

Monen roolin ammattilainen

Työntekijän roolin rakentuminen kadulle jalkautuvassa sosiaalialan työssä

Päivi Männistö

Lisensiaatintutkimus

Kevät 2017

Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön
erikoisala

Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Monen roolin ammattilainen. Työntekijän roolin rakentuminen kadulle jalkautuvassa sosiaalialan työssä.

Tekijä: Päivi Männistö

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö/Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisala

Työn laji: Lisensiaatintyö

Sivumäärä: 117

Vuosi: 2017

Tiivistelmä

Tutkimuksen tehtävänä oli tutkia ammattilaisen roolin rakentumista katuolosuhteissa tapahtuvassa sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattilaisten ottamien roolien tunnistaminen ja roolien rakentumisen läpinäkyvyys ovat edellytyksiä sosiaalityön reflektoinnille ja sille, että työkäytännöt kehittyvät tämän päivän kaupunkielämän tarpeita vastaaviksi. Tutkimus on laadullinen tutkimus, jonka teoreettisena viitekehysenä oli sosiaalisen konstruktionismin kontekstuaalinen suuntaus. Kontekstuaalisessa konstruktionismissa aineistojen ei ajatella kuvastavan todellisuutta sellaisena kuin se ”todella” on, vaan niiden nähdään tarjoavan erilaisia näkökulmia, jotka on rakennettu sosiaalisissa käytänteissä, ja tarkastelussa otetaan huomioon myös tekstin ulkopuolella olevat rakenteet.

Tutkimuskohteena oli Helsingin sosiaalivirastossa vuonna 2009 käynnistetty hanke, jonka tehtäväksi oli annettu parantaa kaupungin viihtyisyyttä ja turvallisuutta sosiaalityön keinoin. Hankkeen työntekijät työskentelivät vähintään puolet työpäivästään kadulla. Työmallilla oli niukalti esikuvia, joten työtä kehitettiin tekemällä ja työntekijät joutuivat itse miettimään oman roolinsa uudenaikaisessa työnteon kontekstissa. Roolien rakentumista selvittävään tutkimustehtävään vastattiin seuraavien tutkimuskysymysten avulla: miten työntekijät määrittelevät työnsä ja työtehtävänsä, miten työntekijät määrittelevät oman roolinsa ja millaista roolia yhteistyökumppanit rakentavat työntekijöille heidän oman tulkintansa mukaan.

Tutkimuksen aineisto muodostui 461 sivusta työntekijöiden kirjoittamaa raporttitekstiä. Työntekijät kirjoittivat puolen vuoden ajan työpäivien päätteeksi vapaamuotoisen raportin työtehtävistään ja havainnoistaan. Tutkimuksessa raportit nähtiin kielellisen vuorovaikutuksen välineinä: niiden avulla uudenaikaisiin työtehtäviin asetetut sosiaalialan työntekijät rakentavat työnkuvaansa ja rooliaan kadulla. Työntekijöiden raporteissaan tuottamia konstruktioita analysoitiin kategoria-analyysia ja sisällön erittelyä käyttäen. Työntekijöiden roolivalintoja taustoitettiin sosiaalityön arvojen ja ammatillisten käytäntöjen, tämän päivän yhteiskunnan turvallisuuskeskeisyyden sekä työn fyysisten ja institutionaalisten toimintaympäristöjen kuvaamisen avulla.

Aineiston perusteella työntekijöiden työtehtävät sijoituivat kolmelle eri rajapinnalle: asukas-, kumppanuus- ja yhteisörajapinnalle. Työntekijöiden tärkeimmiksi työtehtäviksi näillä rajapinnoilla nousivat kuuleminen, keskustelu ja auttaminen. Yksi tutkimustuloksista oli myös se, että työtehtäviä oli jokaisella rajapinnalla yhtä paljon eli yksilöasiakastyö ei vienyt valtaosaa työajasta kuten sosiaalityössä yleensä.

Työntekijät rakensivat raporteissaan itselleen läsnäolijan, auttajan, kontrolloijan ja yhteisöllisyyden edistäjän rooleja. Yhteistyökumppanit rakensivat työntekijöiden oman tulkinnan mukaan heille pääosin kontrolloijan ja auttajan roolia. Tutkijan tulkinnan mukaan hankkeen työntekijöiden tärkeimmiksi rooleiksi rakentuivat kokonaistarkastelun perusteella kohtaajan, heikompien puolestapuhujan, palvelupdokkaiden auttajan ja yhteisen turvallisuudentunteen vahvistajan roolit.

