. Määrittelen sosiaalityöntekijän roolin aktivointihaastattelussa vuorovaikutuksessa rakentuvaksi. Sosiaalityöntekijä tekee aktivointihaastattelussa sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä, kyse on ongelmien vuorovaikutuksellisesta nimeämisestä. Sosiaalityöntekijän suhteita tarkastelen Juhilan (2006) tapaan liittämisen- ja kontrolli, kumppanuus- ja huolenpitosuhteena. Em. suhteisiin voin liittää Foucault:n dispositiivin käsitteen, sillä kussakin suhteessa piirtyy erilainen käsitys siitä, millaiset ovat sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden asemat ja mistä aktivoinnista yhteiskunnallisena toimintana on kysymys.

Kolmatta tutkimuskysymystä (Miten asiakkaan tilanne määritellään vuorovaikutuksessa ja haetaan ratkaisuyrityksiä?) tarkastelen institutionaalisenä mahdollisuutena löytää ratkaisu sekä asiakkaan että asiakkuuden tilanteeseen, keinona ratkaista työttömyyden ongelma. Aktivointihaastattelun onnistumisen ydinkysymys on se, kohtaavatko asiakkaiden tavoitteet ja suunnitelmat, työntekijöiden heille tarjoamiin tavoitteisiin ja suunnitelmiin (Kokko 2003, 208). Kyse on institutionaalisen auttamisen ominaispiirteistä ja päätöksenteosta. Aktivointihaastattelussa rakennetaan neuvoteltua järjestystä (Strauss 1978), johon vaikuttavat osapuolten tavoitteet, tehtävätulkinnat, toimintapolitiikka ja asioiden tärkeysjärjestys.

Tutkimusta tehdessäni huomasin, että tulkinta on aineiston analyysin kiinnostavin ja vaikein asia. Tulkinta tuottaa aineistosta tietyn näkökulman (ei objektiivista totuutta) ja mahdollisia polkuja on lukemattomia. Nyt ymmärrän, että tutkimuksen tehtävä on tuottaa perusteltuja väitteitä. Tutkimusasetelma alkoi jäsentyä vähitellen, kun löysin analyysiä varten toimivia käsitteitä ja rajauduin tarkastelemaan aktivointihaastattelua puhuntana ja toimintana.

Aktivointihaastattelujen analysoinnissa asiakastyön tilannemäärittely, keskustelut ja päätöksenteko näyttävät jokseenkin yhdenmukaisena. Työntekijöiden toimintatavoissa on vain vähäisiä eroja ja aktivointihaastattelut toteuttavat samankaltaista toimintamallia. Aktivointihaastattelujen nauhoittaminen muutti omaan työkokemukseeni liittyvää esiyymmärrystäni. Vasta haastattelujen nauhoittamisen kautta minulle todentui

työntekijöiden valta vaikuttaa puheenaiheisiin, toimintatapoihin tai tehtyihin päätöksiin. Vallaton osapuoli voi vaieta tai ilmaista vastarintaa, mutta tämä ei vaikuta lopputulokseen. Auttamisen valta saa kielellisiä muotoja, jotka konkretisoituvat käytännön toimenpiteinä. Puhe on aina myös teko.

4.3. Tutkimuksen etiikka ja aineiston arviointi

Tutkimukseni käsittelee auttamista aktivointihaastattelussa yhden paikkakunnan työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston työkäytäntönä. Tutkimus kuvaa työvoimatoimistossa tehtävää aktivointityötä. Vaikka haluaisin, että tutkimukseni nostaisi esiin aktivointityöhön liittyvää kehittämistyötä ja lisäisi työkäytäntöjen asiakaslähtöisyyttä ja työntekijöiden työtyytyväisyyttä, tiedän että työni voikin lisätä aktivointityöhön liittyviä leimoja ja arvostelua. Voinko olla varma, että tekstiäni luetaan institutionaalisen auttamisen ja Foucault'n dispositiivin tutkimuksen kautta, ei irrallisina repliikkeinä tai työntekijöiden työsuoritusten arviointina? Tutkijana joudun kuitenkin tekemään näkökulmarajauksia ja tutkimuksellisia valintoja. Olennaista on tehdä näkökulmavalinnat ja sitoumukset näkyväksi. (Raitakari 2006, 81.)

Tutkijan tulee kiinnittää huomioita tutkimukseen osallistuvien henkilöiden yksityisyyden suojaan. Olen keskustellut ennen tutkimuksen aloittamista työvoimatoimiston henkilökunnan kanssa ja kertonut, mistä tutkimuksessa on kyse. Asiakkailta pyysin henkilökohtaisen tutkimusluvan. Aineistosta on poistettu tunnistetiedot ja suorissa sitaateissa on huomioitu, että asiakasta ja työvoimaneuvojaa ei tunnisteta lainauksen sisällöstä. Sosiaalityöntekijänä oma roolini on ollut avoimesti läsnäoleva. Suorien sitaattien käytössä olen pyrkinyt autenttisuuteen, keskustelulainaukset ovat suoria litterointeja, ainoastaan liiallisia tilkesanoja olen pyrkinyt vähentämään.

Haastattelutilanteet ovat mielestäni toimineet luonnollisesti. Tämä johtuu pitkälti asioiden käsittelyrungosta. Kupletin juoni on ollut työntekijöille tuttu ja turvallinen. Mitään erityistä työvoimaneuvojan tai sosiaalityöntekijän ”roolin ottoa” en huomannut haastateluja lukiessani. Ainoastaan haastattelun alkuvaiheeseen liittyvää liikaa puhumista ja puheen takeltelua oli jännittämistä johtuen jonkin verran. Tämä johtui ainakin omalta osaltani siitä, että pelkäsin haastateltavien kieltäytyvän tutkimuksesta ja jännitin myös nauhoitusten onnistumista. Kaikki tutkimukseen liittyvät käytännön asiat sujuivat kuitenkin hyvin.

Tutkimukseeni vaikuttavat omat jatko-opintoni ja tutkimukselliset sitoumukseni. Tutkimuksessani on kriittisen ajattelun elementtejä, tarkastelen aktivointihaastattelun auttamista pitäen mielessä toisin tekemisen ja vallankäytön mahdollisuudet. Foucault'n valta-analyysin olennainen piirre on, että olemme aina jonkin vallan tai valtasuhteen piirissä. Aktivointihaastattelun työntekijät määrittelevät asiakasta koskevan tiedon ja käyttävät asiantuntijavaltaa päättäessään palvelujen tarpeesta ja erilaisista toimenpiteistä. Asiantuntijat arvottavat työttömien elämänratkaisuja ja tekevät asiantuntemuksensa valtuuttamina työttömän elämäntulkua koskevia päätöksiä.

Tutkimusta tehdessä ei voi havaita kaikkea. Tutkimus tuottaa vain yhden näkökulman käsiteltävänä olevaan asiaan. Aineistoa tulkitessani voin korostaa joko ilmiön positiivisia tai negatiivisia seuraamuksia (Raitakari 2006, 82.) Analysoin tutkimusaineistoani yrittäen ymmärtää sen logiikkaa ja toisaalta kriittisesti kyseenalaisten sen taustaolettamuksia. Minulle ihmisten toiminta on aina jostakin näkökulmasta loogista ja etsin toiminnan ”punaista lankaa”. Tutkijan näkökulma- ja käsitevalinnat ovat ratkaisevassa asemassa, kun hän kirjoittaa auttamistyöhön liittyvistä kysymyksistä. Toivottavasti olen valinnut käsitteet, jotka parhaiten kuvaavat aktivointityön auttamista ja antavat mahdollisuuden uuden tiedon tuottamiseen. Asiakastyö muodostuu joskus yksilölliseksi auttamissuhteeksi, ohuimmillaan asiakas on toiminnan kohteena, jonka ohi tai yli puhutaan ja toimitaan. Silloin kun asiakkaat kokevat tulleen autetuksi ja huoli huojentui, se kantaa arkipäivään ja käynnistää muutokseen johtavan prosessin. Näitä prosesseja haluan tutkijana ja sosiaalityöntekijänä olla tukemassa.

Tutkimusaineistoni muodostuu normaalina työpäivän tehdyistä uusien aktivointihaastattelujen nauhoituksista. Asiakastilanteet ovat yksilöllisiä vuorovaikutustilanteita, mutta systemaattisen analyysin avulla asiakastilanteista on löydettävissä yleistettäviä piirteitä. Tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin kannalta keskeistä on päätelmien läpinäkyvä tulkinta tutkimusaineistosta tehtyjen havaintojen pohjalta.

Tutkimusaineistona on 15 uutta aktivointihaastattelua yhden kuukauden ajalta, jota voidaan pitää edustavana näytteenä paikallisesta aktivointityön tavasta. Toteutuneiden uusien haastattelujen määrä oli normaalia kuusamolaista tasoa. Työntekijät eivät ole pysyneet valikoimaan asiakkaita, vaan nauhoitettavaksi ovat tulleet toukokuussa 2007 aktivointiehtdon piirissä olleet uudet asiakkaat.

Aktivointityössä on normaalia asiakaskatoa, kaikkia asiakkaita ei heti tavoiteta ensimmäiselle haastattelukerralle. Tämä tutkimus ei siten tavoittanut asiakkaita, joiden elämäntilanne ja selviytymisvaikeudet estivät ensimmäiselle aktivointikerralle osallistumista. Näiden asiakkaiden tavoittaminen vaatii kuukausien asiakasprosessin seurannan. Nämä asiakkaat saattavat tulla paikalle vain pakkotilanteessa, esimerkiksi vasta kun toimeentulotukinormia on leikattu 40 %. Pakkotilanteessa aktivointityön aloittaminen on haasteellista, koska kontrollitoimenpiteiden johdosta luottamus ”auttamistyöntekijöihin” on huono ja asiakkaat tulevat paikalle vain ”käskystä”. Tämä johtaa usein näennäissuunnitelmien tekemiseen.

Kvalitatiivisen aineiston yhteydessä puhutaan usein saturaatiokriteerin täyttymisestä (Eskola & Vastamäki 2001, 40). Tutkimukseni täyttää mielestäni saturaatiokriteerin. Hankittu aineisto edusti hyvin ensimmäiseen aktivointihaastatteluun tulevien asiakkaiden kuukausittaista kokonaismäärää. Nauhoitetut haastattelut antoivat tyypillisen kuvan uusista aktivoitavista asiakkaista. Kaikki aktivointihaastattelun nauhoitukseen osallistuvat kykenivät myös normaaliin asiakastilanteeseen, työskentely sujui arkipäiväisesti ja hyvässä ilmapiirissä. Normaalista asiakastilanteesta alkujännitystä esiintyi, mutta se hälveni pian kun haastattelussa päästiin käyntiin.

Tutkimukseni on käytännön työhöni liittyvä tutkimus ja olen pääsemättömissä siinä, että olen osa omaa aineistoani. Olen ”sisällä” käytännön aktivointityössä, joten minulla on paljon tietoa johon ”satunnaisella” vierailijalla tai tutkijalla ei ole mahdollista päästä. Tutkimusprosessin kuluessa olen esittänyt itselleni kysymyksen: olisinko voinut tuottaa samankaltaisen tekstin aktivointityöstä ilman tutkimustakin? Laadullisen tutkimuksen soveltaja ja siihen asennoitunut tutkija pyrkii soluttautumaan jonkinlaiseksi sisäpiirin tarkkailijaksi. Huomioitavaa kuitenkin on, että tutkijan roolin tulee säilyä. Uskon, että en ole etäännyttänyt liiaksi tutkijan roolista, koska tutkimuksessani olen nojautunut vahvasti aineistoon ja aineistosta nousevaan tematiikkaan. Tematiikan pohjalta olen paneutunut aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen, jota olen käyttänyt analyysin tukena. Suorat aineistosta poimitut sitaatit ovat olleet tutkimuksen tärkeintä antia. Tarkoituksena on ollut analysoida elävää vuorovaikutusta ja puhetta.

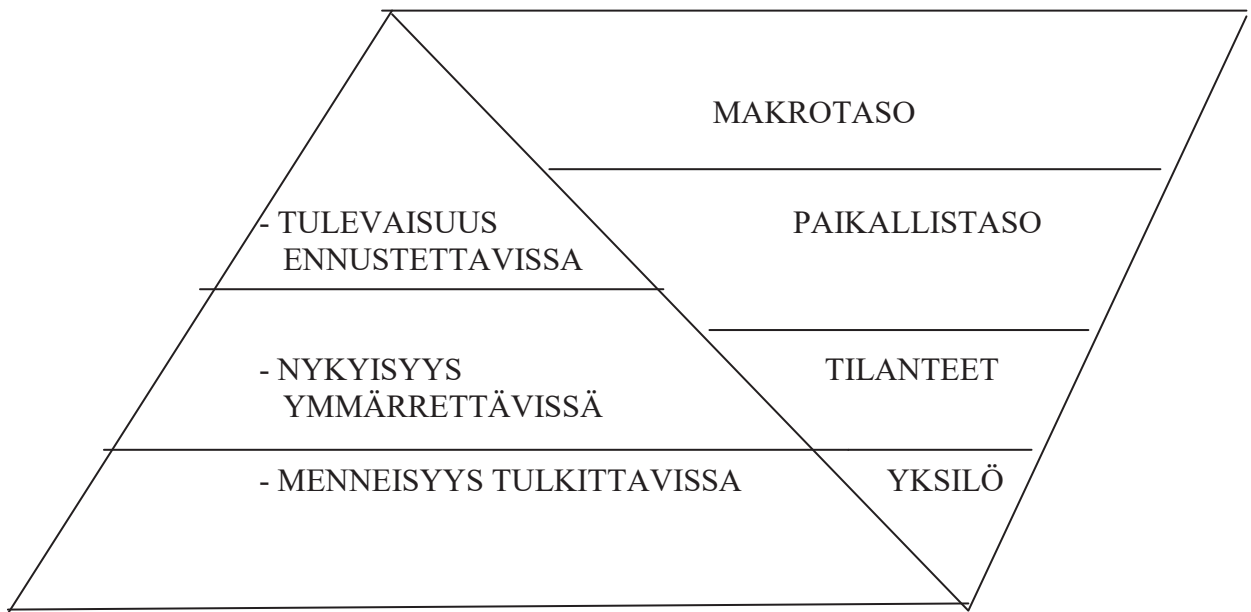
Aineistoa analysoitaessa huomaa, että niihin kietoutuu monenlaista diskursiivista tietoa. Parhaimmillaan näiden diskurssien analyysi voi tuottaa kriittistä refleksiivisyyttä. Olen-
naista on ihmisten toiminnan tarkasteleminen niin, että itsestään selvimmältäkkin näyttä-
viin vuorovaikutuksellisiin tekoihin otetaan etäisyyttä ja kysytään, millaisia merkityksiä
ne tuottavat ja millaisia funktioita niillä on osana vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen
tarkka kuvaaminen näyttää, mitä keskusteluissa oikein tapahtuu, miten vuoropuhelu
etenee ja millaiset seikat vaikuttavat ongelmien syntyyn. (Juhila 2006, 246-247.)

4.4. Tutkimuksen asemointi

Situationaalisuus tutkimuksen lähtökohtana

Aktivointihaastattelussa asiakastyö muodostuu arkisista keskusteluista, joissa tulkitaan
asiakkaan ongelmia, valmiuksia ja tarpeita. Aktivointihaastattelun sisältö määrittyy sen
mukaan, miten osapuolet kohtaavat toisensa ja millaisiksi heidän roolinsa näissä koh-
taamisissa muodostuu. Aktivointihaastattelu on asiakastyön malli, joka on vakiintunut
tietynlaiseksi ihmisten yhteistoiminnan tuloksena. Aktivointityötä määritellään ja oh-
jeistetaan monissa yhteyksissä, mikä luo kehikon tehtävälle asiakastyölle. Työntekijöinä
ja asiakkaina ollaan aina jossakin yhteiskunnallisessa tilanteessa (Juhila 2006), jossa
asiakastyölle hahmottuu tietynlaisia tehtäviä ja paikkoja, jotka määrittävät toimijoiden
suhteen sisältöjä. Tutkimukseni lähtökohtana on situationaalisuus, joka merkitsee että
asiakkaiden elämäntilanteet sijoittuvat tutkimuksen kontekstiin. Tutkimuksen konteks-
tiin liittyy myös sosiaalityöntekijä, joka tekee tulkintoja, tilannemäärittäyksiä ja päätöksiä
asiakkaan elämäntilanteen pohjalta (menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus-
akselilla). Lisäksi yhteiskunnalliset vaikutussuhteet kietoutuvat osaksi elämän kontekstuaalisuutta.

Kuvio 3. Tutkimuksen kontekstoinnin kehikko



Yhdistän situationaalisuuden sovellettuna dispositiivien tutkimukseen siten, että tarkastelen paikallista aktivointikäytäntöä, puhunnan ja toiminnan muodostamaa kokonaisuutta, suhteessa asiakkaan elämäntilanteisiin ja sosiaalityöntekijän työhön. Aktivointihaastattelu tuottaa tilannemäärittelyn ja ratkaisuyrityksen asiakkaan elämäntilanteeseen, aktivoinnin keinoin pyritään muovaamaan asiakkaan käyttäytymistä ja toimintaa ”oikealla tavalla hyödylliseen” suuntaan.

Pyrin ymmärtämään aktivointihaastattelua ilmiönä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkökulmasta käyttäen konstruktionistista ajattelutapaa: Objektivistista todellisuutta ei ole löydettävissä, vaan todellisuus muodostuu yhteisissä keskusteluissa asiakkaan kanssa. Ilmiöiden merkityksen oivaltaminen ja ymmärtäminen on tulkintaa, joka laajentuu koko yhteiskunnalliseen todellisuuteen. Aktivointihaastattelun käytäntöä tarkastelen erityisesti siitä näkökulmasta, miten siinä rakennetaan eli konstruoidaan asiakkaan ongelmaa, erilaisia identiteettejä ja ratkaisuvaihtoehtoja. Rakentaminen katsotaan tapahtuvan yhteistoiminnallisesti työntekijöiden ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessa analysoidaan siis elävää vuorovaikutusta ja puhetta, ei kuvauksia. Tavoitteena on asiakkaiden subjektivoituminen ja palautteen antaminen aktivointikäytännöistä.

Tutkimus ei ole puhtaasti induktiivinen, vaan pyrin ymmärtämään aineistoa lukemalla aineistosta nousevaan tematiikkaan liittyvää teoreettista kirjallisuutta. David Silvermanin (1993, 27–29) mukaan tutkijan valitsevat käsitteet ohjaavat ilmiön tarkastelua ja tulkitsemista ja teoria antaa suunnan, josta käsin tutkija lähestyy kohdettaan.

Tutkimuksessani yhdistän aktivointia koskevan puhunnan ja toiminnan dispositiivin käsitteen avulla. Paikallisen aktivointikäytännön jäsenän asiakkaan ja sosiaalityöntekijän positioiden, niitä koskevan puheen ja niistä tehtyjen tulkintojen kautta. Aktivointilainsäädäntö, hallinto, instituutiot ja paikallinen aktivointikäytäntö tuottavat erilaista puhuntaa ja toimivat käytännön vuorovaikutuksessa erilaisten diskurssien pohjalta. Käyttäessään erilaisia diskursseja puhujat rakentavat käsityksiä omista ja toisten toimintamahdollisuuksista, oikeuksista ja velvollisuuksista, kuten aktivointihaastattelussa korostetaan.

Sosiaalinen konstruktionismi metodologisena viitekehyksenä

Tutkimukseni edustaa metodologiselta orientaatioltaan sosiaalista konstruktionismia. Käsite viittaa todellisuuden sosiaaliseen rakentumiseen, siihen miten sosiaalinen todellisuus tulee luoduksi ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Kyse on käytäntöjen tarkastelusta siltä kannalta, miten niissä tulkitaan sosiaalista todellisuutta ylläpitäen ja muokaten sitä. (Jokinen & Suoninen 2000, 16–17.) Tarkastelen aktivointihaastattelun käytäntöä erityisesti siitä näkökulmasta, miten siinä rakennetaan eli konstruoidaan asiakkaan tilannetta, erilaisia identiteettejä ja ratkaisuvaihtoehtoja. Rakentaminen katsotaan tapahtuvan yhteistoiminnallisesti työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa (Jokinen & Suoninen 2000). Sosiaalinen konstruktionismi tarjoaa puitteet sosiaalisen vuorovaikutuksen kriittiselle tarkastelulle erilaisissa institutionaalisissa kehyksissä, kuten työvoimatoimistossa tapahtuvassa aktivointityössä.

Kokemukseni aktivointityössä on saanut minut pohtimaan sitä, mikä on asiakkaan paikka palveluprosessissa ja mitä uutta sosiaalityö tuottaa työvoimahallinnon asiakastyöhön. Tehokkaat järjestelmät, tulostavoitteet ja pitkälle viety yhteistyö ovat toisinaan itsessään ongelmallisia. Susanna Hyväri (2001, 283) toteaa tutkimuksessaan ”Vallattomuudesta vastuuseen”, että tulosten saavuttamisen tuoksinassa unoh-

damme helposti, minkälaisia vaikutuksia alun perin olikaan tarkoitus tavoitella. Kiinnostuin aktivointityön asiakkuuksista ja järjestelmän toiminnasta. Mitä asiakkaalle tapahtuu aktivointityössä? Millaisia seurauksia toiminnasta on? Muuttaako sosiaalityö palveluprosessia?

Melko pian tutkimussuunnitelmavaiheessa varmistuin siitä, että vuorovaikutuksen tutkiminen tulee olemaan keskeistä kiinnostukseni aluetta. Näen vuorovaikutuksen laajasti, aktivointipolitiikan, työvoima- ja sosiaalishallinnon ja paikallisen viranomaisjärjestelmän ja asiakkaan välisenä suhtena. Aktivointihaastattelujen sosiaalityöntekijänä olen pääsemättömissä siinä, että olen osa ”järjestelmää”. Olen määrittelemässä, tulkitsemassa ja luokittelemassa asiakkaita. En voi asettua ulkopuoliseksi tarkkailijaksi ja kokemus ”sisällä olemisesta” auttaa minua näkemään asioita, joihin ”vierailijalla” ei ole pääsyä. Nämä kokemukset ovat ammatillisesti hyvin opettavia ja huomaan olevani varsin kriittinen sille toiminnalle, jonka osa itsekin olen.

Tutkimuksessa ja opetuksessa on vahvistunut suuntaus kokemuksellisen tiedon merkityksellisyyden korostamisesta tieteellisen tiedon rinnalla. Tieteellisten teorioiden ja tiettyjen menetelmien sijasta keskiöön nousee asiakkaan kanssa rakennettavat tilannekohtaiset ”teoriat”, jotka huomioivat asiakkaan elämäntilanteen, ajattelumallit ja arvomaailman. (ks. Mutka 1998) Pitkään asiakastyötä tehneenä uskon, että asiakkaan näkökulmasta vuorovaikutuksen onnistumisella ja asiakastilanteessa yksimielisyyden saavuttamisella on menetelmiä suurempi merkitys palvelutilanteen onnistumiselle. Ihmisten välinen kohtaaminen on auttamistyön ydinaluetta, siinä rakennetaan niin asiakkuutta kuin työntekijyyttäkin.

Tutkimuksen näkökulma, metodologiset ja metodiset valinnat liittyvät yhteen. Jos puhutaan asiakkaista ja työntekijöistä, ei voi asettua kovin etäälle sieltä, missä työntekijä ja asiakas kohtaavat. Lähtökohtana on vuorovaikutukseen perustuva työ. Tällöin katse on suunnattava vuorovaikutukseen ja sen tutkimiseen. Berger ja Luckmannin (1966 / 1994) mukaan ihminen tuottaa itsensä aina ja väistämättä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Ihmiset yhdessä tuottavat inhimillisen maailman kaikkine sosiokulttuurisine ja psykologisine muodostumineen. Yhteiskunnallinen järjestys on ihmisen tuotosta tai täsmällisemmin ilmaisten - jatkuvaa inhimillistä tuotantoa.