Sosiaalityön arjesta nousevien roolivalintojen näkyväksi tekeminen on tärkeää, jotta saadaan tietoa sen pohtimiseen, mihin suuntaan sosiaalialan työnkuvia ja koulutusta tulisi viedä.

Avainsanat: Sosiaalinen konstruktionismi, kategoria-analyysi, sosiaalityö, turvallisuus, roolit.

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Tutkimusasetelma	6
2.1 Teoreettisena viitekehyksenä sosiaalinen konstruktionismi.....	6
2.2 Tutkimuskysymykset	11
2.3 Tutkimusaineistona työntekijöiden päivittäisraportit	12
2.4 Analyysimenetelmänä kategoria-analyysi	17
2.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset.....	23
3 Työntekijän rooleihin vaikuttavat taustatekijät.....	27
3.1 Työhön vaikuttavien taustatekijöiden jäsentely.....	27
3.2 Sosiaalityön arvojen ja ammatillisten käytäntöjen tarjoamat roolit	30
3.3 Aikamme turvallisuuskeskeisyyden tarjoamat roolit.....	34
3.4 Fyysisen toimintaympäristön tarjoamat roolit	39
3.5 Institutionaalisen toimintaympäristön tarjoamat roolit	45
4 Työntekijöiden työtehtävät.....	52
4.1 Työtehtävämaininnat sisällön erittelyllä tarkasteltuna	52
4.2 Työskentely asukasrajapinnassa	56
4.3 Työskentely kumppanuusrajapinnassa.....	60
4.4 Työskentely yhteisörajapinnassa	64
4.5 Yhteenvedo työntekijöiden työtehtävistä.....	70
5 Työntekijöiden roolit	71
5.1 Roolien määrittely	71
5.2 Läsnäolijan rooli	75
5.3 Kontrolloijan rooli.....	80
5.4 Auttajan rooli	84
5.5 Yhteisöllisyyden edistäjän rooli.....	89
5.6 Yhteenvedo työntekijöiden ottamista rooleista	91
5.7 Yhteistyökumppaneiden määrittely työntekijöiden roolista.....	93
6 Pohdinta	100
Lähteet	112

Kuviot

Kuvio 1. Rooleihin vaikuttavat elementit.	29
Kuvio 2. Asukasrajapinnan, kumppanuusrajapinnan ja yhteisörajapinnan prosentuaaliset osuudet työtehtävämainingnoista.	55
Kuvio 3. Asukasrajapinnan työtehtävämainingnat kuukausittain.	56
Kuvio 4. Kumppanuusrajapinnan työtehtävämainingnat kuukausittain.	61
Kuvio 5. Yhteisörajapinnan työtehtävämainingnat kuukausittain.	64
Kuvio 6. Työntekijöiden roolit suhteutettuna toisiinsa.	93
Kuvio 7. Työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden roolinäkemysten vertailu.	98
Kuvio 8. Sosiaalialan ammattilainen kohtajana.	102
Kuvio 9. Sosiaalialan ammattilainen heikompien puolestapuhujana.	104
Kuvio 10. Sosiaalialan ammattilainen palvelupudokkaiden auttajana.	106
Kuvio 11. Sosiaalialan ammattilainen yhteisen turvallisuudentunteen parantajana. ...	109

Taulukot

Taulukko 1. Sosiaalityön arvojen ja ammatillisten käytäntöjen sekä yhteiskunnan turvallisuuskeskeisyyden vaikutukset rooleihin.	39
Taulukko 2. Toimintaympäristön vaikutukset rooleihin.	51
Taulukko 3. Työskentelyrajapinnat ja niissä tehdyt työtehtävät.	70
Taulukko 4. Työntekijöiden roolit ja niiden alakategoriat.	92
Taulukko 5. Yhteistyökumppaneiden määrittelemät roolit ja roolimainintojen määrä.	98