Ihminen on sosiaalinen olento. Paras tapa ymmärtää ihmistä on tuntea se merkitysjärjestelmä, jonka rakentamiseen ja ylläpitämiseen hän vuorovaikutussuhteissaan osallistuu. (Helkama ym. 1998, 69.) Konstruktionistisen näkemyksen mukaan tieto on aina väistämättä sosiaalisesti neuvoteltua. Kielenkäyttö on ymmärrettävä aktiiviseksi sosiaalisesti toiminnaksi, jonka kautta puheen kohteena olevat ilmiöt saavat muotonsa ja jonka kautta sosiaalisesti jaettu tieto paitsi rakennetaan myös uusinnetaan (Nikander 2001, 283).

Sosiaalinen konstruktionismi painottaa kielenkäytön aktiivista luonnetta todellisuuden rakentamisessa. Merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa, sosiaalisissa prosesseissa ihmisten välillä. Näissä käytänteissä merkityksellistämme maailmaa nimeämällä asioita aina jostakin näkökulmasta käsin. (Gergen 1994, 64–92.) Erityisen mielenkiintoista on tarkastella sitä, mitä puhujapaikkoja otetaan itselle ja minkälaisiin positioihin asetetaan ne, joista puhutaan. Kielenkäyttö on siten toimintaa, johon sisältyy valtaa ja ideologisia seurauksia. (Jokinen ym. 1995, 17–47.)

Puheet ja teot eivät siis ole toisiaan poissulkevia kategorioita, vaan niiden molempien katsotaan olevan toimintaa, joka ylläpitää tai muuntaa sosiaalista todellisuutta. Puhe on myös teko, sillä mitä puhumme on käytännön toimintaan kantautuvat seuraamuksensa. Koska kyse on toiminnasta, on myös tutkimuksen fokuksen oltava ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa käytännöissä. Asiakasta koskeva puhe tuottaa toimintaa myös siellä, missä asiakas ei ole henkilökohtaisesti läsnä. Yhtä asiakasta koskeva puheteke voi ulottaa vaikutuksensa myös paljon laajemmin, vaikuttaen monien ihmisten elämään. Asiakkuuden käsitteellistämisen ja ihmisten kategorisoimisen myötä erilaiset puheteot kantautuvat toiminnaksi, joilla on konkreettisia vaikutuksia ihmisten elämään, kuten avun saamiseen. (Vanhala 2005, 25–26.) Kielellisen vallankäytön erittelemisen paljastaa vakiintuneita totuuksia, mutta myös vastarinnan ituja ja vaiettuja totuuksia. Tästä voi saada alkunsa emansipatorinen projekti. Siihen kuuluu paitsi valta- ja alistussuhteiden erittelemisen, myös tilan raivaaminen marginalisoiduille äänille. (Jokinen ym. 1999, 208.)

Burria (1995, 5-8) mukailleen sosiaalista konstruktionismia määrittävät peruslähtökohdat voidaan tiivistää seuraavalla tavalla.

1. Anti-essentialismi; asioilla itsessään ei ole olemusta, vaan ne syntyvät ihmisten tekemien tulkintojen kautta.
2. Anti-realismi; tietomme ei kuvaa suoraan olemassa olevaa todellisuutta, vaan jokainen rakentaa sen omien tulkintojensa kautta.
3. Tieto on historiallisesti ja kulttuurisesti määrittynyttä, millaisena sitä pitää myös tutkia.
4. Ajattelu edellyttää kieltä. Me synnymme tiettyyn kielelliseen todellisuuteen, minkä vuoksi kieli nähdään ensisijaiseksi ajatteluun nähden.
5. Kieli on sosiaalisen toiminnan muoto. Puhuessaan toisilleen ihmiset rakentavat todellisuutta. Kielellä on sosiaalista todellisuutta rakentava merkitys.
6. Tutkimuksen kohteena on sosiaalinen vuorovaikutus ja käytännöt.
7. Prosessit ovat staattisia rakenteita tärkeämpiä tutkimuskohteita.

Jokapäiväinen elämä esittäytyy ihmisten tulkitsemana todellisuutena ja subjektiivisesti merkityksellisenä, yhtenäisenä maailmana. Subjektiivisesti merkityksellisessä toiminnassaan tavalliset ihmiset eivät ainoastaan pidä jokapäiväistä elämismaailmaa itsestään selvänä todellisuutena. He myös tuottavat sen ajattelullaan ja toiminnallaan, ja sen todellisuus säilyy vain heidän ajattelunsa ja toimintansa kautta. (Berger ja Luckmann 1966/ 1994, 29–30.) Henkilökohtaisesti sosiaalisen konstruktionismin ajatukset tuntuvat houkuttelevilta siksi, että se tarjoaa mahdollisuuden muutokselle ja toivolle. Asioihin voidaan vaikuttaa kyseenalaistamalla vallitsevaa toimintaa ja ihmisiä alistavia prosesseja. Uusia merkityksiä voidaan virittää ja toimintaa muuttaa.

Dispositiivin käsite

Tutkimukseni tehtävänä on analysoida auttamista aktivointihaastattelussa. Auttamistyö rakentuu vuorovaikutuksessa, jossa on läsnä erilaisia diskursseja, toimintakäytäntöjä ja niiden tuottamia positioita. Aktivointikäytäntöä tarkastelen Michel Foucaut'n (1980a) dispositiivin käsitteen kautta.

Dispositiivi yhdistää historiallisessa tilanteessa diskursiivisia ja ei-diskursiivisia elementtejä, joita Foucault ei koskaan käsittänyt ”samana”. Dispositiivilla on kolme ulottuvuutta: ensiksi se on heterogeenisten diskurssien, instituutioiden, arkkitehtonisten muotojen, sääntelypäästösten, lakien, hallinnollisten toimenpiteiden, tieteellisten lausuntojen sekä filosofisten, moraalisten ja filantrooppisten ehdotusten kokonaisuus- lyhyesti yhtä paljon sanotun kuin sanomatta jääneenkin tavoittaminen. Toiseksi se on yhteys näiden heterogeenisten elementtien välillä. Siten tietty diskurssi voi ilmetä tietyssä aikana jonkin instituution ohjelmana, ja toisena hetkenä olla oikeuttamassa tai kätkemässä tiettyä käytäntöä, tai tietoisena uudelleentulkintana tälle käytännölle, avauksena jollekin uudelle rationaalisuuden kentälle. Kolmanneksi Foucault tarkoittaa dispositiivilla muodostumaa, jonka päätehtävä on tietyssä ajankohtana vastata johonkin kipeään tarpeeseen. (Foucault 1980a, 194-195; 1998, 284-285, myös Kokko 2003, 3.)

Dispositiivi tarkoittaa tietomuodostumien, hallintakäytäntöjen ja subjektiuksien strategista yhdistymisprosessia. Dispositiivi on analyttinen, geneologinen työkalu, joka suuntaa huomion asetelmien muovautumiseen ja muuttumiseen. Dispositiivin vallan ”kokonaisuus”, sosiaalinen järjestys hahmottuu katkokselliseksi, epäyhtenäiseksi ja muuttuvaksi verkostoksi. Se on mikromekanismien ja asetelmien, historiallisten yhdistelmien tuottama, se ei ole rakenne vaan kaikkialla ja jatkuvasti läsnä oleva strateginen tilanne, joka muuttaa muotoaan. (Foucault 1980a, 194–195; Kusch 1991, 143–146.)

Alhasen (2007) mukaan Foucault’n dispositiiveihin sisältyy monia erilaisia valtasuhteita. Valtasuhteet kytkeytyvät dispositiivissa eri tavoin toisiinsa ja Foucault puhuu ”vallan verkottumisesta”, ”valtasuhteiden muodostamista järjestelmistä” sekä vallasta ”liikkuvien suhteiden pelinä”. Kaikkien näiden luonnehdintojen taustalla on Alhasen tulkinnan mukaan käsitys, että yksittäiset valtasuhteet voivat järjestäytyä hallinnan kokonaisuuksiksi ja erilaisiksi hallintamuodoiksi, joissa ihmisten toimintaa ohjataan johdonmukaisesti lukuisilla käytännöillä ja niihin sisältyvillä tekniikoilla.

Tarkkailla ja rangaista (1980b)-teoksessa Foucault analysoi juridisen diskurssin ja vankilalaitoksen käytäntöjen muodostamaa dispositiivista ja sen funktionaalisia suhteita. Vankilan dispositiivissa kohtaavat ja sekoittuvat useat erilaiset objektivoinnin ja subjektivoinnin muodot. Vangit objektivoituvat lainrikkokijiksi ja samassa prosessissa heitä muokataan tottelevaisiksi ja lainkuuliaisiksi subjekteiksi. Vankilalaitoksen muodostava käytäntöjen kokonaisuus ulottuu oikeuslaitokseen, poliisivoimiin sekä vankeja koskeviin juridisiin, psykiatrisiin ja kriminologisiin diskursseihin.

Aktivointiehdon täyttävän asiakkaan kohdalla katson dispositiivin merkitsevän ainakin kahta seikkaa, aktivointia koskevaa puhuntaa ja toimintaa. Nämä yhdessä muodostavat aktivointihaastattelun aktivointikäytännön. Tutkimuksessa tarkastelen aktivointipuheen ja toiminnan muodostamaa kokonaisuutta suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen ja auttamistyöhön. Dispositiivien tutkimus tarkoittaa diskurssien ja käytäntöjen tutkimista, jolloin puhetapojen ja toimintatapojen toteutumista tarkastellaan kiinteänä historiallisena muodostelmana. Tietty diskurssit ja käytännöt voivat toistua usein pitkienkin aikojen kuluttua, erilaisissa yhteiskunnallisissa olosuhteissa, mutta silti lähes samansisältöisinä. Oman aikansa yhteiskunnalliseen tilanteeseen sidottuna diskurssin tehtävänä on perustella ajankohtaista politiikkaa, ideologioita ja ratkaisuja, jotka oikeuttavat tiettyjä toimintakäytäntöjä ja tekevät niistä yhteiskunnallisesti hyväksytyjä. (Foucault 1980a, 194-195; 1998, 284-285.)

Dispositiivi muotoilee uudelleen yksilön ja yhteiskunnan suhteen. Foucault (1998) viittaa ”diskursiiviseen valtaan” ja kiinnittää huomiota tiedon ja vallan kytkökseen, ihmisyksilöitä ja subjekteja muokkaaviin valtasysteemeihin, joissa diskurssit tuottavat todellisuutta ja myös siinä toimivia subjekteja. Vallalla on ollut suuntaus määrittellä sosiaaliset vaikeudet marginaaliryhmien ongelmiksi, eivät osaksi vastuullisen ihmisen maailmaa. Viranomaisten ja asiantuntijoiden erilaiset luokittelut, samoin kuin instituutiot muovaavat ihmisiä, heidän näkemyksiään ja edellytyksiään toimia erilaisilla elämänareenoilla. Muodostumassa oleva uusi köyhien hallinnoinnin tapa on nojannut henkilökohtaisen vastuun ajatukseen, jossa yksilöllistävasti vaikuttavalla asiantuntijatiedolla, erilaisilla luokituksilla ja määrityksillä on keskeinen sija. Kurivallan avulla yksilöt ohjautuvat hallinnoinnin piiriin ja heidät tehdään näkyväksi hallinnalle. Kyse on kurinpitovallan ja biovallan yhdistämisestä. (Hänninen & Karjalainen 1997, 20-21.)

Heiskalan mukaan valta on aina tuottanut tietoa ja määritellyt kohteitaan. Foucault'lle yhteiskunnassa on toimintaa ja toimijat käyttävät valtaa. He tekevät sen kuitenkin subjekteina, jotka on muotoillut yksittäisten toimijoiden toiminnan piiriä määrittävä vallan verkosto. Tämän verkoston toteuttaa vain subjektien toimivuus ja tekijyys, mutta verkosto ei ole subjektien hallinnassa. Foucault käyttää tästä verkostosta nimitystä dispositiivi. Clausewitzin sodankäynnin strategiaan ja taktiikkaan nojautuen hän mieltää dispositiivit strategisiksi komplekseiksi, jotka järjestävät mikrotilanteiden taktisia kohtaamisia. Dispositiivien analyysin kautta voidaan tarkastella valtaresurssien varassa tapahtuvaa toimintaa, joka voi olla joko valtaa lisäävää tai pelkkää kamppailua sen jaosta. (Heiskala 2000, 192,195.)

Foucault'ta on usein syytetty nihilistiksi, jonka ajatusten perusteella emme voi konstruoida minkäänlaista vaihtoehtoa valtasuhteiden läpikäymälle yhteiskunnalle. Vallan verkostoja on kaikkialla! Nähdäkseni Foucault'n dispositiivien tutkimus puhuu myös mahdollisuudesta tutkia kriittisesti valtaa ja sen järjestystä sekä nostaa uudeen esiin alistettua tietoa.

Neuvoteltu järjestys

Neuvotellulla järjestyksellä (Strauss 1978) tarkoitetaan sääntö- ja normijärjestelmistä tehtävien sopimusten jatkuvaa uudelleenarviointia. Mikään sosiaalinen järjestys ei ole mahdollinen ilman jonkinlaisia neuvotteluja. Yhteisölliset ja institutionaaliset voimat ovat kosketuksissa ihmisten toiminnan kanssa siten, että ihmiset käyvät neuvotteluja toistensa kanssa lukuisassa joukossa yhteisiä toimintoja. Straussiin teoriasa neuvoteltu järjestys syntyy vuorovaikutuksessa, minkä puitteissa säännöistä ja päämääristä neuvotellaan. Neuvotellun järjestyksen tavoitteena on löytää osapuolten keskinäinen yhteisymmärrys ja luoda eri organisaatioissa vallitsevista työskulttuureista, toimintaperiaatteista ja tavoitteista kombinaatio, jonka varassa yhteistyö voi jatkua. (Strauss 1978, 5-7.)

Aktivointihaastattelussa työntekijöiden ja asiakkaan ”näkyvän neuvottelu” alkaa heti tapaamisen alussa, kun osapuolet tunnustellen aloittavat vuorovaikutuksen. Aktivointihaastattelun tavoitteena on rakentaa neuvoteltua järjestystä asiakkaan ja työntekijöiden sekä eri organisaatioiden (työvoimahallinto ja sosiaalitoimi) viranomaisien yhteistyön tasolla osana yhteiskunnan sosiaalista järjestystä.

Neuvoteltu järjestys ilmenee erityisesti niissä tavoissa, joilla aktivointihaastatteluun osallistujat toimivat ammattilaisina ja asiakkaina virallisten sääntöjen luomassa kehityksessä. Aktivointihaastattelun institutionaalinen luonne ilmenee seuraavissa piirteissä: lainsäädäntö, organisaatioiden yleiset tavoitteet ja toimintapolitiikka määrittävät yhteistyötä, viranomaiset suorittavat omaa erityistä tehtäväänsä omien taustaorganisaatioidensa edustajina, kokous toteutetaan vakiintuneena etenemis- ja puhekäytäntönä ja työntekijät käsittelee asiakkaan elämäntilannetta osana palvelujärjestelmän asiakkuutta Työntekijöiden ja asiakkaiden tulee asettua näiden tehtävien ja tavoitteiden mukaisiin paikkoihin ja asiakkaiden elämäntilanne on sidoksissa organisaatioiden auttamismahdollisuuksiin. (Strauss 1978-5-7.)

Aktivointihaastattelun neuvoteltu järjestys tuottaa tiettyä työn tekemisen tapaa ja tekee institutionaalisen auttamisen näkyväksi. Samalla toiminta näyttäytyy yhteistyökumppaneille systemaattisena ja tuloksellisena. Ilman aktivointisuunnitelman tekoa asiakastyö näyttäisi epämääräiseltä ja eikä niin ammatilliselta. Raitakaran (2006) tapaan voikin kysyä, kumpi tarvitsee aktivointisuunnitelmaa enemmän - työntekijä vai asiakas.

Strauss kuvaa neuvoteltua järjestystä jokapäiväisenä ja arkirutiineihin liittyvänä toimintana. Käsitteen etuna on se, että se tekee tiedostamattomasta tietoisien. Se, mitä neuvoteltu järjestys kussakin tilanteessa tarkoittaa ratkaistaan viime kädessä toimijoiden vuorovaikutuksessa. Neuvotellun järjestyksen käsitteen avulla luodaan uudenlaista tulkintakehikkoa tilanteille, joita aikaisemmin on pidetty annettuina ohjaamisen ja kurinalaisen tottelemisen kysymyksinä. Neuvotellusta järjestyksestäkin voi siis alkaa neuvotella. (Strauss 1978, 212, 242-268.)

Paikantuminen tutkimuskentällä

Tutkimuksessani on elementtejä tieteen eri kentiltä. Ensimmäkin tutkimustani voidaan pitää aktivointiin ja aktivointipolitiikkaan liittyvänä puheenvuorona. Aktivointi kuuluu 2000-luvun sosiaalipolitiikan avainsanastoon, samoin kuin kannustavuus, tuottavuus ja tehokkuus (Heikkilä 2004, 17). Aktivointia voidaan pitää yleiskäsitteenä, joka yhdistää työttömyyden ja syrjäytymisen vastaista politiikkaa (Keskitalo & Mannila 2002, 192.)

Aktivointipolitiikasta on käytetty tärkeitä puheenvuoroja köyhyyttä, huonosuaisuutta ja biovaltaan koskevissa tutkimuksissa, jotka ovat olleet omankin työni lähtökohtina (Hänninen ym. 1997, 2006, 2007). Aktivointia on Suomessa tutkittu mm. toiminnan tuloksellisuuden kannalta (Alakauhaluoma ym. 2004), sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa (Tuusa 2005) ja viimeisimpänä, mitä sosiaalityön ydinprosessit aktivointi ja aktivoituminen ovat käsitteellisesti ja teoreettisesti ymmärrettyinä (Kotiranta 2008). Tässä tutkimuksessani olen kiinnostunut aktivoinnista puhuntana ja toimintana tietyssä paikallisessa kontekstissa, osana yhteiskunnallista kehystä.

Toiseksi tutkimustani voidaan pitää sosiaalityön erilaisten käytäntöjen tutkimuksena. Tutkimukseni on ammatillinen lisensiaattitutkimus. Tavoitteena on käytännöstä lähtevä tiedonmuodostus sekä tiedon välittäminen käytännön ammattilaisille ja päätäjille. Sosiaalityön käytännön kuvaamiseen liittyvä tutkimus tähtää uutta etsivän tutkimus- ja tiedonmuodostuskulttuurin vahvistamiseen sosiaalialalla. Tutkimukseni on tapaustutkimus, joka parhaimmillaan auttaa tutkijan matkalle: hän huomaa näkevänsä uuden maiseman eli ymmärtävänsä tutkimansa todellisuuden uudella tasolla (Satka ym. 2005, 12–13). Tässä tutkimuksessa uuden näkemisen piiriin kuuluu myös tutkijan oma elämä ja työ. Tutkimus on tapaustutkimus tekijänsä ja toimintaympäristönsä suhteen. Tutkimus kohdistuu kuusamolaiseen aktivointitoimintaan, sosiaalityöntekijän työhön ja palvelukontekstiin.

Kolmanneksi tutkimukseni liittyy yksilöiden ja instituutioiden suhteeseen. Se on aineistolähtöinen ja kuuluu sosiaalityön tieteenalaan. Tutkimus käsittelee aktivointihaastattelua neuvoteltuna järjestyksenä (Strauss 1978), jossa rakennetaan sosiaalista järjestystä asiakkuuden ja asiakkaiden tilanteisiin. Lähdän siitä, että on tärkeää analysoida sitä, miten ammatillaiset yksittäisissä asiakastilanteissa neuvottelevat yksilön tilanteesta suhteessa instituution tehtävään. Yksittäisissä kohtaamisissa tulee näkyviin se liikkumatila, joka nyky-yhteiskunnassa jää sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle. Asiakkuus ja työntekijäisyys ovat yhteiskunnallisesti määriteltyjä.

Neljänneksi tutkimukseni liittyy ammattilaisten ja asiakkaan vuorovaikutuksen tutkimiseen (Riikonen 1992, Jokinen ym. 1995; Jokinen & Juhila & Suoninen 1999 ja 2000, Ruusu vuori ym. 2001, Jokinen & Suoninen 2004, Raitakari 2006). Tarkastelen aktivointihaastattelua siitä näkökulmasta, miten siinä rakennetaan asiakkaan ti-

lannetta, erilaisia identiteettejä ja ratkaisuvaihtoehtoja. Rakentaminen tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijöiden välillä. Tutkimuksen teoreettis-metodologinen viitekehys on sosiaalisessa konstruktionismissa. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan meillä ei ole mahdollisuutta kohdata tutkimaamme todellisuutta ”puhtaana”, vaan aina jostakin näkökulmasta merkityksellistettynä. (Gergen 1994, 72; Burr 1995, 1-8.)

Viidenneksi tutkimukseni on kiinnostunut diskursseista ja jakaa retoriikan, keskusteluanalyysin, semiotiikan ja etnografian kiinnostuksen sen tutkimiseen, kuinka sosiaalinen todellisuus rakentuu kielenkäytössä ja muussa toiminnassa. Lisäksi traditiioille on yhteistä, että analyysissä lähdetään liikkeelle paikallisesti rakentuvista käytännöistä eli sosiaalisen todellisuuden rakentumista tarkastellaan alhaalta ylöspäin tapahtuvana toimintana. (Jokinen ym. 1999 38–39.) Diskurssianalyttikko kysyy, mitä diskurssit vahvistavat, mitä vaientavat, ketkä diskursseista hyötyvät ja ketkä niitä ajavat takaa. (Parker 1992, 17–20.)

Ranskalainen filosofi Michel Foucault on tutkinut yhteiskunnan valtakäytäntöjä, niihin liittyviä diskursseja ja käytäntöjä. Paljolti hänen yhteiskuntatutkimukseen tuomansa diskurssin käsite on tutkimukseni pohjalla. Foucault’n mukaan yksittäisissä tilanteissa tuotetut merkitykset eivät voi olla koskaan ainutkertaisia, vaan aina sidoksissa puheiden ja tekstien ulkopuoliseen maailmaan. Kielellisten aineistojen rajat tulee pyrkiä ylittämään, sillä puheet ja tekstit heijastavat instituutioihin ja valtaan sidottua jatkuvuutta silloinkin, kun ne asettuvat näitä vastaan. (Foucault 1982, 225-226.)

5. ASIAKKAAN ELÄMÄNHISTORIAA, ELÄMÄNTILANNETTA JA ASIAKKUUTTA KOSKEVA NEUVOTTELU

5.1. Vakiintunut kokouskäytäntö

Aktivointihaastattelun institutionaalinen luonne ilmenee siinä, että aktivointihaastattelu toteutetaan vakiintuneena etenemis- ja puhekäytäntönä ja työntekijät käsittelevät asiakkaan elämäntilannetta osana palvelujärjestelmän asiakkuutta. Asiakkaiden elämäntilannetta peilataan eri organisaatioiden ja palvelujärjestelmän mahdollisuutena auttaa asiakasta. Kysymys on institutionaalisesta todellisuudesta, jota tuotetaan rutiininomaisesti. (Strauss 1978, 5-7.)

Institutionaalisen vuorovaikutuksen edellytyksenä on säännönmukaisesti toistuvat toiminnan rakenteet, joiden varassa ihmiset tekevät ymmärrettäväksi sosiaalisia tilanteita. Ajatuksena on, että osallistujat puhuvat instituutiot eläviksi. (Heritage 1996, 290.) Viranomaiset toimivat keskellä muita viranomaisia ja järjestelmä toimii ammattitaitoisten ihmisten pyörittäessä sitä totutun puhekäytännön pohjalta. Tämän he tekevät monin tavoin: esimerkiksi mukautumalla tiettyihin vuorovaikutuksen käytäntöihin, mutta toisaalta myös erilaisilla kielellisillä valinnoilla. Institutionaalisilla keskusteluilla on ainakin kolme tyypillistä piirrettä: 1. keskustelulla on päämäärä, 2. osallistumista keskusteluun säätelevät erilaiset rajoitteet, 3. keskusteluissa käytetään instituutioille tyypillisiä tulkintakehyksiä (Drew & Heritage 1992). Nämä yleisen tason piirteet tulevat esiin vuorovaikutuksen yksityiskohdissa ja keskustelujen rakentamisessa. Kyse on auttamispuheen rakentamisesta, joka avulla järjestelmä löytää erilaisia ”asiakkuusputkia” erilaisten asiakkuuden piirteiden mukaisesti.