1 Johdanto

Suomalainen kaupunkielämä on monimuotoistunut viime vuosikymmeninä vauhdilla. Suomalaiset ovat olleet monilla mittareilla poikkeuksellisen homogeeninen kansa, mutta kansainvälinen liikkuvuus, globalisaatio ja kaupungistuminen ovat muuttaneet suomalaista mielenmaisemaa ja arkea. Helsingin seudulla muutoksen voidaan katsoa lähteneen täyteen vauhtiin 1990-luvulla, jolloin siitä tuli yksi Euroopan nopeimmin kasvaneista kaupunkialueista. Kaupungistumisen myötä Helsingissä asuu yli kuusisataa tuhatta eri väestö- ja ikäryhmään kuuluvaa, eri varallisuustasoa edustavaa ja etnisesti erilaista asukasta tarpeineen ja toiveineen. Asukaskunnan monimuotoistuminen vaatii reagointia poliittisilta rakenteilta, infrastruktuurilta, työmarkkinoilta ja asuinyhteisöiltä. Se haastaa myös sosiaalityön. Asiakkaiden elämäntilanteisiin aidosti pureutuvaa sosiaalityötä ei voi tehdä yhdellä sapluunalla, kun sekä ihmisten että heidän toimintaympäristöjensä kirjo on alati muuttuva. Se rooli, jonka vastavalmistunut sosiaalityöntekijä otti tai edeltäjiltään omaksui 1990-luvulla, ei ole välttämättä sama rooli, jota asiakkaat toivovat ja tarvitsevat sosiaalityöntekijältään tänä päivänä.

Jotta sosiaalityö monimuotoistuisi muun maailman mukana, se vaatii nykyisten työmenetelmien ja työn sisältöjen kriittistä tarkastelua ja sen pohjalta tehtäviä uusia avauksia. Tutkin lisensiaatintyössäni sosiaalialan työntekijöiden roolin monimuotoistumista yhden uuden työmuodon, kadulla tehtävän sosiaalialan työn, näkökulmasta. On oletettavaa, että katuolosuhteissa työskentely vaatii työntekijöiltä hyvin avarakatseista ja joustavaa suhtautumista omaan rooliinsa. Tästä syystä työmuoto sopii hyvin roolivalintoja tarkastelevan tutkimuksen kohteeksi.

Katutyö aloitettiin Helsingissä vuonna 2009. Työskentelin itse kadulla työtä tekevien työntekijöiden lähiesimiehenä ja pääsin seuraamaan työn kehittymistä aitiopaikalta. Työmuotoa raamitettiin Helsingin kaupungin vuoden 2009 talousarviossa seuraavasti:

Erityisesti arkiturvallisuutta parannetaan lähityöntekijä-hankkeella. Vuonna 2009 perustetaan lähityöntekijä-työpareja, jotka tekevät kenttätöitä arkiturvallisuuden kannalta ongelmallisilla alueilla sekä verkostoituvat alueiden paikallisten toimijoiden kuten asukasyhdistysten, taloyhtiöiden ja liikeyritysten kanssa. Hanke toteutetaan yhdessä kaupungin sosiaalitoimen ja Hel-

singin poliisilaitoksen kanssa ja se kytkeytyy jo pilotoituun lähipoliisihankkeeseen.

Kadulle lähetetyillä työntekijöillä ei ollut edeltäjien saappaita, joihin astua, vaan he joutuivat niin sanotusti suutaroimaan työsaappaansa itse: miettimään itsekseen, työparina ja tiiminä, mikä heidän roolinsa Helsingin kaduilla on. Vaikka tutkimukseni aineisto on muodostunut mittakaavaltaan pienessä seitsemän työntekijän hankkeessa, uskon, että tutkimustuloksistani löytyy paljon ilmiötason yleistettävyyttä. Olen hankkeen käynnistymisen jälkeen ollut osallisena aloittamassa muutamaa muutakin uutta työmuotoa ja seurannut vierestä lukuisten muiden syntyä. Jokaisen uuden alun yhteydessä työntekijöiden kanssa on pohdittu samoja kysymyksiä: mikä on minun roolini, missä menevät sen rajat, millaisiin asioihin minun kuuluu tarttua ja mistä taas vetäytyä.

Miten syntyvät vastaukset näihin kysymyksiin? Haluan tutkimuksessani tehdä näkyväksi tiedostettuja ja tiedostamattomia roolivalintoja. Roolivalintojen tunnistaminen ja läpinäkyvyys ovat edellytyksiä työn reflektoinnille ja työkäytäntöjen kehittämiseksi. Lisäksi tutkimuksessa tuotettu tieto saattaa auttaa toimijoita tulkitsemaan ja jäsentämään uudella tavalla omia toimintamahdollisuuksiaan (Jokinen & Juhila 1991, 45). Voisivatko sosiaalialan työntekijät nykyistä tietoisemmin rakentaa omaa rooliaan silloin, kun ollaan uuden edessä?