Nauhoittamissani aktivointihaastattelussa on usein melko vakiintunut etenemis- ja puhejärjestys. Se on kutsuttu koolle tiettyyn aikaan ja paikkaan. Yleensä aktivointihaastattelun avaa työntekijä (sosiaalityöntekijä tai työvoimaneuvoja), joka säätelee keskustelun kulkua. Osapuolet pitävät puheenvuoronsa usein melko lyhyinä ja siirtymät uusiin teemoihin ovat nopeita. Aktivointihaastattelussa osapuolet eivät voi pysähtyä asiakkaan yksittäisiin teemoihin liian pitkäksi aikaa, sillä käytettävissä oleva aika on rajallinen. Aktivointihaastattelun päätehtävä on tuloksellinen päätöksenteko.

Asiakkaan elämäntilannetta käsitellään vakiintuneen kokonaisrakenteen avulla:

1. Miksi kutsuttu? (aktivointiehto)
2. Ketkä osallistuu? (työntekijöiden aseman selvittäminen)
3. Asiakkaan historia (menneisyys tulkittavissa)
4. Asiakkaan nykyhetkeä koskeva keskustelu (nykyisyys ymmärrettävissä)
5. Asiakkaan suunnitelma (tulevaisuus ennustettavissa)
6. Päätös ja käytännön asioista sopiminen (interventiopäätös)
7. Uuden ajan antaminen (jatkuvuus ja prosessinomaisuus)

Keskustelu käydään valmiin lomakepohjan (aktivointisuunnitelma) avulla, jossa on teemoja tarkentavia kysymyksiä. Aktivointisuunnitelmapohja tekee näkyväksi tavoitteen, että osallistujien tulisi käydä tietyt asiat läpi ja kirjata ne ylös.

Aktivointihaastattelun alkaessa osallistujat käyttävät aikaa esittäytymiseen ja lyhyeen katsaukseen siitä, miksi kokous on kutsuttu koolle. Keskustelun alussa selvennetään asiakkaalle aktivointiehtoa:

Tässä on nyt idea tosiaan tämän aktivointisuunnitelman tekeminen ja tää oikeastaan tulee sitä kautta, kun sulla on sitä toimeentulotukiasiakkuutta. Ett' semmonen nelisen kuukautta, kun on nuori saanu toimeentulotukea, pitäs periaatteessa jo sitten kuhtua tämmöseen haastatteluun.
(sosiaalityöntekijä, aktivointi nro 6)

Lisäksi selvennetään sosiaalityöntekijän roolia haastattelussa. Sosiaalityöntekijä tulee työvoimaneuvojan rinnalle toteuttamaan aktivointiin liittyvää liitämis- ja kontrollitehtävää.

Tässä on oikeastaan nyt vain idea se, että me yhistetään voimavarat että, katoetaan mitä mahdollisuuksia työkkärin päässä ja sitten, mitä on tuolla sosiaalitoimiston päässä.
(sosiaalityöntekijä, aktivointi nro 6)

Parhaimmillaan aktivointihaastattelu voi toteutua yksilöiden välisenä vuorovaikutustilanteena. Aktivointihaastattelussa ongelmana on se, että asiakkaan asema ei ole tasavertainen haastattelussa. Viranomaiset voivat toimia haastattelussa asiantuntijaryhmänä (liittoutumisen mahdollisuus), mutta asiakas edustaa asiaansa useimmiten yksin. (myös Kokko 2003, 71.)

Varsinainen keskustelu alkaa lähes aina siten, että ”puheenjohtaja” antaa asiakkaalle ensimmäisen puheenvuoron, jossa hän voi kertoa työ- ja koulutushistoriastaan.

Valmistunu oon 2004, tuolta hotelli- ja ravintola-alalta, sitten työttömänä yhen vuojen, tarjoilijakurssia vähän aikaa ja sitten taas työttömänä ja sitten niitä harjoitteluita ja empä mä sillee. Ja sitte oon hoitoalalle yrittäny päästä, mutta en oo päässy.”

(asiakas, aktivointi nro 5)

Aktivointihaastattelun aloitus antaa asiakkaalle mahdollisuuden käyttää ensimmäisen puheenvuoron. Asiakas saa kertoa elämäntarinansa ensin ja sitten muut alkavat täydentää tätä avauspuheenvuoroa. Avauskertomus asettuu viranomaisten arvioitavaksi (myös Raitakari 2006, 110–111.)

Eli xxx on hyvin aktiivisesti kaikkiin näihin toimenpiteisiin mennä ja hän on itekkin hakenu (työtä). Ettei kovin kauan vielä hakenu, niiku tässäkin, on tullu tähän haastatteluun... ja on myöskin osaamiskartoituksen käyny...

(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 4)

Aktivointihaastattelussa ”aloitukset” eri teemojen käsittelyyn luovat palaveritilanteeseen vuorovaikutussääntöjä ja ohjeistavat vallitsevan puhumisjärjestyksen. ”Aloitukset” toimivat aktivointihaastattelussa viranomaistyön työkaluna. (myös Raitakari 2006, 110.)

Menneisyyden käsittelyn jälkeen siirrytään nykyhetkeen. Työvoimaneuvoja kertoo työvoimahallinnon palvelut ja sosiaalityöntekijä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Asiakkaan elämäntilannetta aletaan peilata suhteessa palvelujärjestelmän ja asiakkaan mahdollisuuksiin. Asiakkaan tehtävä on asettua näiden mahdollisuuksien mukaiseen paikkaan.

T: Niin, sä oot tuossa aiemmin, kun oot käyny, niin oot ollu kiinnostunut tästä työelämävalmennuksesta. Haluatko sä, että mä esittelen sitten nämä mejän työelämävalmennus tai työharjoittelupaikat täältä?

A: No, en minä niistä työharjoittelupaikoista kyllä niin oo (kiinnostunut).

T: Onko se sitten parempi tämä kuntouttava työtoiminta, sieltäkö sinä haluat lähteä liikkeelle, vai?

A: Niin kai se kuulostas lähtevä.

(työvoimaneuvojan ja asiakkaan keskustelu, aktivointi nro 7)

Aktivointihaastattelun loppuessa ”puheenjohtaja” vetää lyhyesti keskustelun yhteen ja tarkistaa yksimielisyyden sovitusta asioista. Asiakkaan kanssa keskustellaan aktivointihaastatteluun liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista. Tämä korostuu erityisesti nuorten kanssa keskusteltaessa.

Ja niinku aikaisemminki on sanottu, et nää suunnitelmat, mitä me kirjataan, sehän sitto sillä tavalla. Myöskin meitä työvoimatoimistoa niinku kaupunkia ja siteen myöskin tuota sinua. Ja kun noudatat tällä tavalla toteutat, et haet aktiivisesti työtä ja sitten tosiaanki, jos ei oo mitään löytyny, niin tuota alat sen kuntouttavan. Niin silloin ei mittään ongelmia tuu sitten työttömyysturvaan liittyvien asioiden kannalta.

(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 2)

Institutionaalinen vuorovaikutus on myös moraalisen järjestyksen asettamista. Ammatillaiset tekevät rajanvetoja hyvän ja pahan sekä hyväksytyyn ja ei-hyväksytyyn välillä. (Hall ym. 2006, 20-22.) Tilannekohtaisissa neuvotteluissa etsitään rajoja yhteiskunnallisesti hyväksyttävälle toiminnalle. Usein rajanveto tapahtuu keskustelemalla osapuolten vastuista ja velvollisuuksista. Foucaultlaisittain ajatellen oikeudet ja velvollisuudet keskustelussa on kyse ”kuuliaisten ruumiiden”(Foucault 1980a, 158) tuottamisesta. Asiakkaalla tosin on keskustelussa enemmän menettävää, kysehän on asiakkaan perustulon mementämisestä. Uuden ajan antaminen kolmen kuukauden päähän kertoo asiakkaalle työkentelyn prosessinomaisuudesta ja sitovuudesta.

Institutionaalisen vuorovaikutusprosessin analyysi kertoo, mitä keskusteluissa oikeastaan tapahtuu, miten keskustelu etenee ja millaiset seikat siihen vaikuttavat. Tätä kautta mahdollistuu toiminnan reflektointi – toiminnan seurauksellisuuden havaitseminen. Jos vuorovaikutustilanteita halutaan muuttaa tai parantaa, on ensi tiedettävä, mikä lähtötilanne on ja mitä toiminta on ”syönyt sisään”. (Raevaara ym. 2001, 14.)

Tutkimukseni tekee näkyväksi aktivointihaastattelun institutionaalisen luonteen. Aktivointihaastattelu toteutetaan vakiintuneen etenemis- ja puhekäytännön pohjalta. Eri teemoihin liittyvät aloitukset luovat vuorovaikutussääntöjä ja toimivat viranomaisyön työkaluna. Viranomaiset toimivat taustaorganisaatioittensa edustajina ja asiakkaan tilannetta tarkastellaan osana palvelujärjestelmän asiakkuutta.

5.2. Menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus

Aktivointihaastattelussa katson toimintakäytännön toteutuvan asiakkaan elämänhistoriaa ja elämäntilannetta ja asiakkuuden luonnetta koskevana neuvotteluna. Kyse on asiakassuhteessa tehtävästä tilannearviosta. Tämä tarkoittaa asiakkaan elämäntilanteen mahdollisimman läpikohtaista ymmärtämistä ja tämän ymmärryksen jäsentämistä.

Yhteisymmärryksen rakentaminen edellyttää yhteistä tietopohjaa. Etenkin silloin, kun asiakkaan ja ammattilaisten yhteinen historia puuttuu ja kyse on työntekijän ja asiakkaan ensimmäisestä tapaamisesta, joka pohjautuu asiakkaan itsensä kertomiin asioihin. Asiakkaan henkilökohtaista tilannetta ja asiakkuutta koskevien kysymysten ratkaiseminen edellyttää kokonaisjäsenystä. Tilannearvio ei ole pelkästään faktojen kokoamista, vaan niiden pohjalta tehtyä elämäntilanteen analyysiä ja palvelujen suunnittelua. Asiakkaan tilannetta aktivointihaastattelussa lähdetään peilaamaan menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus-akselilla.

Eli käyvään sinun asioita läpi, eli menneet, minkälainen on tilanne, ja se, mikä on tämän hetken tilanne, ja miltä se tulevaisuus näyttää ja sovitaan sitten niistä toimenpiteistä.

(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 2)

Menneisyys heijastuu tehtyinä valintoina, nykyhetkeä leimaa työttömyys ja tulevaisuus rakentuu elämänkulkua koskevien päätösten ympärille. Asiakkaan henkilökohtaista tilannetta ja asiakkuutta koskevien kysymysten ratkaiseminen vaatii uudelleen arviointia ja uutta tulkintaa tilanteesta. Konteksti rakentuu vuorovaikutuksessa, kun toimijat puhuvat ne yhteiskunnallisesti eläviksi. (Strauss 1978, 5-7.)

Aktivointihaastatteluun liittyy ”tunnustuksellinen” elementti. Asiakkaan on kerrottava keskeiset elämänkulkuunsa liittyvät seikat, jotta ”moniammatillinen” auttamistyö olisi mahdollista. Foucault’n artikkelia ”The Dangerous Individual ” (1988, 126-127) mukaellen täytyy saada asiakkaalta vastaus kysymykseen ”Kuka olette?” Myöntymisen lisäksi täytyy saada tunnustus, täytyy esittää (itse)tutkinta, ”syytetyn” täytyy antaa selitys itsestään ja paljastettava millainen on. Asiakkaan kertomuksesta voidaan päätellä, kuinka hänen käyttäytymisensä poikkeaa normista ja kuinka tilanteeseen voidaan puuttua. ”Vaatimus tunnustaa” onkin vaikea tunnistaa vallankäytön tulokseksi, koska se asetetaan monen pisteen kautta ikään kuin ”totuuden vaatimuksena” (Foucault 1978, 60–69.)

Tunnustamisesta on muodostunut eräs kaikkein arvostetuimmista tekniikoista tuottaa totuutta. Länsimaisesta ihmisestä on tullut tunnustava eläin. Jokainen tunnustaa - tai on pakotettu tunnustamaan - julkisuudessa ja yksityisyydessä. Foucault mukaan meistä on tullut yksilöllisesti tunnustava yhteiskunta. (Foucault, 1978, 59.)

Asiakas kertoo oman tarinansa ja sen on mahdollista aktivointityön kehikoon. Erityisesti sosiaalitoimen asiakkaiden osalta oli havaittavissa tunnustamisen helppous. Tämä johtuneen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän luonteesta, jossa joka palveluyksikössä on kyettävä kertomaan oma elämänsähistoriansa. Aktivointihaastattelussa oli kuitenkin säädeltävä tunnustuksellisten elementtien syvyyttä. Tämä paljasti institutionaalille vuorovaikutukselle tyypillisen piirteen, että keskustelua rajoittaa sille varattu aika. Tarjotun ongelman oli mahdollista käytetyn ajan puitteisiin ja keskustelun tuloksellisuuden vaatimukseen.

Toisaalta työvoimaneuvojat kokivat asiakkaiden henkilökohtaisiin ongelmiin menevän keskustelun hämmentävänä ja aikaavievänä. Ihmisten ongelmien vaikeus tuli yllätyksenä. Asiakkaiden ongelmat sävyttivät sekä työttömyyttä että elämäntilanteen koskevia päätöksiä. Jäin miettimään, miten työnhakusuunnitelmia on voitu tehdä ilman näitä asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä tietoja. Asiakkaan ongelmat ovat jääneet taustalle tai niistä ei tiedetty mitään. Vakiintunut toimintatapa ei mennyt ”riittävän syvälle” asiakkaan elämäntilanteeseen, vaan keskustelua käytiin pikemminkin ”tarkistusluonteisesti”. (myös Kokko 2003, 52.)

Sosiaalityön kannalta asiakkaan elämäntilanteen selvittely on itsessään sosiaalityön auttamistyötä. Asiakkaan elämäntilannetta koskeva tieto toimii asiakaskeskeisyyden takaajana, sillä mitä enemmän työntekijällä on tietoa asiakkaan elämäntilanteesta, sitä vaikeampi on toteuttaa asiakkaalle vieraita päämääriä. (Riikonen 1992, 158-159) Aktivointityössä elämäntilanteiden erilaisuuden ohittaminen voi johtaa pahimmillaan asiakkaan kannalta kohtuuttomiin tilanteisiin. Liian ”ohuen” tiedon pohjalta tehty päätöksenteko ja palvelujen tarjoaminen voi johtaa esimerkiksi asiakkaan perustulon menettämiseen, psyykkisen voimien romahtamiseen tai elämäntilanteen syventymiseen.

Tutkimukseni kertoo, että aktivointihaastattelut jäsenyivät aikaulottuvuudella. Asiakkaiden elämää jäsenetään suhteessa menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaisuuteen. Menneisyyden ymmärtäminen auttaa tulkitsemaan nykyhetkeä ja tekee tulevaisuuden ennakoitavaksi. Johtopäätökseni on, että aktivointihaastatteluun liittyy ”tunnustuksellinen elementti”, asiakkaan pitäisi pystyä ja haluta kertoa mahdollisimman laajasti omasta elämäntilanteestaan. Ongelmana on, että vakiintuneet työkäytännöt eivät aina tavoita asiakkaiden elämäntilanteiden erilaisuutta tai kriisiluonnetta.

5.3. Asiakkuuden luonne – asiakkaiden kategorisointi

Organisaatioiden yleiset tavoitteet ja lainsäädännölliset tehtävät kietoutuvat osaksi asiakkaan elämäntilanteen ja asiakkuuden ongelmien ratkaisemista. Asiakkaan työmarkkinatuki ja toimeentulotuki-asiakkuus merkitsee samalla suhdetta viranomaisten edustamaan palvelujärjestelmään ja instituutioihin. Tämä suhde vaikuttaa asiakkaan saaman palvelun luonteeseen. Palvelun käyttäjänä asiakas kuuluu ”tietynlaisten ihmisten” ryhmään ja tämän tietynlaisuuden kautta löydetään oman toiminnan kannalta tarpeelliset kiinnostuspisteet kohteena olevasta yksilöstä. Tältä pohjalta nousee helposti normaalistava keskustelu hyväksyttävästä elämäntavasta tai palvelua tarvitsevasta henkilöstä.

Ammattilainen nimetessä yksilöä syntyy merkityksiä asiakkuudesta ja työn lähtökohdistta. Samoin asiakas kuvaa itseään häneen kohdistuvista odotuksista. Esimerkiksi työntekijän määritellessä nuoren pitkäaikaiseksi toimeentulotukiasiakkaaksi, on kyseessä kielellinen teko. Tällöin työntekijä asettaa asiakkaan tiettyyn yhteiskunnalliseen paikkaan, osaksi tiettyä ihmisryhmää. Kielellisillä teoilla on myös seurauksia. Pitkäaikaiseksi toimeentulotukiasiakkaaksi nimetty nuori voi saada ehkäisevää toimeentulotukea, tai sitten hänet velvoitetaan aktivointisuunnitelman tekemiseen. Kategoriaan asettaminen vahvistaa asiakkaan ongelmallisuutta asiakkaan itsensä ja toisten silmissä. (Raitakari 2006, 22.)

Aktivointityön ongelmanmäärittelyä ohjaa asiakkaiden kategorisointi. Ensimmäinen kategoria erottaa asiakkaat toimeentulomuodon perusteella. Tehty kategorisaatio vaikuttaa työryhmän työskentelyyn ja asiakkaan saamaan palveluun. Mikäli asiakas saa toimeentulotukea, niin päävastuu aktivointihaastattelun sujumisesta on sosiaalityöntekijällä ja työmarkkinatukea saavien asiakkaiden aktivointihaastattelun sujumisesta vastaa työvoimaneuvoja.

Mikäli asiakas saa toimeentulotukea, niin puhetta johtaa sosiaalityöntekijä ja työmarkkinatukea saavien asiakkaiden haastattelua johtaa työvoimaneuvoja. Työntekijät asettuvat heti haastattelun alkaessa ongelmatyönjaon mukaisiin rooleihinsa. Työntekijät toimivat taustaorganisaationsa edustajina. Aktivointihaastatteluun osallistujat toimivat ammattilaisina ja asiakkaina virallisten sääntöjen luomassa viitekehyksessä (Peräkylä 1996, 94).

Menneisyys ja nykyisyys vaikuttavat vahvasti asioiden käsittelyyn. Mikäli asiakkaalla on normaali työ- ja koulutushistoria ja hän saa työmarkkinatukea, niin haastattelun luonne on informatiivinen. Haastattelussa korostuu työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston rooli asiakkaan liittäjänä koulutus- ja työmarkkinoille ja kontrollitehtävä, että tämä tapahtuu riittävän tehokkaasti. Asiakkaalle kerrotaan laajasti työvoimatoimiston palveluista.

Kato, meillähän on niin paljon kaikenlaisia mahdollisuuksia, on tätä koulutuspuolta, harjoittelupuolta, osaamiskartoitusta, on Pestuutoria. Jossakin tapauksissa terveydellisiä asioita voidaan selvittää, ammatinvalinnan ohjaukseen liittyen, yritystoimintaan...mutta koet ite kaikkein tärkeimmän nyt tässä vaiheessa se, että se työpaikka ois sitten se.
(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 2)

Jos asiakas saa toimeentulotukea, korostuu asiakkaan rooli apua ja tukea tarvitsevana asiakkaana. Hänelle kerrotaan laajasti sosiaali- ja terveystalveluista ja ensisijainen palvelumuoto on kuntouttava työtoiminta.

Elikkä päihdeleiri on tällä viikolla...Ooksä käyny siellä päivätoiminnassa, silloin (sosiaalitoimistossa) puhuttiin niistä päivätoiminnoista...Elikkä kaupunki ja Kiinteistö Oy on palakannu tämmösen asumisnohjaajan, onko käyny sinun luona semmonen...Puhuttinko me kuntouttavasta työtoiminnasta ? Toimeentulotuki tulee sitten täytenä, että sitä ei sitten leikellä enää...Tässä oli puhetta tai on sitten varmaan nää työkunnon tutkimukset, tähän sisältyy kans tähän kuntouttavaan työtoimintaan...
(sosiaalityöntekijä, aktivointi nro 13)

Työmarkkinatuella oleva asiakas on ns. kunniallinen köyhä, jolle voidaan tarjota työvoimahallinnon yleisiä palveluja. Jos asiakas on toimeentulotuella, hän on ns. kunniaton köyhä, jonka elämäntilanne on tutkittava tarkemmin ja ohjattava sosiaali- ja terveydenhuollon piiriin. Asiakkaan rooliin kuuluu asettua näiden tehtävien ja tavoitteiden mukaiseen paikkaan.

Asiakastyön holhoavuus näkyy erityisesti, jos asiakas kategorisoidaan toimeentuloasiakkuuden lisäksi mielenterveys- tai päihdeasiakkaaksi. Holhoavuus ilmenee siten, että asiakkaita pidetään omaan toimijuuteen kykenemättöminä ihmisinä, jotka vaativat jatkuvaa apua ja tukea. Aineistossa tämä näkyy siten, että puhutaan asiakkaan puolesta – asiakkaan yli ja ohi.

Joo. No se neuropsykologinen tutkimus tuota niin ni. Miten sä xxxx (työvoimaneuvojalla puhuu) aattelit, että miten se saatas tälle naiselle (= asiakas).
(sosiaalityöntekijä, aktivointi nro 15)

Huolenpitosuhteeseen kietoutuva repressiivinen valta on vakava asia. Kohdistuuhan se ihmisiin, jotka ovat avun ja tuen tarpeen vuoksi haavoittuvimmillaan. Huolenpidon valta saattaa olla selväpiirteistä kontrollia. Vuorovaikutus saattaa kulkea asiakkaan ylitse ja hän on lopulta tietämätön, mitä ”hänestä sovittiin”. Toisaalta huolenpidon valta ilmenee myös suoraa kontrollia kätkeytympänä, keskiluokkaisten arvojen opettamisena asiakkaalle. Työntekijät kertovat asiakkaalle, mikä on hänelle hyväksi. Kyse on asiakkaiden ja työntekijöiden elämismaailman erilaisuudesta. (Juhila 2006, 172–173.)

T: Varmaan tästä koulutuksesta on hyvinkin hyöty sulle nyt.
Vai mitä meinaat?

A: Ni, mist’ puhut?

T: Siis, nyt tästä keittiöalan koulutuksesta.
(työvoimaneuvoja ja asiakas, aktivointi nro 9)

Huolenpitoon liittyvä repressiivisen vallan käytön mahdollisuus ja itsemääräämisoikeuden loukkaamisen mahdollisuus ovat asioita, joita ei voi väheksyä. Tulla ymmärretyksi, kuulluksi ja kunnioitetuksi kertoo siitä, että vuorovaikutus on molemminpuolista, ei yksisuuntaista huolenpitämistä ja siihen liittyvää vallankäyttöä. Molemminpuolisuus kertoo myös luottamuksen läsnäolosta. Vuorovaikutus rakentuu yhteistyösuhteeksi, jossa korostuu asiakkaan aito kuunteleminen. Parhaimmillaan asiakassuhde toimii eheyttävänä kokemuksena ja turvallisenä kiinnekohtana. (Juhila 2006, 175.)

Aktivoinnissa on keskeistä, että luodaan asiakkaan omaa suunnitelmaa. Viranomaisveitoisessa haastattelussa on kuitenkin aina epäily siitä, että viranomaiset ajavat neuvotte- luissa läpi omia tai organisaation tavoitteitaan. Aktivoinnissa työntekijät asettavat asi-

akkaille tavoitteita oman organisaationsa kontekstista käsin. Antti Särkelä (2001, 87-90) korostaa yhteistyössä asiakkaan tavoitetta: tavoitteen tulee olla asiakkaalle tärkeä, tavoitteen tulee saada asiakas toimimaan ja tavoitteen tulee olla sellainen, jonka asiakas pystyy saavuttamaan. Mikäli aktivoinnissa ei kyetä yhteiseen tavoitteiden suunnitteluun, yksipuoliset suunnitelmat eivät realisoidu eivätkä siirry asiakkaan arkeen.

Tutkimusaineistostani välittyy kuva työttömien eriarvoisesta kohtelusta. Asiakkuuden luonteesta riippuu (toimeentulotuella vai työmarkkinatuella) asiakkaiden saama kohtelu aktivointihaastattelussa. Työmarkkinatuella olevat asiakkaat saavat laajemmin tietoa työvoimahallinnon yleisistä palveluista kuin toimeentulotuella olevat asiakkaat. Toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla korostuu kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjoaminen. Näyttäisi siltä, että asiakastyön holhoavuus lisääntyy sitä mukaan, mitä useampiin kategorioihin asiakkaita ”istutetaan”.

5.4. Neuvoteltu järjestys

Aktivointihaastattelun institutionaalinen luonne ilmenee muun muassa seuraavissa piirteissä: lainsäädäntö, organisaatioiden yleiset tavoitteet ja toimintapolitiikka määrittävät yhteistyötä, viranomaiset suorittavat omaa erityistä tehtäväänsä omien taustaorganisaatioidensa edustajina, kokous toteutetaan vakiintuneena etenemis- ja puhekäytäntönä ja työntekijät käsittelee asiakkaan elämäntilannetta osana palvelujärjestelmän asiakkuutta (Strauss 1978, 5-7.) Työttömän elämäntilanne on näin ollen sidoksissa viranomaistointimintaan.

Aktivointihaastattelu on yhteinen neuvottelu, jossa eri osapuolet etsivät yhteisymmärrystä ja ratkaisua asiakkaan elämäntilanteeseen. Neuvottelussa vuorovaikutuksen kautta rakennetaan yhteistyötä ja ihmisten välisiä verkostoja ja ne yhdessä muodostavat sosiaalisia järjestyksiä. Mikään sosiaalinen järjestys ei ole mahdollinen ilman jonkinlaisia neuvotteluja ja normit ovat olemassa vain julkisina. Yhteistyön tuloksena syntyy sosiaalinen järjestys, jota Strauss (1978, 5-7) kutsuu neuvotelluksi järjestykseksi. Aktivointihaastattelussa neuvoteltua järjestystä rakennetaan asiakkaan ja työntekijöiden välillä, eri organisaatioiden ja viranomaisten yhteistyön tasolla (verkostotyö) ja osana yhteiskunnan sosiaalista järjestystä (aktivointipolitiikka).

Aktivointisuunnitelmalomake antaa viestin yhteistyökumppaneille, että tehty asiakastyö on systemaattista ja suunnitelmallista. Aktivointityön ”tulos” tehdään näkyväksi aktivointisuunnitelman avulla. Keskustelun vakiintunut rakenne mahdollistaa asiakkaan asian nopean ja tehokkaan käsittelyn. Aktivointityössä aktivointisuunnitelmalomaketta käytetään vuorovaikutuksen resurssina, ja näin kirjoitettu ja puhuttu teksti liittyy toisiinsa. Tämä johtaa helposti ns. sisäpiiripuheeseen, jossa keskeisessä roolissa on lomake, haastattelurunko ja tietokone-ohjelma.

Työnhaku on voimassa neljästoista kahdeksatta kaksituhatta seitsemän, jolloin viimeistään sitten henkilökohtainen käynti työvoimatoimistolla, mikäli tilanne ei ole sitä ennen muuttunut. Ja työvoimatoimisto ohjaa hakuehdot täytettäviin paikkoihin ihan normaalisti vielä, huolimatta tästä suunnitelmasta, mikä nyt tässä. Palvelutarpeeksi tukityö ja työelämävalmennus ja sitten syksyllä viimeistään kuntouttava työtoiminta. Muu työllisyys katsotaan erikseen.

(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 6)

Asiakkaalle aktivointihaastattelu on byrokraattinen ja hierarkkinen toimintakulttuuri sekä kokouspaikan (työvoimatoimisto) että neuvottelijoiden suhteen. Kokouksen institutionaalista järjestystä ylläpitää sosiaalityöntekijä tai työvoimaneuvoja, joka ohjaa keskustelua. Aktivointihaastattelussa ”aloitukset” eri teemojen käsittelyyn luovat palaveritilanteeseen vuorovaikutussääntöjä, jotka ohjeistavat vallitsevan puhumisjärjestyksen. ”Aloitukset” toimivat aktivointihaastattelussa viranomaistyön työkaluna. (myös Raitakari 2006, 110.) Käytäntö (aktivointisuunnitelmapohja) ohjaa neuvottelun luonnetta vapaa-muotoisesta keskustelusta byrokraattiseen suuntaan.

Aktivointihaastattelussa valtaa käytetään kielen avulla. Yhteinen kieli on edellytys yhteiseen keskusteluun osallistumiselle ja yhteisymmärryksen löytymiselle. Kyse on arki kielen ja viranomaiskielen eroista. Viranomaiskieli vaikuttaa käytävään keskusteluun ja voi rajata asiakkaan kyseistä kieltä taitamattomana keskustelun ulkopuolelle. (myös Kokko 2003,71.) Aktivointihaastattelussa työvoimaneuvojalta edellytetään mahdollisimman tarkkaa kirjaamista, jolloin ”konepuhe” korostuu. Käytännön vuorovaikutuksessa tämä näkyy siten, että asiakkaan on vaikea osallistua keskusteluun, kun keskustelua ohjaa kirjaamisen menettely. Aktivointihaastattelun ”neljäs jäsen” on tietokone.

Eli tosiaankin tuota ni, mä otan tuosta tuon. Mä vaan pikkusen muokkaan, vähän eri järjestykseen näitä asioita, eri kokonaisuuksiin. Että tässä nää perusasiat näkkee tosiaankin, mitä on kirjoitettu. (työvoimaneuvoja, aktivointi nro 3)

Eli kirjataanpa tähän kato, tää on mulla täällä tämä runko hyvin pitkälle valamiina elikkä, elikkä tavoitteet. Eli ensisijaisena toiveenas se työllistyminen niikuin tähän oli aikaisemmin kirjattu ja sä haet ensisijaisesti hoitoalan työtä, vai miten mä tän laittasin? Sanonko mä sulle sanat...vai pitäiskö meidän jotenkin muuten laittaa? (työvoimaneuvoja, aktivointi nro 5)

Aktivointihaastattelu viranomaisten työmuotona noudattaa vakiintunutta käsikirjoitusta (= haastattelurunko), joka on viranomaisille tuttu, mutta ensi kertaa haastatteluun tulevalle asiakkaalle tuntematon. Ensi kertaa aktivointihaastatteluun tuleva ei tunne aktivointihaastattelun työskentelytapaa ja ei myöskään välttämättä tunne sosiaalityöntekijää tai työvoimaneuvojaa. Asiakkaan neuvotteluasema ei ole tasavertainen myöskään siinä, että viranomaisia on neuvottelussa kaksi ja asiakas edustaa asiaansa useimmiten yksin.

Institutionaalinen auttamistapa näkyy vahvasti aktivointitilanteessa. Asiakkaan elämäntilannetta määritellään vahvasti viranomaisten puhunnan kautta (vetoaminen aikaisempiin asiakaskirjauksiin ja lausuntoihin) asiakkaan osallisuuden jäädessä toiseksi.

T: Tässä on tuota xxx toimistossa tehty suunnitelma, niin onko sulla Kirsi tämä?

S: On tässä pohjaa.

T: Tässä kyllä sanotaan, että on suositeltu neuropsykologista tutkimusta, päihdekuntoutusta, kuntouttavaa työtoimintaa sekä kuntouttavaa koulutusta. Vastan jälkeen ammatilliset perusopinnot.

A: Mm.

(työvoimaneuvoja, sosiaalityöntekijä ja asiakas, aktivointi nro 15)

Vahva informatiivisuus johtaa myös asiakkaan roolin vähäisyyteen. Asiakkaan elämäntilannetta peilataan suhteessa palvelujärjestelmän mahdollisuuksiin. Asiakkaan ”vaihtoehto” suunnitelmaa ei oteta todesta eli esim. suunnitelma ”no, töitä kyselee ja sitten kotonan, ni rupeais autotallia uusimaan” (asiakas, aktivointi nro 2) ei ole riittävä osoitus asiakkaan aktiivisuudesta.

Asiakkaan haasteena on päästä aktivointihaastattelussa työntekijöiden rinnalle toimivaksi subjektiksi. Asiakkaan vahvuus on siinä, että hän tuntee parhaiten arkielämänsä olosuhteet. Asiakkaan ”vaihtoehtosuunnitelmat” jää kuitenkin usein aktivointihaastattelussa tunnustamatta, jos asiakkaan valinnat eivät liity palvelujärjestelmän vaihtoehtoihin.

Jaana Jaatisen (1996, 238-239) mukaan kuuntelemattomuus voi muodostua asiakastyön kipuristeeksi, mikäli asiakasta ei oteta todelliseksi yhteistyökumppaniksi. Työskentelysuhteen tasolla asiakas voidaan ohittaa ja hän putoaa pelistä pois. Asiakas on sekä fyysisesti että keskustelullisesti läsnä, mutta asiakastilanteessa toimenpiteiden kohde. Asiakkaasta tulee materiaalin tuottaja ja asioidensa raportoija. Se mitä asiakas tuossa tilanteessa tarvitsee, jää sivuosaan. Käytäntö ohittaa asiakkaan ja hänen roolinsa muodostuu myötäilijän rooliksi. Aktivointityössä puhutaan usein, että asiakkaalle pitää tehdä aktivointisuunnitelma. Eikö kyse ole siitä, että suunnitelmaa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas saattaa myös itse tulla työvoimatoimiston ja pyytää aktivointisuunnitelmaa, koska ”sosiaalitoimisto tarvitsee sitä”. Asiakas mieltää suunnitelman paperiksi, jota vain viranomaiset tarvitsevat työssään.

Tiivistetysti voidaan todeta, että aktivointihaastattelu on institutionaalisen auttamisen muoto. Siinä korostuu hallinnon ja lainsäädännön ohella, byrokraattisuus, palvelujärjestelmän pohjalta tapahtuva auttaminen ja ”toimenpiteiden suorittaminen”. Kyse on neuvotellun järjestyksen rakentamisesta, ihmisten käsittelytaidosta ja tekniikasta.

5.5. Aktivointihaastattelun valta

Kun asiakkaan elämäntilanteesta ja asiakkuuden luonteesta neuvotellaan, liittyy valta siihen monin tavoin. Voidaan puhua ongelmanmäärittelyihin liittyvästä vallasta. Kun jokin määrittely saa vahvan aseman, se rakentuu usein toimenpiteiden pohjaksi ja johtaa esimerkiksi vaihtoehtoisten tulkintojen marginalisoitumiseen. Kun asiakas esimerkiksi aktivointihaastattelun pohjalta vahvistuu pitkäaikaiseksi toimeentulotukiasiakkaaksi, vaikuttaa se palvelujen tarjontaan. Oman aineistoni pohjalta voi todeta, että toimeentulotukiasiakkaalle kerrotaan vähemmän työvoimatoimiston palveluista kuin työmarkkinatuella olevalle asiakkaalle.

Vallasta on kysymys siinäkin, kun asiakas kohtaa työvoimaneuvojan ja sosiaalityöntekijän. Jo asemiansa puolesta työvoimaneuvojalla ja sosiaalityöntekijällä on enemmän määrittelyvaltaa. Ongelmat ja toimenpiteet tulevat yleensä rakennetuiksi instituution, sen toimintaperiaatteiden ja paikalliskulttuurin suunnasta. Valta ei kuitenkaan tässä vuorovaikutuksessa useinkaan ole suoraa, kyse on suostuttelevasta vallasta.

Aktivointityössä haastattelu on tärkeä työtapana. Siinä ei yksinomaan kerätä informaatioita asiakkaan tilanteesta, vaan ennen muuta rakennetaan tietoa tuosta tilanteesta tulevan toiminnan pohjaksi. Aktivointihaastattelussa tavoitellaan usein jonkinlaista muutosta asiakkaan tilanteeseen. Haastattelussa rakennetaan muutoksen resurssija: muokataan identiteettejä ja tulkintoja muutosta edesauttavaan suuntaan.

Suostuttelevat kysymykset *johdattavat asiakasta toivottuun suuntaan*, jotta hän rohkaistuisi tekemään omaan elämänpolitiikkaansa sopivia ratkaisuja. (”Sinulla on tämä pitkäaikainen harrastus tuossa xxxtoiminnassa, niin etkö ole aatellu hakeutua sitten siihen koulutukseen?”) Selitysten pyytäminen (”No, miksi et oo hakenu kesätöitä?”) vihjaa siihen, että asiakkaan toiminnassa *on jotain toivomisen varaa*. Rohkaisevat kysymykset (”Elikkä kun sanot, että se hoiva-ala vois olla tulevaisuuden ala, niin oisko järkeä lähteä nyt kokeilemaan sitte ja sais lisäpisteitä ja työkokemusta?”) tavoittelevat asiakkaan *kompetenssin lisäämistä ja työmarkkinavalmiuksien parantamista*. Suostuttelevat vastaukset (”Vaikea on sulle, niinku suoraan sanottuna tarjota tämmöstä, kun tässä sanotaan, että ammattitaitosta haetaan...mutta hakkea saapi ja kannustan hakemaan, edelleenkin sanon tämän.”) *palvelevat kaikkia mainittuja funktioita*; ne antavat vihjeitä korjattavista asioista ja näyttävät etenemissuunnan. Ne siis vahvistavat asiakkaan ominaisuuksia tai toimintatapaa. (Juhila 2006, 236.) Tässä mielessä ollaan tekemisissä Foucault’n (1980b; 1982) hahmotteleman produktiivisen, subjekteja tuottavan vallan kanssa. Foucault’n käsityksen mukaan ihmiset osallistuvat asiantuntijätiedon ohjaamina itse itsensä muokkaamiseen.

Foucault myös nimesi ”oman itsemme politiikan” yhdeksi nykyajan keskeisistä poliittisista kysymyksistä. Tällä hän viittasi siihen, että minuuden muokkaaminen ja erityisesti itseymmärrysteknologiat, ”jotka kantavat mukanaan itsen uhraamisen vaatimusta”, valjastetaan yhä vahvemmin yhteiskunnallisten auktoriteettien ja ylivalta-yritysten palvelukseen. (Foucault 1993, 222–223.)

Aktivointihaastattelun valta on ”hallintaa”, jossa keskeistä on käyttäytymisen ja toiminnan johtaminen ja ohjailu. Dean (1999, 11) määrittää hallinnan erityisen merkityksen seuraavasti:

”hallinta (government) tarkoittaa laskelmoitua ja rationaalista aktiviteettia, jota monenlaiset auktoriteetit ja toimijatahot harjoittavat. Se käyttää hyväkseen erilaisia tekniikoita ja tietomuotoja, joilla pyritään muovaamaan käyttäytymistämme (conduct) työstämällä halujamme, pyrkimyksiämme, etu-

jamme ja uskomuksiamme. Tällä muovaamisella on selkeät päämäärät, jotka tosin muuttuvat ja sen seuraukset ja vaikutukset ovat varsin ennakoimattomia ”

Aktivointihaastattelussa ”hallinta” tapahtuu sosiaalisen kautta. Toisin sanoen asiakas on ”saarrettu” erilaisilla hallintajärjestelyillä, -toimilla ja väliintuloilla, jotka turvaavat hänen elämisensä, pitävät huolta sekä kontrolloivat ja ohjaavat häntä. Valta on toisin sanoen niillä, joilla on mahdollisuus asettaa toisten toiminnalle omasta näkökulmastaan mieltä, järjestystä ja kontrollia. (Helen 2004, 226.)

Weckrothin (1984, 52-53) mukaan ”ihmisyksilö on massiivisten rajoitteiden edessä kuin kala koukussa tai kuin pikkulapsi aikuisen edessä, joka aina tietää lasta itseään paremmin, mikä on hänen omaksi parhaakseen.” Joskus ei ehkä löydy muuta keinoa uhmata hyvän hirmuvaltaa kuin olla välittämättä tästä omasta parhaastaan. Asiakkaiden ja työntekijöiden elämismaailmat ovat erilaisia. Asiakkaat määrittävät standardinsa eri suunnasta kuin palvelujärjestelmä.

Tutkimukseni pohjalta voidaan sanoa, että aktivointihaastattelu perustuu suostuttelevaan vallankäyttöön. Samalla asiakkaan elämäntilanne voi käydä läpi kokonaan uuden määrittelyn ja muokkauksen, jotta se sopisi palvelujärjestelmän mekanismeihin. Aktivointihaastattelussa auttamistapahtuma yksilöidään ja ongelmat yksilöidään.

5.6. Malli-asiakas

Käytännön aktivointityössä ei juuri pysähdytä pohtimaan sitä, mitä on aikuisuus ja miten se vaikuttaa asiakkaisiin suhtautumiseen. Aikuisasiakkaat leimautuvat helposti avuttomiksi ja ”kasvatuksen” tarpeessa oleviksi kansalaisiksi. Tästä näkökulmasta onnistunut aktivointityö vahvistaa vastuullista aikuisuutta, tuottaa paremmin itse itsestään huolta pitäviä ja vastuullisia kansalaisia. Suhteessa syrjäytymiseen tämä tarkoittaa ihmisten sosiaalistamista, heidän elämäntapansa ja ominaisuuksiensa arviointia ja neuvomista tavalla, jonka tarkoituksena on saada heidät aktiiviseksi työmarkkinoille liittymisprosessissaan. (Juhila 2008)

Aktivointihaastattelussa on keskeistä "vastuulliseen aikuisuuteen" kasvattaminen. Tämä tulee esille asiakkaiden oman aktiivisuuden korostamisessa. Tämä järjestelmän tasolta tuleva "tönäisy" kohdistuu erityisesti nuoriin asiakkaisiin.

Me voijaan soittaa kyllä täältä työvoimatoimistosta, mutta se ei oo hyvä kuva sitte...että käy suoraan kysymässä ja isä voi kysyä myöskin tietysti, mutta itse se kannattaa mennä...

(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 2)

Kyse on myös "oikean asenteen" saavuttamisesta. Sosiaalistumisesta passiivisesta työttömästä aktiiviseksi toimenpiteessä oljaksi. Aktiivitoimilla pyritään vaikuttamaan pitkäaikaistyöttömän asenteisiin, käyttäytymiseen, fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen niin, etteivät yksilön henkilökohtaiset ominaisuudet olisi esteenä työmarkkinoille palaamisessa. Työtön on aktiivisesti toimenpiteissä, ei siis ole "vain työttömänä". (Karjalainen ym. 2006, 275.)

Ja sitten sä oot ihana, että sä oot laittanu niiku sillä tavalla, että tuota kuinka paljon voit itse panostaa, niin sä oot laittanut sata prosenttia, että tää on nyt jotenki semmonen oikea asenne.

(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 5)

Aktivointihaastatteluun osallistuneille työttömille oli tehty myös osaamiskartoituksia, joilla varmistetaan etteivät henkilökohtaiset ominaisuudet olisi esteenä työmarkkinoille palaamisessa. Aktivointipolitiikan odotuksena näyttää olevan, että työtön muuttuu työmarkkinakansalaiseksi, joka alkaa myydä omia kykyjään ja ominaisuuksiaan työmarkkinoille. On siis satsattava työmarkkinavalmiuksien ylläpitoon. (Karjalainen ym. 2006, 275.) Ongelmana on, että tällöin ei arvosteta ihmistä sellaisena, miksi hän on resurssineen ja kokemuksineen kasvanut. Olennaista on vain työllistymiskyky.

Elikkä, on todettu että oot riittävän yhteistyökykyinen, oot halukas oppimaan uusia asioita, oot järjestelmällinen, oot osoittanu joustavuutta ja veyniskykyä ja tuota tehokkuutta ja riittävä motivaatio...(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 5)

Osaamiskartoitus antaa "tietoa", millaiset edellytykset on siirtyä työmarkkinoille ja miten työttömän ura tulee etenemään: kenellä on edellytyksiä muutokseen, kenellä ei ja millä perusteella.

S: Henkilön kuvaus: voimakas, suora, tasapainoinen ja vakuuttava.

T: Joo, niin mäkin sanon. Ei kaverissa mitään (vikaa), kun työpaikka vaan löytys. Sun täytyy ite siitä niinku kantaa huolta ja huolehtia siitä.

Ja meilläkin saa käyvä...

(sosiaalityöntekijä ja työvoimaneuvoja, aktivointi nro 4)

Osaamiskartoitusten testien todellinen tehtävä on välittää tietoa työnantajan sijasta työttömälle itselleen. ”Hyvä” aktivoitava asiakas oman tutkimusaineistoni pohjalta näyttäisi olevan eri viranomaisilta ohjausta ja neuvoja hakeva ja omaa itseä näiden pohjalta muokkaamaan pyrkivä työnhakija. Aktivointi on pitkäaikaistyöttömän näkökulmasta eräänlaista minä-politiikkaa (Dean 1995), oman identiteetin muokkaamista työmarkkinoilla pärjääväksi.

Hallinnoinnin käytännöt elävät toisiinsa sekoittuneina vaihdellen hienovaraisesta ohjaamisesta pakon käyttöön, tavoitteena vastuullinen aikuisuus. Aktivoinnin ammattilaiset eivät välttämättä havaitse toimivansa hallinnoiden ohjatessaan ihmisiä tiettyjen normien mukaiseen elämiseen ja ohittaen ihmisten omat elämän toiveet ja tavoitteet (Immonen ym. 2007, 56.) Muokkaus on ponnistuksia vaativaa, varsinkin silloin, kun elämä on vuosia rakentunut työttömyyden varaan. Aktivointityön pohjalta voisi kysyä, onko suuntana sellainen työyhteiskunta, jossa jokainen ihminen pitää vai huolta itsestään ja kykenee hallitsemaan toimintaansa elämäntilanteesta riippumatta? (Karjalainen & Lahti 2006, 289.)

Tutkimukseni osoittaa, että aktivoinnin tehtävänä on ”korjata työvoimaa”. Tavoitteena on itse itseään säätelevät ja ohjailevat kansalaiset. Mikäli palauttaminen työmarkkinoille ei onnistu tai työvoimaa ei tarvita – jää tehtäväksi työttömien varastointi ja legitimointi niin, että turvataan välttämätön toimeentulo.

6. SOSIAALITYÖNTEKIJÄN AUTTAMISTYÖ – SOSIAALISTEN ONGELMIEN VUOROVAIKUTUKSELLINEN TULKINTATYÖ

6.1. Sosiaalityöntekijän kuva

Sosiaalityöntekijän kuva aktivointihaastattelussa merkitsee asiakkaille sosiaalityöntekijän toiminnan näkemistä. Määrittelen sosiaalityöntekijän roolin aktivointihaastattelussa vuorovaikutuksessa rakentuvaksi. Muutoksen tuottaminen asiakkaan elämäntilanteeseen merkitsee kohtaamista persoonatasolla, vastavuoroista vuorovaikutusta ja yhteistyötä asiakkaan kanssa.

Tavallisesti aikuisiässä olevien asiakkaiden ongelmat liitetään toimeentuloon, työttömyyteen, tai elämänhallinnan vaikeuksiin, kuten päihteisiin ja asunnottomuuteen. Nämä kaikki elementit näkyvät myös omassa aineistossani. Työn sisällön määrittelyssä näkyvät lait toimeentulotuesta ja kuntouttavasta työtoiminnasta sekä niiden lisäksi kolmas aikuissosiaalityötä raamittava laki, nimittäin päihdehuoltolaki. Monesti aikuissosiaalityö esitellään juuri tämän lainsäädäntöpohjan kautta eli siinä on kysymys toimeentulotuesta, päihdetyöstä ja kuntouttavasta työtoiminnasta, joskin esiin nousevat usein myös mielen-terveystyö ja sekä työ asunnottomien parissa (Juhila 2008, 25.) Nykyään aikuissosiaalityössä näyttäytyy myös asiakkaiden toimintakyvyttömyys, joka on hyvin pitkälle edennyttä. Sosiaalityössä joudutaan kehittämään laaja-alaisia valmennuspalveluja, jotka kestävät pitkään. Sosiaalityöhön on sisään kirjoitettu sosiaalisen kuntoutuksen elementti.

Sosiaalityön työorientaatio aktivointihaastattelussa on kuntouttava sosiaalityö. Sen perusta on jo sosiaalihuoltolaissa, jossa sosiaalihuollon tehtäväksi määritellään sosiaalisen turvallisuuden ja toimintakyvyn edistäminen (Liukko 2006, 22). Kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan erilaisissa elämäntilanteissa, joissa ihmisten ja erilaisten ryhmien täysivaltainen toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Tavoitteeksi mainitaan omaehtoisuuden selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksien luominen, palauttaminen ja ylläpitäminen, syrjäytymisen ehkäiseminen, asiakkaiden itsenäisten ja myönteisten elämänvalintojen sekä täysivaltaisen kansalaisuuden tukeminen. (Kuntouttava sosiaalityö 2007.)

Toinen aikuissosiaalityön sisältöä kuvaava yleinen käsite on arviointi. Osin tämäkin käsite liittyy kuntouttavaan sosiaalityöhön, sillä palvelujen tarjoamiseen perustuva aktivointisuunnitelma pohjautuu asiakkaan lähtökohtatilanteen arviointiin. Kolmas aikuissosiaalityön käsite liittyy suunnitelman käsitteeseen, joita aikuissosiaalityössä ovat palvelusuunnitelma ja aktivointisuunnitelma. Kaiken kaikkiaan arviointi, suunnitelma ja kuntouttaminen muodostavat yhdessä muutostyön ketjun, johon on vielä lisätty työn vaikutusten arviointi ja asiakkuuden päättäminen. 2000-luvun aikuissosiaalityöhön liittyy lisäksi palveluohjaus. Palveluohjauksessa sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että asiakas on perillä hänelle kuuluvista sosiaaliturvaetuuksista ja palveluista, ohjaa niiden hakemiseen sekä tarvittaessa myös järjestää niitä. Palveluohjauksessa on tärkeää tarjota asiakkaiden tavoitteita vastaavia ja itsenäistä elämää tukevia palveluja. Palveluohjauksella tavoitellaan asiakaslähtöistä työtettä, joka perustuu työntekijän ja asiakkaan tasarvoiseen suhteeseen. (Juhila 2008, 23-25.)

Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön sisältöjä muokkaavat vallitsevat yhteiskuntapolitiittiset, hallinnolliset ja taloudelliset diskurssit. Sosiaalityöstä on tullut osa toteutettavaa aktiivista sosiaali- ja työvoimapolitiikkaa. Sosiaalityöntekijän tehtävä määrittyy tätä kautta aktivoinniksi ja sosiaalityö asemoituu työvoimapolitiikan sisään.

Aineistossani tämä näkyy siten, että aktivointihaastattelussa käytetään aikaa sosiaalityöntekijän roolin perustelemiseen aktivointihaastattelussa. Sosiaalityöntekijä on ”vierailta vesillä” toteuttaessaan työllisyyspoliittisia tavoitteita. Sosiaalityöntekijä toimii aktivointihaastattelussa työllistämisen esteiden poistajana. Näin ollen sosiaalityö toteuttaa liittämisen- ja kontrollitehtävää työvoimaviranomaisen rinnalla.

Elikkä, meillä on ...kaupungillakin se huoli siitä, että ihmisten työttömyys pitkittyy. Otetaan nämä kaupungin palvelut käyttöön ja tota meidän tukityöllistämiskuviot ja kuntouttava työtoiminta. Ja ett' jos on toimeentulotukiasiakkuutta ni tsekataan vielä nekin yhtälöt, että kaikki sujuu hyvin eli ihan peruspaketti tässä, että katotaan, että ne asiat mennee etteenpäin. Niin se, se siinä oikeastaan on vaan se asia.

(sosiaalityöntekijä, aktivointi nro 2)

Sosiaalityön on kuitenkin mahdotonta nojata ainoastaan työllistämisen ideaan. Jos näin tapahtuisi, ohitetaan sosiaalityön auttamisen perustehtävä. Sosiaalityön pitää nojautua huolenpidon etiikkaan, jonka pohjana on tarvelähtöisyyden korostaminen. (Juhila 2006, 197.)

Tehhään semmonen kokonaisvaltainen paketti, että me katotaan se koko elämäntilanne. Siinä voi olla sitten asumiseenkin liittyvää... me on autettu niihin ensimmäisiin asuntoihin ihmisiä kiinni. Ja sitten siihen niitä tukipalveluja... katotaan vähän niitä perustaitoja, että miten ne sujuu ja tuetaan siinä arjessa...Sittenhän siihen voi hakea sen asumistuen Kelalta. Ja tuota ni, toimeentulotuen sitten siihen vuokran omavastuuosuuteen. Et sillai ei tartte niinku taloudellisesti pelätä, että tuota kustannuksia siinä. Nää yhteiskunnan järjestelyt ovat tämmösiä, että niitä voi niinku käyttää.
(sosiaalityöntekijä, aktivointi nro 9)

Sosiaalityön vastuullistamispuhe liittyy uusbyrokraattiseen (NPM) julkisen sektorin kontrolliin, jossa työn tekeminen liittyy tarkkailun ja mittaamisen järjestelyihin. Aktivointityön ”tuloksellisuus” sosiaalityössä näkyy siinä, että on pakko vastuullistaa itseään määrällisten tavoitteiden suhteen. On jatkuvasti kannettava huolta oman toiminnan tehokkuudesta ja tuloksellisuudesta. Sosiaalityöntekijän työhön on tullut jatkuva arviointi ja selontekovelvollisuus. Aktivointityön tehokkuutta mitataan suunnitelmien määrällä, ”passiivitukisten” työttömien määrällä, toimeentulotukimenojen kasvulla ja asiakkaiden sitoutumisella omiin suunnitelmiin (asiakasprosessin arvioiminen). Rakenteellisia ongelmia pyritään siis ratkaisemaan mikrotasolla. Ajatellaan, että tuloksia saavutetaan, kun työntekijät ovat tarpeeksi ahkeria, asiakkaat sitoutuneita ja paikallinen yhteistyö toimivaa. Tärkeää on huomata, että valvonnan alaisia ovat jatkuvasti myös valvojat, kuten Michel Foucault (1980b, 200) korostaa.

Aktivointityön perusongelma sosiaalityön kannalta on se, että rakenteelliseen ongelmaan tartutaan yksilölähtöisin menetelmin, kannustamalla, aktivoimalla, aktivointisuunnitelmia tekemällä ja niiden toteuttamiseen velvoittamalla. Työttömyydessä ei kuitenkaan ensisijaisesti ole kysymys yksilön ominaisuuksista, vaan laajemmasta huonosuudesta sekä rakenteellisen työttömyyden toivottomista työllistymisnäköistä. (Juhila 2008, 62.) Näiltä osin aktivointityö on ”ylioptimistista toimintaa”, näkökulma työllistymiseen on usein epärealistinen. Työllistymisen mahdollisuuksien arviointi haastattelutilanteessa osuu satunnaisesti oikeaan ja myös työttömän oma arvio työllistymiskyvystään ei useinkaan ole realistinen. Työnantajien työvoiman rekrytointi on valikkoa ja tiukkaseulaista.

Tutkimukseni tekee näkyväksi sosiaalityöntekijän ristiriitaisen roolin aktivointihaastattelussa. Sosiaalityöntekijä on työvoimaneuvojan rinnalla toteuttamassa liittämisen ja kontrollitehtävää ja toisaalta huolehtimassa huolenpitotehtävästä. Sosiaalityöntekijän funktio aktivointihaastattelussa on tarjota sekä kompensatioita että kontrollia. ”Vas-

tuullinen” sosiaalityöntekijä on tehnyt itsensä tarpeettomaksi silloin, kun asiakas siirtyy työmarkkinoille ja pysyy siellä. Ongelmaksi muodostuu se, jos huolenpitotehtävä on alisteinen liittämisen- ja kontrollitehtävälle. Tällöin rahat ja palvelut ovat asiakkaiden käytössä vasta, kun ne on ”ansaittu” eli asiakas käyttäytyy työmarkkinasubjektin tavoin.

6.2. Sosiaalisten ongelmien tulkintatyö

Sosiaalityöntekijä tekee aktivointihaastattelussa sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä, kyse on ongelmien vuorovaikutuksellisesta nimeämisestä. Sosiaalisten ongelmien tulkintatyössä on kysymys siitä, että sosiaalityöntekijä tuottaa sosiaalisten ongelmien kategorioita yhdistämällä sosiaalisten ongelmien määrittämiä asiakkaiden arkielämän eri puoliin ammatillisen asiantuntemuksensa ohjaamana. Näin jotkut asiakkaiden arkielämän seikat tulevat ”maalatuiksi” ei-toivottaviksi asioiksi, että ne saattavat vaatia muutosta asiakkaan käyttäytymisessä tai elämän orientaatioissa. Ongelma-ajattelun seurauksena asiakkaasta tulee tiettyyn homogeeniseen ryhmään kuuluva ”tapaus”. Myös asiakkaat ovat tavalla tai toisella osallisena näissä tulkinta- ja määrittämissä prosesseissa, sillä kyse on ihmisten keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Työntekijä ja asiakas jakavat näkemyksen pulman olemassaolosta. Keskeistä kuitenkin on, miten hyvin sosiaalityöntekijä tuntee asiakkaansa ja kohtaa heidät ihmisinä, ei vain ongelman kantajana. Tämä vaatii moraalisien koodien tunnistamista jokaisessa asiakaskohtaamisessa, jokainen asiakastilanne on siten ainutlaatuinen. (Jokinen, Juhila & Pösö 1995, 9.)

Sosiaalityö ja sosiaaliset ongelmat kuuluvat yhteen. Sosiaalityötä luonnehditaan usein ongelmatilanteisiin kohdistuvaksi interventioksi, jossa tavoitteena on ongelman ratkaiseminen tai lieventäminen. Ongelmat voivat olla monenlaisia, mutta auttamistyö lähtee kuitenkin siitä, että kyseessä on jokin tunnistettava ongelma, jonka käsittelyyn sekä sosiaalityöntekijä että asiakas orientoituvat. Asiakkaan käynnillä sosiaalityöntekijän luona on aina jokin perusteltu syy. (Juhila 2006, 209.) Sosiaalityön perustehtävä on auttaminen. Sosiaalityön asiakkaat tulevat hakemaan apua, koska heillä on elämässään vaikeita asioita. Auttamistilanteessa asiakas ei ole työn kohde, vaan ratkaisua haetaan ongelmatilanteeseen.

Seuraavassa esimerkki asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisestä tulkintatyöstä, jossa asiakkaan tilanteen jäsentäminen on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteinen projekti:

S: Puhuttiinko me siitä kuntouttavasta työtoiminnasta ?

A: Kyllä siitä jotakin oli puhetta.

S: Ku sehän oikeastaan on, jos aatellaan , että sulla kiinnostaa se puuseppäkuvio

A: Niin justiin joo.

S: Tämä ON-tuotteen,

A: Mn.

S: Siellähän sitä tehhään sitä puuhommaa että.

A: Joo, niin mä oon kuullu.

S: Joo, lähtisikö siihen kuvioon?

A: Kyllä mä voisin.

(sosiaalityöntekijä ja asiakas, aktivointi nro 13)

Seuraavassa esimerkki sosiaalityöntekijän tulkintatyöstä, jossa ”yhteistanssi” asiakkaan kanssa ei onnistu:

S: Mikset halunnu lähteä Visaan? (projektiin)

A: Ei se minua kiinnosta oikein

S: Mikä siinä tökkii?

A: Ei ne koulun penkillä istumiset kiinnosta yhtään paljo

S: Joo:o. Ja sitte tää yhteishaku, ni ookko sää hakenu ?

A: Mikä yhteishaku?

S: Tuo kevään yhteishaku kouluihin.

A: En oo hakenu .

S: Ootko sä nyt tuota niin ni, kesätyöpaikkoja ootko yrittänyt kysellä tai?

A: En oo kyselly vielä niitä.

(sosiaalityöntekijä ja asiakas, aktivointi nro 7)

Keskustelujakso kuvaa, miten nuoren kanssa käyty keskustelu toteutuu kysymys-vastaus- rakenteella. Vuorovaikutuksen tavoitteena on tietojen tarkistaminen asiakkaalta. Vuorovaikutuksen nopeatempoisuus ja sosiaalityöntekijän suorat kysymykset synnyttävät vaikutelman kuulustelusta. Keskusteluteemoja ei käsitellä syvällisesti eikä niitä jäädä myöskään pohtimaan. Aiheet vaihtuvat nopeasti.

Auttamistyö on aina vuorovaikutuksellista. Mikäli vuorovaikutuksellisuudesta lähdetään tinkimään, ei kuulla asiakkaan viestiä ja lähdetään sijoittamaan asiakasta ”malliasiakkuuden” muottiin. Vuorovaikutuksen onnistuminen edellyttää, että ihmiset haluavat osallistua samaan näytelmään ”aktivointihaastattelu” eli esittävät itseään niin, että roolisuoritukset sopivat yhteen. Eero Suoninen (2000) on kuvannut tätä roolisuoritusten yhteen sovittamista auttamistyössä kulttuurisen tanssin metaforan avulla. ”Jos tanssi ei suju, alkavat työntekijät opettaa asiakkaille oikeita askeleita.” Toimenpiteet tulevat yleensä rakennetuiksi instituution, sen toimintaperiaatteiden ja linjausten suunnasta. Ongelmia nimetessä ja ratkaisumahdollisuuksia paikannettaessa rakennetaan samalla tarinaa siitä, miten asiakas on tilanteeseen päätenyt, millainen on nykytilanne ja miltä tulevaisuus näyttää. Sosiaalityössä ei tavoitteena aina ole asiakkaan toiminnan muutos, vaan kyse on asiakkaan elämäntilanteen ymmärtämisestä. (Juhila 2006, 212.)

S: Johtuuko nyt avioerosta että on masennusta ?

A: Mn .

S: Mielenterveystoimistossahan on tämmönen akuuttisairaanhoidajapalvelu, että jos elämässä on kriisejä, niin aika äkkiäkin voidaan saada aika sitten mielen-terveystoimistoon. Ja tää xxxx on nimenomaan tämmönen sairaanhoitaja, jolle voijaan saaha sitten aikaa. Toivoisitko, että otetaan yhteyttä tähän xxxx ja varataan aikaa?

(sosiaalityöntekijä ja asiakas, aktivointi nro 14)

Sosiaalityön aikuisasiakkaiden marginaalisuuden paikat voivat olla monenlaisia. Niinpä heidän kohtaamisensa tavat eivät voi olla sosiaalityössä samanlaisia. Tarvitaan eroihin perustavaa sosiaalityötä, joka perustuu erojen tiedostamiseen ja kunnioittamiseen sekä elämän näköalojen avaamiseen. Ihmisten yhdenmukaistamiseen, poikkeavuuksien kontrolliin ja paternalistisen huolenpidon sijasta keskitytään pikemminkin erojen ehdoilla tapahtuvaan työskentelyyn. Asiakastyössä kiinnitetään huomiota yksilöllisiin tarpeisiin, ei tehdä byrokratiatyötä. Jokaisella pitkäaikaistyöttömällä, toimeentulotuen saajalla, asunnottomalla ja päihdeongelmaisella on oma elämäntarinansa, toimijuutensa ja yksi-

öllinen tilanteensa, joiden kuulemisen ja ymmärtämisen varaan sosiaalityötä räätälöidään. (Juhila 2006, 109.)

Aineistostani välittyy kuva sosiaalityöstä hallinnollis-byrokraattisena toimintana. Sosiaalityöntekijä tekee sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä, mutta järjestelmäkeskeiselle traditiolle alisteisena. Asiakastilanteessa vuorovaikutuksessa onnistuminen on vaikeaa, mikäli vuorovaikutuksesta lähdetään tinkimään ja vain sijoittamaan asiakkaita eri toimenpiteisiin.

6.3. Huoli perustulosta ja palvelujärjestelmän kyvystä auttaa

Sosiaalityön perustehtävä on auttaminen. Auttamisen eettinen perustelu tarkoittaa kaikessa yksinkertaisuudessaan jokaisen ihmisen yhtäläistä oikeutta saada tarvittaessa huolenpitoa iästään, sukupuolestaan, sosiaalisesta asemastaan, tehdyistä ja tekemättömistä teoistaan, kuntoutumis- tai kuntoutumattomuusnäkömystään riippumatta. Sosiaalityön huolenpitosuhteessa lähdetään siitä, että sosiaalityön asiakkaat eivät kaikissa elämänvaiheissa selviä omillaan vaan tarvitsevat apua ja tukea. (Juhila 2006, 159.)

Huolenpitosuhteeseen liittyy riippuvuuden ja vastikkeettomuuden tunnustaminen. Riippuvuus sitoo ihmiset yhteen; kukaan meistä ei voi selviytyä yksin. Riippuvuus ei siten ole lasten, vanhusten, sairaiden tai yhteiskunnan huono-osaisempien erityinen piirre, vaan yleinen ihmisten ominaisuus. Vastikkeettomuus taas ei ole mahdollista ilman kulttuuria, joka hyväksyy riippuvuuden. Vastikkeettomuus voi myös tarkoittaa sitä, että huolenpitoon ei liitetä suuria odotuksia ihmisen kuntoutumisen suhteen. Huolenpito voi siten olla pitkäaikaista, jopa pysyvää. (Juhila 2006, 169–170.) Tämänkaltaiselle huolenpidolle riittävät perusteluiksi esimerkiksi elämän inhimillisyyden korostaminen, ihmisten subjektiivisten kokemusten kunnioittaminen ja vielä suuremman kurjuuden ehkäiseminen (Murto 2003, 71).

Haastatteluissa korostuu myös sosiaalityön huolenpitotehtävä, sosiaalityöntekijän yksi tehtävä on huolehtia asiakkaan perustulosta ja katsoa, että ihminen ei tule väärin kohdelluksi palvelujärjestelmässä.

Minä tosiaankin kirjoitan niihin sinun toimeentulotukitietoihin, et oot käynyt tämän istunnon, niin eivät leikkele sitä sinun normia enää.
(sosiaalityöntekijä, aktivointi nro 12)

Toimeentulotukipäätökset tehdään pääsääntöisesti kirjallisina. Pitkään työttömänä olleet asiakkaat vain lähettävät kuukausittain toimeentulotukihakemuksensa toimistoon ja saavat sitten etuuskäsittelijöiden myöntävät rahat tililleen. Aktivointihaastatteluissa oli hyvä keskustella toimeentulotuesta laajemminkin. Omassa aineistossani asiakkaat eivät olleet tietoisia täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä.

Esimerkiksi suuriin terveydenhuollon menoihin ei tiedetty saatavan toimeentulotukea.

A: Sitten on vielä hammashuollon menojaakin...

S: Terveydenhuoltomenot kuuluu toimeentulotukeen.

A: Eka lasku tuli takas, eikä oo vara maksaa.

S: Viehän takas sinne (sosiaalitoimistoon) ja laita kustannusarviot liitteeksi.
(sosiaalityöntekijä ja asiakas, aktivointi nro 12)

Sosiaalityöntekijän huolenpitotehtävä korostuu myös siten, että sosiaalityöntekijä huolehti asiakkaan palveluohjauksesta myös aktivointihaastattelujen välillä. Sosiaalityöntekijä ohjaa asiakkaita terveydenhuollon, mielenterveys- ja päihdepalvelujen, asumispalvelujen ja toimeentulotukiasiakkuuden piiriin. Sosiaalityöntekijällä on myös suuri rooli asiakkaan työkyvyn selvittelyihin liittyvissä asioissa. Sosiaalityöntekijä vastaa kuntouttavan työtoiminnan tarpeen arvioimisesta ja ohjaa asiakkaita kaupungin palkkatuki-työllistämisen piiriin.

Huolenpidon eetos ei ole vahvoilla aktivointipolitiikassa, jossa pikemminkin korostetaan vastikkeettoman huolenpidon ongelmallisuutta ja esitetään vastikkeellisuutta sosiaali- ja työttömyysturvajärjestelmään. Sosiaalityöntekijällä on aktivointityössä vahva rooli tarjota sekä keppiä että porkkanaa asiakkailleen. Julkusen (2006, 212) tapaan voisi ihmetellä, mitä kyseenalaista on perustulon varassa elämisessä. ”Eikö (hyväosaisen) keskiluokan tulisi olla tyytyväinen siihen, että joku minimi toimeentulon ”vastineeksi” elää kunnolla, kasvattaa lapsensa, pitää huolta ympäristöstään, auttaa omaisia ja läheisiä, kehittää niukkaa ja ympäristöä säästävää elämäntapaa...siis suostuu ottamaan kannettavakseen rakenteellisen työttömyyden, ylimääräisen ihmisen ja köyhyyden taakan? Tässä tilanteessa ei ainakaan tarvitsisi lisää nöyryytystä.”

Tutkimukseni valossa näyttää siltä, että parasta sosiaalityötä aktivointihaastattelussa on huolenpitotehtävästä huolehtiminen. Sosiaalityön tulisi pyrkiä sellaisiin työtapoja koskeviin ratkaisuihin, jotka mahdollistaisivat humanistiset arvot sosiaalityön käytännössä. Asiakkaan keskeisinä oikeuksina tulee sosiaalityöntekijän korostaa asiakkaan oikeutta toimeentulotukeen, palveluihin, asuntoon ja vaikuttamismahdollisuuksiin omissa asioissaan.

6.4. Kuntouttava työtoiminta pelastusrenkaana

Kuntouttavan työtoiminnan rooli korostuu huolenpitotehtävää toteutettaessa. Ajatuksena on, että kuntouttavan työtoiminnan kautta asiakkaiden todellisesta palvelutarpeesta päästään selville ja sosiaalityön palveluohjausta voidaan jatkaa tehokkaasti. Kuusamosa tämä toteutuu siten, että aktivointihaastatteluihin osallistuva sosiaalityöntekijä on myös kuntouttavan työtoiminnan vastuusosiaalityöntekijä. Kuntouttavaa työtoimintaa ”markkinoitiin” turvallisimpana tapana aloittaa työssä käyminen.

Että pikkuhiljaa niin tsekataan se oma työkunto ja jaksaminen. Ja sitten voidaan kahtoa niitä palvelujaki, että mitä meillä on tarjota. Eliikä tässä ois vähän semmonen työkunnon testaaminen ja sitten päihteettömyys ideana, miks lähettäisiin tähän juttuun.

(sosiaalityöntekijä, aktivointi nro 15)

Kuntouttavalla työtoiminnalla on sosiaalityön asiakastyössä monia tehtäviä esimerkiksi päihteettömyyden tukeminen, ammattitutkinnon loppuunsaattaminen, työkunnon selvittäminen, mielenterveyden edistäminen, sosiaalisten suhteiden ylläpito, lastensuojelutoimenpiteiden tarpeen arviointi ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asiakkaiden ohjaamisesta kuntouttavaan työtoimintaan vaikeuttaa se, että palvelun nimi on asiakkaita leimaava ja kuntouttavan työtoiminnan työtehtävät eivät vastaa 2000-luvun avoimien työmarkkinoiden työtehtäviä. Tuija Kotiranta (2008) esittääkin osuvan väitteen, että kehruperinne on tuotu suomalaisen köyhäinhoidon välineeksi. Aineistoni aktivointihaastatteluissa kuntouttavaa työtoimintaa kuvataan ”työharjoitteluna” ja palveluun pääsemistä sillä, ”että sieltä pääsee aina pois”.

Kuusamossa kuntouttavan työtoiminnan paikkoja ostetaan ONKuusamo työhönvalmennuskeskuksesta. Työhönvalmennuskeskus on erikoistunut mäntyhuonekalujen tekemiseen, silkkipainotoimintaan ja pienimuotoisiin ompelu yms. tilaustöihin. Kuntouttavan työtoiminnan osalta asiakkaat ovat osallistuneet pääsääntöisesti yksikön tuotannollista toimintaa tukevaan työhön. Tehtävinä ovat olleet mm. helapussien ja sängyn pohjien tekoa. Myös kaupungin yksiköt ovat ottaneet kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita, maksimissaan kaupungin yksiköihin on sijoittunut noin kymmenen asiakasta. Työtehtävät ovat olleet pääsääntöisesti avustavia toimisto- ja hoiva-alan työtehtäviä. Kuntouttavan työtoiminnassa on ollut kerrallaan maksimissaan noin 50 asiakasta.

Kuusamossa kuntouttava työtoiminta on ollut suosittu palvelumuoto, sillä sitä kautta asiakkaat ovat päässeet kaupungin palkkatukityöllistämisen piiriin. Kaupungin palkkatukityöllistäminen on ollut perusturvan alaista toimintaa ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat olleet etulyöntiasemassa palkkatukipaikoille sijoitettaessa. Ajatuksena on ollut kohdentaa palkkatukityöllistäminen sitä eniten tarvitseville. Kuntouttavan työtoiminnan kautta on lähdetty rakentamaan pitkäkestoisia polkuja asiakkaille kuntouttavan työtoiminnan, työharjoittelujen ja palkkatuetun työn kautta. Työskentelyssä on ollut välityömarkkinoiden luomiseen ja sosiaaliseen työllistämiseen liittyvää ideaa.

Aktivointihaastattelussa ylikorostetaan usein asiakkaan mahdollisuutta valita työttömyyden ja työllistymisen välillä. Työttömän tilanne ei ole yksinkertainen; työllistyminen voi olla ylivoimaista kaikesta aktivoinnista ja työttömän omista yrityksistä huolimatta. Tarjolla olevat työpaikat eivät yksikertaisesti riitä. Omassa aineistossani korostuu ihmisten tarve saada ”oikeaa” työtä. Mihin tarvitaan kuntouttavaa työtoimintaa, jos tosi-asiallisia työpaikkoja on tarjolla?

Tutkimukseni pohjalta voidaan todeta, että kuntouttava työtoiminta on mainettaan parempi palvelu, jos sitä käytetään huolenpitotehtävän ja palveluohjauksen tukena. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan käyttää sosiaalityön työmuotona ja polkuna takaisin työmarkkinoille. Palvelun nimi on kuitenkin leimaava ja osa asiakkaista kokee syrjäytyvänsä työmarkkinoilta, jos he ovat kuntouttavan työtoiminnan piirissä.

6.5. Kumppanuuden ituja

Kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Asiakkaan elämää ja ongelmatilanteita sekä mahdollisia muutostarpeita ja tavoitteita jäsennetään yhdessä. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän roolit eivät näin ole hierarkisessa suhteessa, vaan keskustelua käydään toveruusmallin pohjalta. Aktivointihaastattelussa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kumppanuuspuhetta ilmenee silloin, kun irrottaudutaan valmiista käsikirjoituksesta ja uskaltaudutaan ”toisen tiedon” äärelle. Tämä tieto perustuu ihmisten arjen ja kokemusten jakamiseen. Sosiaalityöntekijä voi parhaimmillaan toimia tämän tiedon ”välittäjänä” aktivointihaastattelussa. Kriittinen kohta on siinä, millaisen aseman tuo ihmisten erilaisuudesta kumpuava arkitieto saa hallinnollisen tiedon rinnalla. Aktivointiaineistossa oli koulunsa keskeyttänyt nuori (aktivointi nro 7), joka kertoi haastattelussa harrastavansa kalastusta. Tämän tiedon pohjalta saatiin nuori sitoutumaan oman elämänsä suunnitteluun, kun kuntouttavan työtoiminnan aikana myönnettiin täydentävää toimeentulotukea kalastusvälineisiin ja saatiin asiakas motivoitumaan työssä käymiseen. Arkitieto toimi hallinnollisen tiedon rinnalla asiakkaan suunnitelmaa tuke-
massa.

Asiakastyön kumppanuus perustuu siihen, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Se merkitsee asiakkaan elämismailman kokemusten nostamista palvelujen tarjoamisen lähtökohdaksi. Samalla se edellyttää asiantuntija-asiakas hierarkisen näkökulman purkamista, kummatkin ovat asiantuntijoita omista lähtökohdistaan käsin. Auttamistoiminta on tällöin molempien tietoperustojen tasaveroista yhdistämistä, työntekijä ja asiakas ovat yhteisen prosessin subjekteja. Ratkaisujen löytyminen vaikeisiin elämäntilanteisiin vaatii usein näkökulmien yhdistämistä.

Eroiin perustuvassa sosiaalityössä tärkeää on se, että ihmistä ei nähdä vain yhden ominaisuuden kautta esimerkiksi koulunsa keskeyttäneenä nuorena. Myöskään suhteessa omaan elämäntilanteeseen häntä ei luokitella yksioikoisesti, vaan pyritään olemaan avoimia ihmisten monenlaisille puolille. Ihminen ei ole dikotomisesti uhri tai syyllinen, aktiivinen tai passiivinen. (Juhila 2006, 111.) Ongelmien sijasta huomion kiinnittäminen asiakkaan voimavaroihin johtaa tarkastelemaan asiakkaan tilannetta toiminnan ja osallisuuden näkökulmasta.

Aktivointihaastattelussa tällainen avoimuus ei ole aina helppoa. Sosiaalityötä tehdään instituutiossa (= työvoimahallinto), joka on erikoistunut tietyn ongelman, työttömyyden hoitoon. Tällöin asiakas tulee helposti nähdyksi vain tuon ongelman läpi. Sosiaalityön tehtävä aktivointihaastattelussa onkin mahdollisimman laaja-alaisen tiedon välittäminen asiakkaasta ja siitä huolehtiminen, että keskustelu ei pyöri pelkästään työn ja työttömyyden ympärillä. Monesti liukumia toveruusmallin mukaiseen keskusteluun pidetään ei-ammattillisena toimintana, mutta kumppanuusajattelussa ja horisontaalisessa asiantuntijuudessa ne kuuluvat asiaan. Kumppanuus on suhdekysymys, joka rakentuu toveruusmallin pohjalta. Asiakas toivoo saavansa avun tilanteeseensa ja samalla hänellä on toive tulla kohdelluksi tasavertaisesti. Luottamus syntyy vain luottamusta herättävästä kohtelusta.

Seuraavassa esimerkkejä sosiaalityöntekijän kumppanuusmallin mukaisista kysymyksistä, joilla pyrittiin kartoittamaan asiakkaan elämäntilannetta:

Säkin oot jo ehtinyt pariutumaan, onko sulla tyttökaveri koulussa vai töissä?
(aktivointi nro 2)

Jos sä aattelet sitä arjen kuluttamista, niin mitä sä touhuat siellä kotona?”
(aktivointi nro 3)

Asutko sinä omassa kämpässä vai kotona?
(aktivointi nro 4)

Miten usein lapset on aina sulla?
(aktivointi nro 6)

Ootteko te kotona puhunu näistä itsenäistymisjutuista?
(aktivointi nro 9)

Minkälainen xxxx on ollut viimeaikoina asua? Onko ollu rauhallista?
(aktivointi nro 11)

Työvoimaneuvot aristelivat usein edellä mainitun kaltaisten kysymysten esittämistä asiakkaille. Pelättiin menemästä ”yksityiselämän” puolelle. Asiakkaat eivät kuitenkaan pitäneet outona, että puhuttiin muustakin kuin työstä. Yksikertaisimmillaan monipuolisella asioiden käsittelyllä irtaudutaan sellaisesta asiakaskuvasta, jossa asiakkaan roolina on vain toimenpiteiden objektina oleminen.

Heinosen (1984, 233-234) mukaan ylhäältä päin tapahtuvan kontrollin ja valvonnan tilalle tulee tasavertainen elämän tutkiminen ja selittäminen vuorovaikutusprosesseissa, asioiden luonnollisissa konteksteissa ja tilanteissa. Tässä prosessissa säännöt ja normit luodaan toiminnassa yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa eivätkä ne siten hallitse yksilöiden elämää ylhäältä päin annettuina. Yhteydet traditioihin, joiden turvin yksilöt voivat ohjata elämäänsä, ovat siten erityisen tärkeitä. Kysymys on jatkuvasta diskurssista, joka liittyy subjektien vahvistamiseen ja oppimiseen.

Sosiaalityön kannalta kenties hankalin ristiriitatilanne syntyy silloin, kun omat arvot ohjaavat eroille sensitiivisempään sosiaalityöhön kuin mitä instituutio ja yhteiskuntapolitiittiset järjestelmät sallivat. Syntyy tilanne, jossa ollaan puun ja kuoren välissä. Omassa auttamistyössäni tämä näkyy siinä, että on jatkuva huoli siitä tuleeko asiakkaan oma ääni kuuluviin aktivointihaastattelussa. Aktivoinnissa ”autetaan” välillä niin tehokkaasti, että välillä jää epäselväksi, kenenkähän suunnitelmasta olikaan kysymys.

S: Tuntuuko nyt tämä suunnitelma, että tämä ois sinun suunnitelma, että ei oo semmosta, että on vain väännetty johonkin?

A:

(sosiaalityöntekijä ja asiakas, aktivointi nro 9)

Kieltäytyminen vastaamasta kertonee jotain tilanteesta. Vuorovaikutus olisi molemminpuolista, jos asiakas kokisi tilanteessa olevansa ymmärretty ja kuultu. Työntekijöiden monologi kertoo huolenpidon yksisuuntaisuudesta ja siihen liittyvästä integroivasta valankäytöstä. Olisiko vaikeneminen itsessään eräänlaista vastapuhetta, kieltäytymistä sellaisesta vuorovaikutuksesta, jossa on asetettu vähempiarvoisen keskustelukumppanin osaan.

Antti Särkelä (2001, 27–28) kuvaa työntekijän ja asiakkaan hyvää työskentelysuhdetta tavalla, joka sopii myös aktivointihaastattelun kumppanuutta tavoittelevan asiantuntijuuden piirteeksi: ”hyvä työskentelysuhde on vastavuoroinen. Työntekijän ei pidä ”objektivoida” asiakastaan tarkastelunsa kohteeksi, vaan ”subjektivoida” asiakas rinnalleen pohtimaan eri näkökulmista, miten asiakas voisi elämäntilanteessaan tarkoituksenmukaisesti toimia.” Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde on parhaimmillaan yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat ovat sekä antajina että saajina. Aktivointityössä vastavuoroisuus on erityisen tärkeä. Työntekijä ei voi onnistua työssään, jos asiakas ei lähde mukaan asioiden työstämiseen ja tuo työstämiseen avuksi omia tietojaan.

Tutkimukseni pohjalta sosiaalityön tehtävä aktivointihaastattelussa on välittää mahdollisimman laaja-alainen kuva asiakkaan tilanteesta. Tällöin ei luoda suunnitelmia, jotka asiakkaan elämäntilanne estää toteutumasta. Tähän tarvitaan kumppanuusmallin mukaista sosiaalityön työtettä. Muutoin tuloksena on näennäissuunnitelmien tekeminen.

6.6. Sosiaalityöntekijän suhteiden moninaisuus

Aktivointihaastattelussa sosiaalityöntekijä toimii ”workfare ” politiikan toteuttajana poistaessaan asiakkaiden työllistymiseen liittyviä esteitä ja huolehtiessaan siitä, että tämä tapahtuu riittävän tehokkaasti. Kyse on sosiaalityön liittämisen- ja kontrollitehtäväsistä. Aineistoni asiakkaiden konkreettisia työllistymiseen liittyviä käytännön esteitä olivat asunnottomuus tai sen uhka, nuoren itsenäistymiseen liittyvät ongelmat, päihteet, vanhempien hoitovastuu, matkakulut ja kulkuyhteyksiin liittyvät ongelmat. Liittämisen- ja kontrollitehtävässä odotetaan nimenomaan sosiaalityöntekijältä tehokkuutta ja asiakkaiden vastuuttamista, jotta aktiivoinnin perustehtävä työhön integrointi voisi tapahtua.

Huolenpitosuhde toteutuu aktivointihaastattelussa siinä, että sosiaalityöntekijä huolehtii asiakkaan perustulosta, palveluohjauksesta ja asiakasprosessin seurannasta myös aktivointihaastattelujen välillä. Kuntouttavaa työtoimintaa käytetään huolenpitosuhteen yhtenä työvälineenä. Aktivointihaastattelussa sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaminen ja tukeminen, tavoitteena on turvata ihmisarvoinen elämä niille, joilta se juuri sillä hetkellä puuttuu. Sosiaalityön keskeinen työmenetelmä aktivointihaastattelussa on palveluohjaus ja sitä tarvitaan muun muassa sen varmistamiseksi, että asiakkaat saavat ne etuudet ja palvelut, jotka heille lakisääteisesti kuuluvat. Aktivointihaastattelussa erityi-

sesti toimeentulotukeen liittyvällä neuvonnalla ja ohjauksella on erityisen suuri merkitys, koska aineistoni asiakkaat eivät aina tienneet mahdollisuudestaan saada toimeentulotukea.

Kumppanuussuhde toteutuu asiakkaan asian mahdollisimman laaja-alaisen käsittelyn avulla, jossa ollaan sensitiivisiä asiakkaiden erilaisille elämäntilanteille. Tällöin ei tehdä suunnitelmia, jotka asiakkaan elämäntilanne estää toteutumasta. Aktivointihaastatteluisa erityisesti elämäntilanteiden kriisiluonne tulee selkeästi esille, mutta asiakkaiden viesti ei aina kuuluu tai se tulee ohitetuksi. Asiantuntijuutta, kokemusta ja tietoa on suhteen molemmilla osapuolilla niin työntekijöillä kuin asiakkailla, eivätkä nämä asiantuntijuudet asetu arvojärjestykseen. Käytännössä kuitenkin asiakkaan asiantuntemukselle jää aktivointihaastattelussa vain vähän tilaa. Asiakkaat pyrkivät aktivointihaastattelussa vakuuttamaan viranomaiset omaan arkitietoonsa ja toisaalta viranomaiset vetoavat toimintakäytäntöihin, asiantuntijalausuntoihin ja olemassa olevaan palvelujärjestelmään.

Tutkimukseni pohjalta voi todeta, että sosiaalityön suhteiden moninaisuus näkyy aktivointihaastatteluissa. Kun sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat aktivointihaastattelussa, voivat asetelmat samankin haastattelun aikana vaihdella kontrolli- ja liittämisen-, kumppanuus- ja huolenpitosuhteiden välillä. Esimerkiksi yhden haastattelun aikana sosiaalityöntekijä voi olla patistamassa nuorta koulunpenkille, rohkaisemassa harrastustoimintaan tai puolustamassa asiakkaan oikeutta toimeentulotukeen.

Kuvio 4. Sosiaalityöntekijän suhteet aktivointihaastattelussa Juhilan (2006, 259) pohjalta

	Liittämis- ja kontrollisuhde	Kumppanuussuhde	Huolenpitosuhde
Työntekijä-asiakas asetelma	Liittäjä-liitettävä, Kontrolloija-kontrolloitava, Sosiaalityöntekijä toteuttaa työvoimaneuvojan rinnalla liittämis- ja kontrollitehtävää	Kumppani-kumppani, Kohdeasiakkuudesta koko elämäntilanteen tarkasteluun	Huolenpitäjä-apua ja tukea tarvitseva, Palveluohjaus ja kuntouttava työtoiminta, Perustulosta huolehtiminen
Hyvinvointivaltiollinen kehys	Tarveharkinta ja vastikkeellisuus	Hyvinvointiyhteiskunta	Hyvinvointivaltio
Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä	Workfare-politiikka, Syrjäytyneiden kontrolli	Kansalaisten osallistumismahdollisuuksien parantaminen, Käyttäjän näkökulma	Huolenpitotehtävä, Auttaminen, Asiantuntija

Aktivointihaastattelussa toteutuu sosiaalityön moninaiset suhteet. Moninaisuus ja vaihtoehtojen näkeminen ovat sosiaalityössä tärkeitä. Sosiaalityössä on uskallettava myösmöntää työhön liittyvä liittämis- ja kontrollitehtävä. Sosiaalityö toimii erilaisissa hyvinvointivaltiollisissa kehyksissä toteuttaen niihin liittyvää yhteiskunnallista tehtävää.

7. INSTITUUTIOSUHTEESSA TAPAHTUVA TILANNEARVIO JA PÄÄTÖKSENTEKO

7.1. Tilannearvio osana aktivointiprosessia

Tilannearvio on yksi asiakastyön ydintaidoista. Tässä tutkimuksessa tilannearviolla tarkoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa tehtyä, hänen elämäntilanteensa ja olosuhteittensa kokonaisjäsenystä (Kuvaja ym. 2007). Sosiaalista konstruktionismia painottavat tutkijat (esim. Milner & O' Byrne 2002, 3) näkevät tilannearvion työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuvaksi prosessiksi, jossa kerätään ja analysoidaan tietoa ja muodostetaan siitä moniulotteinen ongelman kuvaus. Asiakkaan pulmien ja huolenaiheiden arviointi tapahtuu suhteessa organisaation tavoitteisiin mahdollisuuksiin ja resursseihin.

Tilannearvioinnissa kerätään tarpeellista tietoa asiakkuutta koskevan päätöksenteon ja suunnitelman pohjaksi. Tilannearviointiin sisältyy ongelman, tärkeiden henkilöiden ja asiakkaan taustan selvittäminen, minkä pohjalta muodostetaan kokonaiskuva tilanteesta ja arvioidaan toimenpiteitä. Kerätyn tiedon yhdistäminen kokonaiskuvaksi on tärkeää. Asiakastyö edellyttää, että asiakkaan elämäntilannetta koskevat tiedot eivät ole irrallisia faktoja, vaan niitä tulkitaan aina suhteessa kulloiseenkin asiakastyön tehtävään. (Rostila 2001, 66-69) Sosiaalityön tilannearvioissa on tärkeää, että ihminen ymmärretään suhteissaan. Kyseessä ei siis ole ihmisen muuttamisesta, vaan työskentelykohteena on asiakas elämäntilanteessaan. Tilanteita muovaamalla voidaan saada aikaan muutosta.

Aktivointisuhteessa työntekijöiden tehtäväksi muodostuu asiakkaan tilanteen määrittely ja päätöksenteko suhteessa elämänhistoriaan, kuntoutukseen ja palveluihin, työhön, koulutukseen tai eläkkeelle hakeutumiseen. Yksinkertaistaen tilannemäärittely tehdään asiakkaan työllistymiskyvyn kautta, jossa ensisijaisesti arvioidaan kykeneekö asiakas työmarkkinoille vaiko ei. Neuvottelussa pyritään saamaan aikaan järjestystä ja muutosta asiakkuuden ja asiakkaan tilanteessa.

Tilannearvio on aktivointityössä tavoitteenasettelun, suunnitelman tekemisen ja palveluohjauksen perusta. Tilannearvio kohdistuu nykyhetkeen ja suuntaa asiakasta tulevaisuuteen. Menneisyyden tapahtumat tulevat tilannearviossa olennaiseksi sen kautta, miten ne näyttäytyvät asiakkaalle nykypäivänä ja vaikuttavat edelleen asiakkaan elämässä.

Kato ku mulla kakstuhattaneljä vuonna pitkäaikainen suhe päätty... niin sitten siihen päätty minun opiskeluinto.
(asiakas, aktivointi nro 15)

Kuntoutuksen yhteistyöryhmätyöskentelyn (Kokko 2003, 234) tavoin aktivoinnin tilannearviointinnissa on löydettävissä kolme sosiaalityön tehtävää:

1. Työntekijöiden on tehtävä arvio asiakkaan elämänhistoriasta ja elämäntilanteesta sekä mahdollisuuksista sijoittua työmarkkinoille (=työllistymiskyky).
2. Työntekijöiden on luotava luottamukseen ja kunnioitukseen perustuva auttamissuhde (= vuorovaikutustilanteessa onnistuminen).
3. Työntekijöiden on kyettävä tekemään päätöksiä ja käynnistettävä auttavat toimenpiteet.

Aktivointihaastattelussa toimenpiteet rakennetaan sosiaalitoimen ja työvoimahallinnon mahdollisuuksien, toimintaperiaatteiden ja paikalliskulttuurin suunnasta. Yhteisymmärryksen aikaansaaminen edellyttää usein osapuolten välisiä kompromisseja ja sitoutumista yhteiseen aktivointisuunnitelmaan. Keskeisessä roolissa on siis asiakkaan suhde vi-ranomaisten edustamiin instituutioihin. Erilaisten interventioiden kautta aktivointihaastattelussa rakennetaan institutionaalista järjestystä asiakkaan ja instituutioiden välisessä suhteessa. Aktivointityön tilannearviossa on kysymys siitä, kuinka eri organisaatioiden palveluista saadaan aikaan yhdistelmä, joka takaa auttamistoiminnan ja oikeanlaiset palvelut.

Asiakkaan elämäntilannetta ja niitä koskevia päätöksiä voi tarkastella sosiaalityön integ-roivan, osallistavan ja syrjäyttävän ulottuvuuden kautta. Integroivassa auttamistyössä kuuluu voimakkaimmin työntekijän ja järjestelmän ääni. Työntekijän hallitsevuus ko-rostuu erityisesti silloin, kun asiakas on passiivinen omissa asioissaan eikä halua tai kykene hoitamaan asioitaan. Osallistavassa toiminnassa taas kuuluvat asiakkaan vahva ääni sekä jaettu ääni. Tällöin yhteistyön tai asiakkaan omaehtoisen toiminnan suunta on kohti asiakkaan asettamia tavoitteita eli tuetaan asiakkaan omaa suunnitelmaa. Syrjäyt-tävissä käytännöissä kuuluvat paradoksaalisesti sekä työntekijän ja järjestelmän hallit-seva ääni että asiakkaan vahva ääni. Työntekijän ja järjestelmän äänen vallitsevuus voi johtaa paitsi integrointiin myös asiakkaan uloslyöntiin auttamisjärjestelmästä. Näin ta-pahtuu silloin, kun asiakas ei halua alistua ulkopuolisen asiantuntijan tahtoon tai kokee,

ettei häntä kuulla. Tällöin tulee asiakkaan vahva ääni, joka näkyy irtautumisena auttamisjärjestelmän piiristä. (Valokivi 2004, 130.) Asiakas siirtyy auttamisjärjestelmän ulkopuolelle ns. vaikeana asiakkaana, jonka auttamiseen ei enää satsata.

Tilannearvioinnissa onnistuminen on aktivointihaastattelun ydinkysymys. Kussakin tilannearvion kohdassa on onnistuttava, jotta auttamistoiminta aktivointihaastattelussa onnistuu. Esimerkiksi vuorovaikutuksesta ei voi tinkiä, mikäli halutaan edetä onnistuneen päätöksenteon asteelle. Aktivointihaastattelun työote edellyttää asiakkaan kokonaisvaltaista huomioonottamista. Onnistunut aktivointi on yhdistelmä yhteistyötä ja auttamistoimintaa.

7.2. Sosiaalityöntekijän institutionaalinen identiteetti ja asiakkaille tarjotut palvelut

Aktivointihaastattelu ei ole institutionaalinen ainoastaan toimintaympäristön perusteella, vaan institutionaalisuus näkyy myös siinä miten ammattilaiset tekevät näkyväksi oman ammatillisen identiteettinsä. Työntekijät toimivat emo-organisaationsa toimintaperiaatteiden ja linjausten pohjalta ja institutionaalisessa vuorovaikutuksessa osapuolet suhteuttavat toimintaansa myös erilaisiin rooleihin, jotka voivat muotoutua keskustelijoiden ammattiaseman tai tilannekohtaisen tehtävän perusteella. Sosiaalityöntekijä on sosiaalisen asiantuntija ja työvoimaneuvoja työllistämistä edistävien palvelujen asiantuntija ja roolit muotoutuvat näiden asemien kautta. Institutionaalinen identiteetti on sisäistynyt mentaliteetti, jolloin toimintaa ja ajattelutapoja ei kyseenalaisteta, vaan ne hyväksytään sellaisenaan. (Raevaara ym. 2001, 13.)

Aktivointihaastattelussa sosiaalityöntekijä toteuttaa institutionaalista auttamista siinä, että hän on työvoimaviranomaisen rinnalla toteuttamassa kontrolli- ja liittämistehtävää. Sosiaalityön näkökulmasta on kyse työllistämisesteiden poistamisesta. Aktivointihaastattelussa sosiaalityöntekijä hakee ratkaisua asiakkaan elämäntilanteeseen osana palvelujärjestelmän asiakkuutta. Sosiaalityöntekijän keskustelun ”aloitukset” ja ratkaisuehdotukset liittyivät aineistossani asiakkaiden kiinnittämiseen hyvinvointivaltion auttamisjärjestelmiin ja heidän ”poluttamiseensa” takaisin työmarkkinoille. Sosiaalityöntekijän auttamistyö ja palvelut liittyvät aktivointihaastattelussa:

- toimeentulotukeen
- asumiseen ja niihin liittyviin palveluihin
- työssä kulkemisen ongelmien ratkaisemiseen
- terveyteen ja työkuuntoon
- mielenterveys- ja päihdepalveluihin
- perhetilanteen selvittelyyn
- etuuksien hakemiseen liittyviin asioihin
- kuntouttavaan työtoimintaan ja palkkatukityöllistämiseen
- oppimisvaikeuksien kartoittamiseen
- päivärytmiin ja arjen sujumiseen
- harrastuksiin ja ihmissuhteisiin

Sosiaalityön näkökulmasta on kyse huolesta, että ihmisten työttömyys pitkittyy. Taustalla on ajatus, että pitkittynyt työttömyys tuottaa monenlaisia elämänhallinnan ongelmia ja syrjäytymistä. Nuorten osalta on huoli koko elämänpituisesta syrjäytymisestä, mikäli kiinnittymistä koulutus- ja työmarkkinoille ei tapahtuisi.

Syrjäytyminen on monivivahteinen, muuttuva ja vaikeasti haltuunotettava ilmiö. Esimerkiksi aineistoni aktivointihaastatteluissa yksilö saattoi olla syrjäytynyt palkkatyön näkökulmasta, mutta hän oli hyvin integroitunut harrastuksiin ja perheeseen. Esimerkki nostaa pintaan kysymykset: minkä suhteen ihminen on syrjäytynyt vai onko ollenkaan?

Suomalaisella hallintokulttuurilla on kova usko toimenpiteisiin ja palveluihin ja hyvin vähän luottamusta ihmisten omaan toimeliaisuuteen. Sosiaalipalveluilla ihmisiä tuetaan, autetaan tai palvellaan yleensä samankaltaisia, standardoituja palveluja, etuisuuksia ja vastaavia käyttäen. Pyrkimyksenä on mahdollisimman samanarvoinen, tasapuolinen kohtelu. (Kotiranta 2008,168.) Työttömät ovat kuitenkin heterogeeninen ryhmä ja palveluperiaatteena ei voi olla ”samalla lusikalla kaikille”. Kaiken kattavista aktivointitoimenpiteistä pitää päästä asiakaslähtöisiin kuntoutuksen prosesseihin. Terveydellisen työkyvyn, työllistymiskyvyn ja työllistämässä tarvittavan osaamisen tuki on aktivoinnissa yhdistettävä nykyistä paremmin.

Tilanne on kuitenkin toinen, jos kyseessä on ammatilliseen tilanearvioon perustava aktivointityö. Silloin ammatillisen työtteen ja palvelun tulee olla mahdollisimman yksilöllistä, kyseisen ihmisen tilanteen huomioivaa ja erilaiset elämän olosuhteet ja elämänhistoriat huomioon ottavaa (Kotiranta 2008, 168). Aktivointityössä korostuu sosiaalityön tulkitseva asiantuntijuus. Asiakkaan elämäntilannetta tulee tarkastella laaja-alaisesti (= kumppanuuspuhe), joka mahdollistaa marginaalistatuksen kyseenalaistamisen. Samalla syntyy tilaa sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän yhteiselle ongelmanmäärittelylle. Erilaiset tulkinnat ovat oikeutettuja silloin, kun ei ole jaettua varmuutta eri toimenpiteiden vaikutuksista ja tarkoituksenmukaisuudesta. Kyse ei ole näkökulmaerojen kilpailusta, vaan asiakkaan ja työntekijän erilaisista tulokulmista käsiteltävänä olevaan asiaan. Reflektion mahdollistaa vaihtoehtoisten asiantilojen havaitseminen ja olemassaolo. Tietoinen sosiaalisen identiteetin uudelleenmäärittely on keino synnyttää asiakkaan valtaistamisprosessi. (Raitakari 2002, 57.) Sosiaalityö on marginaalisuuden asiantuntijuutta. Marginaalisuuden ymmärtäminen voisi olla aktivointihaastattelussa sosiaalityöntekijän ammatillinen resurssi. Tämä edellyttää liittolaissuhdetta asiakkaan kanssa ja sosiaalityön roolin ottamista elämänpolitiikan asiantuntijana.

Sosiaalityön identiteetiksi aktivointihaastattelussa määrittyy tutkimukseni pohjalta aktivoitumisen tukeminen ja työllistymisen esteiden poistaminen. Sosiaalityönä tehtävä aktivointityö on vaikeaa ensinnäkin siksi, että Suomessa ei ole kovinkaan vahvaa voimaannuttavan työn perinnettä. Toinen aktivointityön vaikeus on se, että nykyiset koulutus- ja työmarkkinat eivät kykene vastaamaan työttömien yksilöllisistä tarpeista lähteviin vaatimuksiin. Kolmas aktivointityön vaikeus on siinä, että olemme tekemisissä ihmisten "elävän elämän" kanssa, joka käytännössä ohittaa hallinnollisen rationaliteetin pyrkimykset. (Kotiranta 2008, 99.) Aktivointityön kokemusten pohjalta uskon, että paras työn tulos saataisiin yhdistämällä sosiaalisen kuntoutuksen ja voimaannuttavan työskentelyotteen toimintatapoja.

7.3. Aktivointi interventiona

Aktivointihaastattelu on interventio ja institutionaalinen mahdollisuus löytää ratkaisu sekä asiakkaan että asiakkuuden tilanteeseen, keino ratkaista työttömyyden ongelmaa. Aktivointi interventiona merkitsee asiakkaan ohjaamista palvelujen piiriin. Aktivointihaastattelun kriittinen piste kulminoituu siinä, kiinnittyvätkö asiakkaiden tavoitteet ja suunnitelmat työntekijöiden heille tarjoamiin tavoitteisiin ja suunnitelmiin.

Aktivoinnissa näyttää olevan kysymys erilaisista tavoitteenasetteluista ja erilaisista elämissaailmoista. Tavoitteiden osalta tehdään uudelleentulkintoja ja kompromisseja yhteiseen tavoitteeseen pääsemiseksi. Tavoitteista päätettäessä näkyy työntekijöiden vahva ääni ja suostutteleva vallankäyttö.

Kuvio 5. Asiakkaan ja työntekijöiden tavoitteet Kokon (2003, 121) tapaan esitettynä

<u>Asiakkaan tavoitteet ja tulkinta</u>	<u>Työntekijöiden vastaus ja tulkinta</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Töitä hakee 2. Autotallia korjaa 3. Armeijaan menee 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Töitä hakee 2. Hakee tulityökorttikoulutukseen 3. Aloittaa kuntouttavan työn 4. Armeijaan menee
(aktivointi nro 2)	
<u>Asiakkaan tavoitteet ja tulkinta</u>	<u>Työntekijöiden vastaus ja tulkinta</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Käy etälukiot 2. Menee työharjoitteluun 3. Hakee kouluihin 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Käy etälukiota 2. Osoituksia työpaikkoihin 3. Menee ammatinvalinnan ohjaukseen 4. Menee työharjoitteluun, jos ei saa työtä
.(aktivointi nro 8)	
<u>Asiakkaan tavoitteet ja tulkinta</u>	<u>Työntekijöiden vastaus ja tulkinta</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Menee palkkatukityöhön 2. Äitiä hoitaa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avointen työmarkkinoiden työ 2. Palkkatukityö 3. Atk-alan koulutus, kun saadaan
(aktivointi nro 12)	

Aktivointihaastattelussa päästiin aina johonkin neuvottelusopimukseen, jota asiakkaan tuli noudattaa ja lähteä toteuttamaan. Näkökulmaerot osoittaa, että osapuolet tulivat haastatteluun erilaisista lähtökohdista. Työntekijät katsovat asiakkaan elämäntilannetta järjestelmälähtöisesti ja asiakas omasta elämäntilanteestaan ja arkitiedosta käsin.

Tavoite on muutosprosessin toivottu lopputulos. Työntekijöiden tulisi olla avoimia tavoitteista neuvoteltaessa eikä heillä saisi olla ”omia” tavoitteita. Neuvottelutilanne pitäisi olla mahdollisimman avoin ja asiakkaalle tulisi jättää viimeinen sana tavoitteesta päättämisessä, vaikka se voikin olla vaikea haaste työntekijän ammattitaidolle ja olla työntekijän näkökulmasta hankalaa. Toisaalta asiakkaat myös odottavat työntekijältä aktiivista osallistumista tavoitteista päätettäessä. On selvää, että toimenpide joka tähtää henkilökohtaisesti mielekkäisiin tavoitteisiin, johtaa todennäköisesti kestävämpiin muutoksiin kuin toimenpide, jonka motivaationa on vain karenssin välttäminen tai etujen saaminen täysimääräisenä. Työskentelylle pitäisi siten pyrkiä etsimään yhteistä pohjaa sovittamalla yhtäältä asiakkaan näkemykset ja toisaalta tehtävänantajan ehdot. (Rostila 2001, 76.) Tehtävänantajan tavoitteet ovat usein kokonaisvaltaisia (esim. koulutuksen aloittaminen, raitistuminen). Asiakkaan kanssa tulisi kuitenkin pohtia, millaisilla askellilla tavoitteisiin päästäisiin.

Tutkimusaineistoni kertoo, että aktivointitilanteessa asiakkaan tavoitteiden selvittely on jo sinänsä auttamismenetelmä, sillä tavoitteet konkretisoidaan palveluiksi. Työntekijät määrittelevät myös asiakkaan ”aktiivisuuden tason” ja ”toimenpiteet”. Auttamistyö on sidoksissa julkisen hallinnon mahdollisuuksiin ja tulosajatteluun. Autotallin korjaamista ei olisi mitenkään saatu koodattua tuloksen ja vaikuttavuuden mittariksi. Aktivointihaastattelussa jää kaipaamaan sekä työntekijän että asiakkaan pelivaraa, autonomiaa ja vapautta.

7.4. Päätöksenteon järjestelmänäkökulma

Asiakastyössä asiakkaan arkitieto ja kokemukset jäävät usein marginaaliin. Asiakkaiden elämäntilanteiden kirjo sisältää paljon muuta kuin vain työn tai sen puutteen. Vastaan tulee tilanteita, jossa työmarkkinakansalaisuus ei ole ensisijainen tavoite, vaan tärkeämpää voi olla käyttää voimavarat vaikeimmasta vaiheesta yli pääsemiseen. Erja Saurama (2002, 49) toteaa, että professionaaliset diskurssit, olkoot kuinka emansipatorisia tahansa, rajaavat muita tietämisen vaihtoehtoja kuten arkitietoa ja kokemusta marginaaliin. Käytännössä myös aktivointihaastattelussa asiakkaan asiantuntemukselle ja kokemukselle jää viranomaisten yhteistyössä vain vähän tilaa.

Aktivointihaastattelujen päätöksenteko toteutuu aineistossani (15 aktivointia) viidenlaisina ratkaisuin. Asiakkaille aktivointisuunnitelmaan kirjattuja toimenpiteitä olivat:

- avointen työmarkkinoiden työ 5 asiakasta.
- palkkatukityö 2 asiakasta.
- opiskelu 1 asiakas.
- työelämävalmennus 1 asiakas.
- kuntouttava työtoiminta 6 asiakasta.

Kuntouttavan työtoiminnan ratkaisujen suuri osuus kertoo asiakkaiden laaja-alaisesta palvelutarpeesta. Osin ratkaisuihin vaikutti työvoimahallinnon oma toimintapolitiikka ja käytettävissä olleet palvelut. Palvelujen ensisijainen ”marssijärjestys” työvoimahallinnossa on avointen työmarkkinoiden työ, koulutus, palkkatukityö, työelämävalmennus tai työharjoittelu ja kuntouttava työtoiminta.

Aktivointisuunnitelman laatimisen neuvottelutilanne on lähtökohtaisesti työntekijäpaineinen, eikä suunnitelmasta kieltäytyminen edes ole mahdollista.

... Niin ihan tämmöinen juttu, että et oo saapunut tänne haastatteluajoille, et näitä kun on kaks tämmöstä , tämmöstä töpinkä, niin se silloin menee jo sitten työmarkkinatukioikeus ja tulee se kolmen kuukauden työssäoloehto, niin kuin tässä on tullut jo. Että siinä mielessä kannattaa pittää näistä ajoista kiinni...

(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 7)

Tällaisena se tarjoaa mahdollisuuden asiakkaan omien kiinnostuskohteiden ohittamiseen. Tämä on mahdollistettu, esimerkiksi työvoimapolitiittisiin toimiin ohjattaessa, karenssin tai toimeentulotuen alentamisen uhallla. Aktivointityön auttamisen kannalta kohtaamme paradoksin: tehdään toimenpiteitä auttamisen nimissä tavalla, joka vie voimavarat juuri häneltä, jonka viime kädessä tulisi saada aikaan muutos. (Immonen ym. 2007, 72,79.) Pahimmillaan voimme luoda tilanteen, jossa vain syvennämme asiakkaiden mahdollisuuksia palata työmarkkinoille. Jatkuva järjestelmälähtöinen toimenpiteisiin ohjaaminen voi johtaa lukuisiin epäonnistumisiin ja olla asiakkaalle turmiollista.

Osoituskäytäntö on eräs tapa toteuttaa järjestelmälähtöistä aktivointia. Osoituskäytäntö tarkoittaa, että työvoimaviranomainen tekee työnhakijalle yksilöidyn osoituksen työhön, koulutukseen tai työvoimapolitiittiseen toimenpiteeseen. Työttömyysturvalainsäädännön mukaiset karenssit ovat mahdollisia osoittamiskäytännön kautta, mikäli asiakas kieltäytyy tai ei aloita toimenpidettä. Tutkimukseni teon aikana siirryttiin työvoimahallinnossa käytäntöön, jossa luovuttiin kokonaan työvoimaneuvojan lähettämistä tiedotteista, kaikki työtajoukset tulivat asiakkaille osoituksina.

Nyhdän meiltä poistuu täältä URASTA kokonaan tämä tiedotekuvio ja kaikki tulee olemaan sitten osoituksia. Että tästä lähtien, jos saat työvoimatoimistosta kirjeen, ni lue hyvin huolellisesti ja käy täällä, että ei tuu tämmösiä vahinkoja päivärahajuttuihin... Siinä saattaa tulla tosi iso vahinko ja kun näitä karesseja jos tulee pari kappaletta, niin menee päiväraha oikeus kokonaan.

(työvoimaneuvoja, aktivointi nro 11)

Osoituskäytäntö osoittautuu aktivointihaastattelun onnistumisen kannalta ongelmalliseksi. Asiakas on saatettu osoituskäytännön avulla ”aktivoida jo tulottomaksi” ennen sosiaalityöntekijän, työvoimaneuvojan ja asiakkaan yhteistä aktivointiaikaa. Tämä ei ainakaan lisää asiakkaan tuntemaa luottamusta työntekijöitä kohtaan. Toisaalta asiakkaalle ennen aktivointisuunnitelman tekoa annetut osoitukset johtavat aktivointitilanteen ”vesittämiseen”, mihin tarvitaan enää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan panosta, jos asiakkaan suunnitelma on jo lyöty lukkoon aikaisemmin osoituskäytännön avulla.

Asiakkaiden suunnitelmaa koskeva päätöksenteko syntyy kokousaikataulullisesti nopeasti. Lyhyellä aikavälillä arvioituna haastattelu toi kaikkien aineistoni asiakkaiden tilanteisiin jonkinlaisen muutoksen, sovittuihin toimenpiteisiin lähdetään. Kyse on ns. ensimmäisen asteen muutoksesta, joka pitkäaikaistyöttömän elämässä tarkoittaa toimenpiteissä (kuntouttava työtoiminta, työharjoittelu jne.) olemista ja niihin toistuvasti palaamista – siis muutoksia palvelun sisällä. Toisen asteen muutokseen pääsi vain yksi asiakas (opiskelun aloittaminen), joka lyhyen kuntouttavan työtoiminnan jakson jälkeen aloitti opiskelut. Toisen asteen muutoksella tarkoitan pitkäkestoisten ratkaisujen ja oman polun löytymistä. (Karjalainen & Lahti 2006, 288)

Pitkäaikaistyöttömien kategorisoinnit edustavat yhteiskunnan rakenteeseen kytkeytyvää institutionaalista valtaa. Kategorisoinnissa on kyse erojen tekemisestä. Kategoriat helpottavat orientoitumista, mutta voivat myös ylläpitää eriarvoisuutta ja siksi ne helposti ovat yksilön omaa kehitystä jarruttavia. Työttömän kannalta ei ole helppoa kuulla olevansa ”vaikeasti työllistyvä”, kun keskeinen ongelma on se, että työpaikkoja ei ole riittävästi. Työttömyyden kategorioista ulospääsy aktiivitoimien varassa edellyttää yksilöltä vahvaa itsetuntoa ja pystyvyyttä itsensä rakentamiseen. Työtön hakee työtä, ei siis ole ”vain työttömänä”. Tämän vaatii vaatii jatkuvaa oman itsensä psyykkausta ja voimavaroja uuden yrittämiseen. Lupaavimmin näitä ponnisteluja tukevat yksilöllisesti sensitiiviset, voimaannuttavat dialogiset asiakastyön käytännöt. Dialoginen tieto on vastavuoroista ja se toteutuu kunnioituksen ja luottamuksen ilmapiirissä. (Karjalainen & Lahti 2006, 288.) Tässä lienee kysymys myös erojen tiedostamisesta ja asiakkaan elämän näköalojen avaamisesta. Työttömyys ei ole ainoa ihmistä määrittävä kategoria.

Tutkimukseni kertoo, että asiakkaiden ratkaisuihin vaikuttaa käytettävissä olevat palvelut, toimintapolitiikka ja ”palvelujen marssijärjestys”. Aktivointihaastattelut näyttävät tuovan asiakkaille elämäntilanteeseen jonkinlaisen muutoksen, yleensä muutos on toimenpiteissä olemista. Kyse on järjestelmälähtöisestä auttamisesta. Osoituskäytäntö on vahvistanut entisestään järjestelmälähtöistä toimintapolitiikkaa, jopa niin että myös sosiaalityö ajautuu marginaaliin.

7.5 Institutionaalisen auttamisen jännitteitä ja kehittämishaasteita

Aktivointihaastattelun työote näyttäytyy byrokratiatyönä, jossa keskeistä on asiointitilanteen sujuvuus ja asiakasvirtojen hallinta. Asiakkaat tulevat haastatteluun ajanvarauksella ja kyse on työttömyyden hoitoon liittyvästi asioinnista. Haasteena olisikin siirtyä perinteisestä vastaanotto- ja asiointimallista asiakkaan aktiiviseen kohtaamiseen. Tällöin kyse on avoimesta asiakkaan elämäntilanteesta lähtevästä vuorovaikutusprosessista.

Järjestelmän toimintaperiaatteet luovat rakenteelliset kehykset työntekijöiden toiminnalle. Heidän paikkaansa institutionaalisessa ympäristössä luonnehtii objektina oleminen, ”järjestelmä” antaa suunnan organisaatioiden palvelutehtäville, joissa työntekijät puolestaan ovat työnantajavirastolleen alisteisia. Työntekijöiden työtä koskeva liikkumavara on pieni ja aktivointityötä pyritään valvomaan etukäteen annetuin säännöin, lainsäädännön avulla ja työtä mittaavan ja arvioivan kontrollin ja kirjaamiskäytännön avulla.

Aktivointia ohjataan byrokraattisin säännöin eli käsikirjoittamalla työ. (Pohjola 1996, 58.)

Julkusen (2008) sanoin ilmaistuna: kannustavin ja motivoivin asia, työn sisältö, uhkaa rutistua juuri sellaisiin työn tarkkailun ja mittaamisen järjestelyihin, joista jälkitayloristisen työelämän piti vapauttaa. Ainakin julkisen sektorin ammateissa uusbyrokraattinen kontrolli tuntuu olevan keskeinen selittäjä koetulle epämukavuudelle. Mitä uusbyrokraattisuus siis oikein on? Byrokraattinen ja tekninen markkinakontrolli kasvavat yhteen, kun uusbyrokraattinen kontrolli nojaa tietotekniikan ja markkinaperiaatteiden hyväksikäyttöön.

Byrokraattinen auttamistapa ei tavoita aktivointityön ydintä, sille ominaista pitkäjänteistä aikataulua. Työssä ei ole keskeistä asiakkaiden nopea ja tehokas sijoittelu tarjontalähtöisesti toimenpiteisiin (= köyhien hallinnointi ja varastointi), vaan toimenpiteiden sijasta korostuu tuki, kokonaistilanteen ymmärtäminen ja asiakkaan subjektivoituminen mahdollisimman pitkälle omassa muutosprosessissaan. Elämä ei taivu hallinnollisen rationaliteetin mukaan, vaan siinä vaihtelevat monenlaiset yksilölliset osatekijät ja lukemattomat yksilöiden suunnitelmien ulottumattomissa olevat rakenteelliset tekijät. (Pohjola 1999, 125,143-144) Tänään tehty suunnitelma voi kaikesta yrittämisestä huolimatta olla jo huomenna vanhentunut. Tärkeintä on saada asiakas vain mukaan muutosprosessiin ja asioiden työstämiseen.

Mitä on auttaminen aktivointihaastelussa? Kuinka yhdistää institutionaalisen auttamisen tavoitteet ja asiakkaiden arkielämän todellisuus? Tutkimukseeni liittyvä jäsenitys ehdottaa kolmea tapaa kehittää aktivointityötä. Ensiksi on lähdettävä kehittämään aktivointityön tilannearviota, toiseksi on kehitettävä vuorovaikutussuhdetta ja kolmanneksi on päästävä asiakaslähtöiseen toimintakulttuuriin. Samalla tulisi mielestäni kehittää palveluja, joiden lähtökohtana on tuottaa toisen asteen muutoksia.

Aktiivi yhteiskunta ei mielellään tunnusta työttömyyttä eikä niin muodoin työttömiä kansalaisyhteiskuntaan vaan näkee heidät mieluummin toimenpiteissä oleviksi. Toimenpiteet seuraavat nopeassa tahdissa toisiaan, paras asiakassuhde on lyhyt ja työtön elää toimenpiteiden ”periodielämää”. Mitä tapahtuisi, jos aktiivisuus määriteltäisiin yksilöllisesti? (Karjalainen & Lahti 2006, 289-290) Olisiko seurauksena kaaos? Työvoimatoimis-

tot tukkeutuisivat, kun kukaan ei halua pois päivärahalta? Sosiaalitoimistossa olisi hilpeitä ja onnellisia asiakkaita?

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

Aktivointityö on eräänlaista työttömien hallinnointia, joka toimii välittäjänä kansalaisten enemmistön ja vähemmistön välillä. Tätä tehtävää se toteuttaa aktivointihaastattelussa:

1. Arvottamalla asiakkaidensa elämäntilanteisiin liittyviä ratkaisuja.
2. Antamalla asiakkaille palveluja, jotka poistavat työllistymisen esteitä, tukevat aktivointia ja auttavat toteuttamaan normaalin kansalaisuuden vaatimuksia.
3. Tekemällä asiakkaan elämänkulkua koskevia päätöksiä, jotka auttavat asiakasta kiinnittymään koulutus- ja työmarkkinoille.

Aktivointihaastattelussa puhunnan ja toiminnan dispositiivi noudattaa aktiivisen työvoima- ja sosiaalipolitiikan linjauksia. Aktiivisuutta korostava diskurssi ilmentää hyvinvointipolitiikkaa, jossa keskeistä on yksilövastuun ja vastikkeellisuuden korostaminen. Aktivointityö on eräänlaista ”minäpolitiikkaa” (Dean 1995), asiakkaan identiteetin muokkaamista työmarkkinoilla pärjääväksi.

Käytännössä tämä tarkoittaa myös aikuissosiaalityön korostuneempaa orientoitumista työelämäsuuntautuneisiin palvelu- ja toimintakäytäntöihin. Sosiaalipolitiikka asemoituu talous- ja työllisyyspolitiikan sisään. Aktiivi työvoima- ja sosiaalipolitiikka asettuvat yhtenevien tavoitteiden taakse, ”workfare” politiikan toteuttajaksi. (Karjalainen & Lahti 2005, 273.) Työttömän arvoa aletaan mitata työmarkkinalähtöisesti ja työkyvyn näkökulmasta. Workfare-politiikalla pyritään optimoimaan työttömien siirtyminen työelämään sekä pysymään työelämän piirissä.

Aktivointihaastattelua voidaan kehittää ainakin kolmella tapaa: Ensiksi on kehitettävä aktivointityön tilanearvioita, toiseksi on kehitettävä vuorovaikutussuhdetta ja kolmanneksi on päästävä asiakaslähtöiseen palvelukulttuuriin. Näistä kolmesta tavoitteesta ei voida tinkiä, jotta auttamistyö onnistuu. Aktivointihaastatteluun on ”sisään kirjoitettu” auttamistyön kokonaisvaltaisuuden vaade, kyse on yksinkertaisesti asiakkaan ja hänen elämäntilanteensa ymmärtämisestä.

Aktivointihaastattelun institutionaalinen luonne ilmenee siinä, että lainsäädäntö, organisaatioiden yleiset tavoitteet ja toimintapolitiikka määrittävät yhteistyötä, viranomaiset suorittavat omaa erityistä tehtäväänsä omien taustaorganisaatioidensa edustajina, kokous toteutetaan vakiintuneena etenemis- ja puhekäytäntönä ja työntekijät käsittelevät asiakkaan elämäntilannetta osana palvelujärjestelmän asiakkuutta (Strauss 1978). Kyse on järjestelmälähtöisestä auttamisesta. Aktivointi on viranomaisen ohjeistamaa, ei yksilöllistä aktiivisuutta.

Aktivointihaastattelussa sosiaalityöntekijä toimii ”workfare” politiikan toteuttajana poistaessaan asiakkaiden työllistymisen esteitä ja huolehtiessaan siitä, että tämä tapahtuu riittävän tehokkaasti. Kyse on sosiaalityön liittämisen- ja kontrollitehtävästä. Sosiaalityön huolenpitosuhde toteutuu siinä, että sosiaalityöntekijä huolehtii asiakkaan palveluohjauksesta ja asiakasprosessin seurannasta myös aktivointihaastattelujen välillä. Kuntouttava työtoiminta toimii huolenpitosuhteen yhtenä työvälineenä. Sosiaalityön kumppanuussuhde toteutuu asiakkaan asian mahdollisimman laaja-alaisen käsittelyn avulla, jossa ollaan sensitiivisiä asiakkaiden erilaisille elämäntilanteille.

Aktivointihaastattelussa rakennetaan neuvoteltua järjestystä, johon vaikuttavat osapuolten erilaiset tavoitteet, tulkinnat ja asioiden erilainen tärkeysjärjestys. Asiakkaiden tavoitteena on löytää ratkaisu omaan elämäntilanteeseen, työntekijät taas asettavat asiakkaille tavoitteita omasta organisaation tehtävästä, tarjolla olevista palveluista ja palvelujen ”marssijärjestyksestä” käsin. Asiakas on aktivointihaastattelussa suostuttelevan valankäytön kohteena. Aktivointisuunnitelman laatimisen neuvottelutilanne on lähtökohdaisesti työntekijäpainotteinen.

Aktivointihaastattelussa tulkitaan uudelleen käsitteitä sopimus, oikeudet ja velvollisuudet. Nämä tulkinnat tehdään kytköksissä työmarkkinoihin, ohittaen oikeudenmukaisuus ja huolenpitosuhteen kysymykset. Aktivointihaastatteluun osallistuminen on asiakkaille pakollista taloudellisen toimeentulon menettämisen uhalla. Toimenpiteistä kieltäytyminen on mahdotonta toimeentulon menettämisen uhalla. Missä määrin pitkäaikaistyötön voi tässä tilanteessa olla tasavertainen sopijapuoli? Missä määrin sosiaalityöntekijä ja asiakas voivat olla aktivointihaastattelussa tasavertaisia yhteistyökumppaneita työvoimaneuvojan kanssa, jos osoituskäytännöllä sivuutetaan kummankin asiantuntemus? Miten käy asiakkaan suunnitelman, jos sosiaalityöntekijä ja työvoimaneuvoja liittoutuvat keskenään? Voiko pitkäaikaistyöttömän omaan elämänpolitiikkaan perustuva akti-

voituminen, jos se ei suuntaudukaan työmarkkinoille olla mahdollinen? Onko asiakkaalla aktivointihaastattelussa mahdollisuutta esittää erimielisyytensä tai tuen tarpeensa? (myös Karjalainen & Lahti 2005)

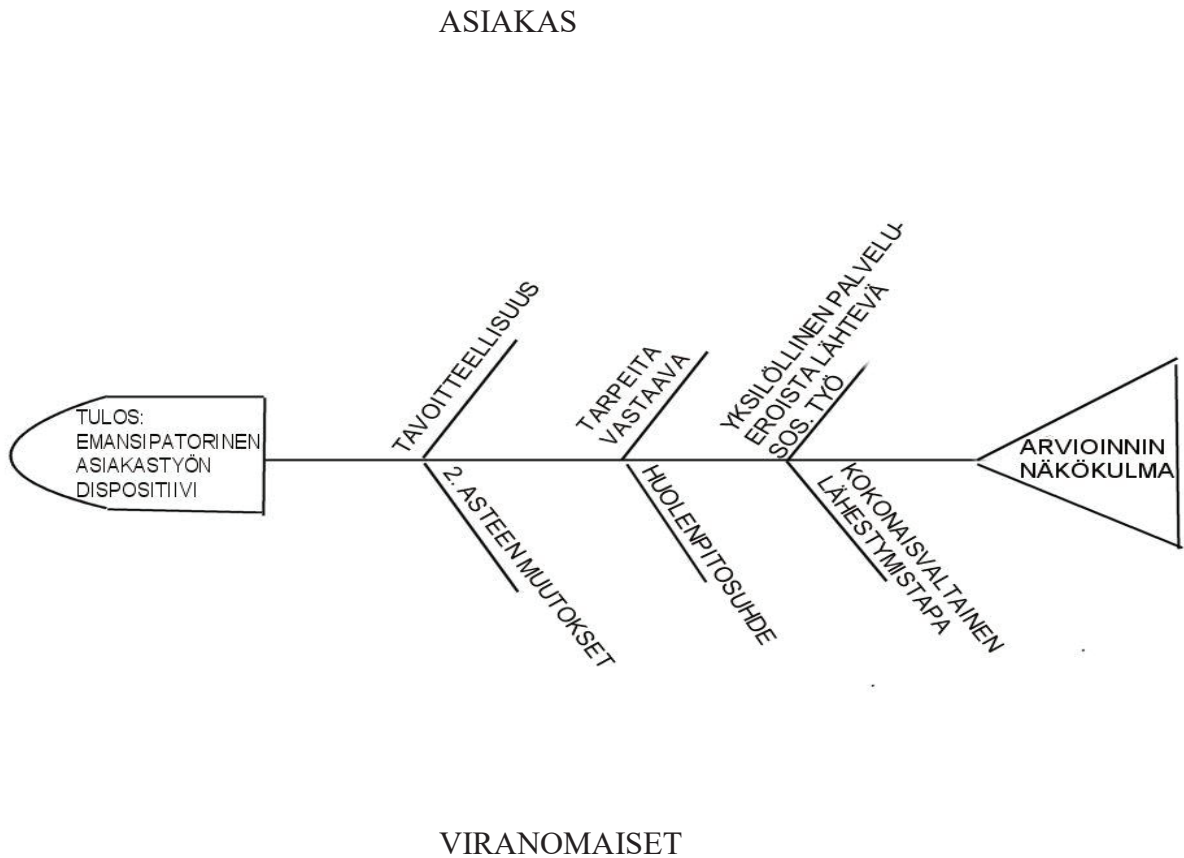
Filosofiassa liitetään vastuu toimijoihin, joilla on vapautta, autonomiaa ja pelivaraa. Uustaylorismia on se, että työntekijöiden ”omilla aivoilla ajattelu” on edelleen häiriötekijä tai ainakaan siihen ei voi luottaa ilman kvantitatiivista ulkoista kontrollia. (Julkunen 2008, 198.) Työntekoa ohjaa määrälliset tulostavoitteet, ei asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa onnistuminen tai luottamuksen saavuttaminen. Työntekijöiden asiantuntemusta ei aina myöskään hyödynnetä, esityksiä ei oteta huomioon ja työhön liittyvä tuki ja kannustus puuttuu. Työyhteisöstä on kadoksissa asiakkaan kanssa yhdessä työskentelyn ja yhteisen oppimisen tavoite. Järjestelmälähtöistä palvelua on se, jos asiakas ei pääse yksilölliseen palveluprosessiin, vaan häntä kierrätetään vain toimenpiteestä toiseen. Aktivointipolitiikkaa leimaa ideologioiden sekasotku. Siihen liittyy asiakasvas- tuuta ja aktiivisuutta korostava diskurssi, sosiaaliriippuvuusdiskurssi, huoli sosiaalipoli- tiikan kustannuksista, työllisyydestä sekä työttömien ammatillisista ja moraalisisista työ- valmiuksista. Tärkeintä on hybridin hallinnointi mahdollisimman tehokkaasti. (Julku- nen 2006, 206.) Onko aktivointityössä refleksiivisellä toimivuudella mitään mahdolli- suuksia?

Asiakastasolla keskeinen johtopäätös viranomaistyöhön on se, että aktivointihaastatte- lussa niin asiakas kuin hänen tilanteensa määrittellään hallinnollisesta käytännöstä käsin. Hallinnollinen määrittäminen estää asiakkaan yksilöllisyyden hahmottamista ja yksilöl- listen ratkaisujen syntymistä. Auttamistyö aktivointihaastattelussa on työntekijäpainot- teista, normi- ja tarjontalähtöistä, toimenpide- ja ongelmakeskeistä palvelua. Auttamis- työhön liittyy kontrollia ja valtaa, koska aktivointihaastattelusta ja sovitua toimenpi- teistä ei voi kieltäytyä. Aktivointiin on sisäänkirjoitettu asiakkaan työelämäsuuntautunut aktiivisuusvaade.

Aktivointityössä on erityisen tärkeää asiakkaan tilanteen ja tavoitteen määrittely yhdes- sä asiakkaan kanssa. Kumppanuuspuhe avaa asiakkaan ja hänen elämäntilanteensa kä- sittelyä ”sosiaalisen ymmärtämisen suuntaan”, ei luoda suunnitelmia, joita asiakkaan elämäntilanne estää toteuttamasta. Kumppanuuspuhe toimii ”vastapuheena” markkina- mallin mukaiselle subjektiivisuuden ja pärjäämisen vaatimukselle. Asiakastyön paino- pisteen siirtäminen huolenpitosuhteen puolelle tarjoaa toimenpiteiden sijasta kokonais-

valtaisuutta, tukea ja turvaa. Muutoksen voi toteuttaa vain ihminen, jolla on voimavaroja, valtaa ja resursseja.

Kuvio 6. Aktivointihaastattelun uudistamisen mahdollisuudet



Työttömyys on rakenteellinen ongelma. Yksilölliset ongelmat tulee suhteuttaa yhteisöön ja yhteiskuntaan. Aktivointipolitiikan tavoitteena on pitkäaikaistyöttömien siirtyminen työelämään, mieluiten avoimille työmarkkinoille. Moni pitkäaikaistyötön jakaa tämän tavoitteen, mutta työttömyyden pitkittyessä tavoitetta on yhä vaikeampi saavuttaa. Työttömät elävät toimenpiteissä olemisen periodielämää ja jatkuva palaaminen työttömyyteen vain vahvistaa syrjäytymisen kokemusta. Tosiasia kuitenkin on, että osa työttömyydestä on rakenteellista ja osa työttömistä kuuluu jo ”ikityöttömien” joukkoon. Tarvitaan toisen asteen muutoksia työ- koulutus- ja eläkejärjestelmissä.

LÄHTEET:

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti 2004: Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta-lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes. Tutkimuksia 141. Gummerus. Saarijärvi.

Alhanen, Kai 2007: Käytännöt ja ajattelu Michel Foucault'n filosofiassa. Gaudeamus. Helsinki.

Berger, Peter L. & Luckman, Thomas 1966 / 1994: Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Gaudeamus. Helsinki.

Burr, Vivien 1995: An introduction to social constructionism. Routledge. London.

Dean, Mitchell 1995: Governing the unemployed self in an active society. *Economy and Society*. 24 (4), 559-583.

Dean, Mitchell 1999: Governmentality. Power and Rule in Modern Society. Thousand Oaks, Ca & New Delhi: Sage. London.

Denhardt, Robert B. & Denhardt, Janet V. 2000: The New Publick Service: Serving Rather than Steering. *Publick Administration Review* 60 (6), 540-559.

Drew, Paul & Heritage, John 1992: Analyzing talk at work: an introduction. Teoksessa Drew, Paul & Heritage, John (toim.): Talk at work. Interaction in institutional settings. Cambridge University Press. Cambridge, 3-65.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2001: Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä, 24-42.

Foucault, Michel 1978: The History of Sexuality, An Introduction. Volume 1. Vintage Books: New York.

Foucault, Michel 1980a: Power/Knowledge. Selected interviews & Other Writings 1972-1977 by Michel Foucault. Edited by Colin Gordon. Pantheon books. New York.

Foucault, Michel 1980b: Tarkkailla ja rangaista. Otava. Keuruu.

Foucault, Michel 1982: The Subject and Power. Afterword. Teoksessa Dreyfus, Hubert L. & Rabinow, Paul : Michel Foucault. Beyonds Structuralism and Hermeneutics. London: Harvester.

Foucault, Michel 1988: The Dangerous Individual. Teoksessa Michel Foucault, Politics-Philosophy-Culture, Interviews and Other Writings 1977-1984 (edited with an Introduction by Lawrence D. Kritzman). New York And London: Routledge, 125-151.

Foucault, Michel 1993: About the beginnings the hermeneutics of the self. Political theory 21, 198-227.

Foucault, Michel 1998: "On the Ways of Writing History" . Essential Works of Foucault, vol. 2. New York. New Press, 279 – 295.

Gergen, Kenneth J. 1994: Relations and relationship. Soundings in social construction. Harvard University Press. Cambridge.

Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja 2003: Introduction: Beyond a Universal Client. Teoksessa Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja (toim.) Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Paravities. Jessica Kingsley Publisher, London & New York, 11-26.

Heinonen, Jari 1984: Sosiaalityö sosiaalivaltion mikrostruktuurin menetelmänä. Sosiaalityön tehtävien ja käsitteen kriittistä tarkastelua suomalaisen aineiston valossa. Tampereen yliopisto sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 70. Tampereen yliopisto.

Heinonen, Jari 1999: Hyvinvointimalli murroksessa. Aikamme sosiaalinen kysymys ja sen ratkaisuvaihtoehdot. Kustannusyhtiö TA-Tieto Oy. Tampere.

Heikkilä, Matti 2004: Tehosta ja kannusta. Kolumni Dialogi 5 / 2004, 17.

Heiskala, Risto 2000: Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktionistista synteesiä yhteiskuntateoriassa. Gaudeamus. Helsinki.

Helen, Ilpo 2004. Hyvinvointi, vapaus ja elämän politiikka: foulautlainen hallinnan analytiikka. Teoksessa Rahkonen, Keijo (toim.): Sosiologisia nykykeskusteluja. Gaudeamus. Helsinki, 206-235.

Helkama, Klaus & Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela 1998: Johdatus sosiaalipsykologiaan. Edita. Helsinki.

Heritage, John 1996: Garfinkel ja etnometodologia. Gaudeamus. Helsinki.

Hyväri, Susanna 2001: Vallattomuudesta vastuuseen. – Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuksen julkaisu 3/2001. Tietosanoma Oy. Vammala.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko 1997: Foucault ja hallinnoimisen ongelma. Johdanto. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (toim.) Biovallan kysymyksiä. Kirjoituksia köyhyyden ja sosiaalisten uhkien hallinnoimisesta. Gaudeamus. Tampere, 7-27.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka 2006: Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Gummerus kirjapaino Oy. Vaajakoski.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja 2007: Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Stakes. Gummerus kirjapaino Oy. Vaajakoski.

Immonen, Tuula & Kiikkala, Irma 2007: Sopimaton systeemi. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi- Marja (toim.): Pääsy kielletty! Poiskääntymisen politiikka ja sosiaaliturva. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski, 55–85.

Jaatinen, Jaana 1996: Terapeuttinen keskustelutodellisuus. Diskurssianalyttinen tutkimus alkoholiongelmien sosiaaliterapeuttisesta hoidosta. Stakes tutkimuksia 72. Helsinki.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja 1995: Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Gummerus. Jyväskylä, 9–31.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero, Wahlström, Jari 2000: Miten tavoittaa auttamistyön ydintä. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen Eero (toim.): Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali - ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere, 15-34.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 1993: Diskurssianalyysin aakkoset. Vastapaino. Tampere.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 1999: Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino. Tampere.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2004: Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toimi.): Diskurssianalyysin aakkoset. Vastapaino, Tampere, 75-106.

Juhila, Kirsi 2002: Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Kopijyvä Oy. SoPhi 65. Jyväskylä, 11-19.

Juhila, Kirsi 2004: Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.): Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Gaudeamus. Helsinki, 20-32.

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

Juhila, Kirsi 2008: Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere.

Julkunen, Raija 2001: Suunnanmuutos. 1990 luvun poliittinen reformi Suomessa. Vastapaino. Tampere.

Julkunen, Raija 2006: Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat, julkinen vastuu. Stakes. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki.

Kantola, Anu 2002: Markkinakuri ja managerivalta. Pallas-sarja. Helsinki.

Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka 2005: Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.): Toinen tieto - kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes, Helsinki, 271-292.

Keskitalo, Elsa & Mannila, Simo 2002: Aktivointipolitiikka, Vastaus pitkäaikaistyöttömyyden ja syrjäytymisen ongelmaan? Teoksessa Heikkilä, Matti & Kautto, Mikko (toim.): Suomalaisten hyvinvointi 2002. STAKES. Helsinki, 192 – 212.

Kokko, Riitta-Liisa 2003: Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiö. Helsinki.

Kotiranta, Tuija 2008: Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylän University Printing House. Jyväskylä.

Kuntouttava sosiaalityö 2007 <http://www.sosnet.fi/?deptid=20011>.

Kusch, Martin 1991: Foucault's strata and fields. An investigation into archaeological and genealogical Science Studies. Kluwer Academic Publishers. Dordrecht. Ilmestynyt suomeksi otsikolla Tiedon kentät ja kerrostumat: Michel Foucaultin tietentutkimuksen lähtökohdat. Pohjoinen. Oulu.

Kuvaja, Anne & Luhtasela, Leena & Mustonen Tiina & Borg, Pekka & Liukonen, Ritva 2007: Aikuissosiaalityön tilannearvio-opas. Sosiaali – ja terveydenhuollon tietopalvelu. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki.

Lahti, Tuukka 2007: Ei edes työtön. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.): Pääsy kielletty ! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. STAKES. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski, 192-209.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/ 2001

Liukko, Eeva 2006: Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA:n ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 9. Helsinki.

Milner, Judith & O'Byrne, Patrick 2002: Assesment in Social Work. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, Palgrave Macmillan: New York.

Murto, Lasse 2003: Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvointipalvelujen tuottajina. Teoksessa Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.): Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali - ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella. PS-Kustannus, Jyväskylä, 64-85.

Mutka, Ulla 1998: Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. SoPhi 27. Kopijyvä Oy. Tampere.

Niiranen, Vuokko 1995: Sosiaalitoimen moniulotteinen johtajuus. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Pieksämäki.

Nikander, Pirjo 2001: Kenneth Gergen. Konstruktionistinen ja postmoderni sosiaalipsykologia. Teoksessa Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili- Helena & Partanen, Jukka (toim.): Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino. Tampere, 275-298.

Parker, Ian 1992: Discourse Dynamics. Critical Analysis for Social and Individual Psychology. Routledge: London.

Peräkylä, Anssi 1996: Vuorovaikutus, valta ja instituutiot. Sosiologia 2/96, 89–102.

Pohjola, Anneli 1994: Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänselämäntutkimus toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Acta Universitatis Lapponiensis 5. Lapin yliopisto. Rovaniemi.

Pohjola, Anneli 1996: Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Mathies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.): Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki, 55-85.

Pohjola, Anneli 1999: Työmarkkinavalmiuksien reunaehdot. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 29. Rovaniemi.

Pohjola, Anneli 2003: Sosiaalityön koulutuksen tila ja paikka. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. PS-Kustannus. Jyväskylä, 145-165.

Raitakari, Suvi 2002: Sosiaalityön marginaalistasus - asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Kopijyvä Oy. SoPhi 65. Jyväskylä, 44-62.

Raitakari, Suvi 2006: Neuvottelut merkinnät minuuksista. Vuorovaikutteellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa. Acta Universitas Tampereensis 1183, Tampere University Press. Tampere.

Riikonen, Eero 1992: Auttamistyön ongelmakäsitykset ja haastattelukäytännöt. Ongelmakielestä kompetenssikielen. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 32. Yliopistopaino. Helsinki.

Rose, Nikolas 2002: Powers of freedom. Reframing Political Thought. Cambridge University Press. Cambridge.

Rostila, Ilmari 1997: Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa. Tampereen yliopisto. Vammalan kirjapaino. Vammala

Rostila, Ilmari 2001: Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto. SoPhi. Jyväskylä.

Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku & Raevaara, Liisa 2001: Instituutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia. RT-print Oy. Pieksämäki 2001.

Saurama, Erja 2002. Vastoin vanhempien tahtoa. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 2002:7. Helsinki.

Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne 2005: Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia kustannus. Helsinki, 9-22.

Sennett, Richardt 2004: Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Vastapaino. Tampere.

Silverman, David 1993: Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. SAGE Publications. London. Qualitative Methodology & Sociology. Describing The Social World. Gower. England.

Strauss, Anselm 1978: Negotiations. Varieties, Contexts, Processes and Social Order. Jossey-Bass Publishers. San Francisco.

Suoninen, Eero 2000. Tanssilajit ja-tyylit asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.): Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere, 67-104.

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

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

Unohtuiko sosiaalityöstä huolenpito? Kirsi Juhilan haastattelu, Sosiaaliturva 3/2008, 8-10.

Valokivi, Heli 2004: Lainrikkokojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.): Puhua vastaan ja vaieta - neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Gaudeamus. Helsinki, 115-133.

Vanhala, Anni 2005: Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten asuntolasta. Acta Universitas Tamperensis 1075. Tampereen yliopisto.

Väyrynen, Raimo 2001: Globalisaatiokritiikki ja kansanliike. Gaudeamus. Helsinki.

Weckroth, Klaus 1984: Ajatuksia ihmisen toiminnasta ja sen tutkimisesta. Tampereen sosiologian ja sosiaalipsykologian laitoksen sarja A tutkimuksia 4. Tampereen yliopisto.

Weckroth Klaus 1992: Mustavalkoista sosiaalipsykologiaa. Vastapaino. Jyväskylä.