Tutkimukseni kohteena on katukontekstissa tapahtuva sosiaalialan työ. Helsingin sosiaalivirastossa (nyk. sosiaali- ja terveysvirastossa) toimi vuosina 2009 - 2013 hanke, jonka tehtäväksi annettiin parantaa kaupungin viihtyisyyttä ja turvallisuutta sosiaalityön keinoin. Hankkeen työntekijät työskentelivät vähintään puolet työpäivästään kadulla. He kohtasivat ihmisiä, kuulivat heidän huoliaan, ohjasivat heitä palveluihin ja tarvittaessa veivät huolenaiheita ratkottavaksi muille viranomaisille. Työmuodossa oli etsivän työn elementtejä, mutta fokuksessa ei ollut tietyn asiakaskunnan tai ”ongelmaryhmän” etsiminen. Pääperiaate oli, että jokainen kohdattu henkilö on asiakas. Työmallilla oli niukalti esikuvia, joten työtä kehitettiin tekemällä. Erityisesti hankkeen ensimmäiset kuukaudet olivat etsikkoaikaa, jossa työntekijät joutuivat itse määrittämään oman roolinsa uudenaikaisessa kontekstissa.

Työntekijät kirjoittivat työpäivien päätteeksi vapaamuotoisen raportin työtehtävistään ja havainnoistaan. Raportit ovat muutamasta rivistä pariin sivua pitkiä. Niissä on kuvattu kokonaisen työpäivän kulku tai olennaisimmat osat siitä. Missä on oltu, mitä tehty, keitä kohdattu. En näe raportteja vain asioiden ylöskirjaamisena vaan selontekoina. Selonteko on tekstianalyysin termi, jossa tekstien kirjoittajat eivät vain kuvaa asioita, vaan antavat niille merkityksiä tekemällä niistä selkoa ja perustelemalla toimintaansa (Jokinen & Juhila 1999, 67).

Erikoissosiaalityöntekijän koulutukseen liittyvän lisensiaatintyön tavoitteena on liittää käytännön tieto tieteelliseen keskusteluun. Sosiaalialan roolien tutkiminen ja näkyväksi tekeminen tieteellisin menetelmin tuottaa tietoa siihen tilanteeseen, kun uusia sosiaalialan työmuotoja lähdetään rakentamaan tai vanhoja siirretään hallinnollisesti uusiin organisaatioihin. Aikuissosiaalityössä tämä on erityisen ajankohtaista valmistauduttaessa vuoteen 2017, jolloin perustoimeentulotuen myöntäminen siirtyy Kelaan, ja kunnallisen sosiaalityön täytyy löytää uusia keinoja tavoittaakseen avun tarpeessa olevat asiakkaat. Samaan aikaan esitetään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistuksen yhteydessä rakenteellisia suunnitelmia, jotka mahdollisesti keskittäisivät sosiaali- ja terveyspalvelut entistä kauemmas asukkaasta. Lisäksi kunnat ovat alkaneet siirtää sosiaalitoimen palveluita muihin virastoihinsa, jotteivät menettäisi niitä sote-uudistuksen yhteydessä maakuntahallinnolle. Sosiaalialan ammattilaisten rooli saattaa joutua uudenaikaisissa instituutioissa aivan uudenlaisen tarkastelun, ehkä kriittisenkin, kohteeksi. Tähän täytyy valmistautua niin käytännön työelämän kuin tutkimuksenkin saralla.

Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisalaan tutkimukseni sitoo sen tutkimuskohde. Tutkimukseni aineiston tuottaneessa hankkeessa työntekijöiden työpäivät ovat pitkälti kuluneet yhteiskunnan marginaalissa elävien henkilöiden parissa. Näiden henkilöiden läsnäololla on ollut eittämätön vaikutus työntekijöiden roolivalintoihin. Ja luonnollisesti myös päinvastoin: sosiaalialan ammattilaisten roolivalinnoilla on ollut ja tulee olemaan suuri vaikutus marginaalissa elävien henkilöiden saamaan kohteluun.

Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä käytän sosiaalista konstruktionismia, jossa aineistojen ei ajatella kuvastavan todellisuutta sellaisena kuin se ”todella” on, vaan

niiden nähdään tarjoavan erilaisia näkökulmia, jotka on rakennettu sosiaalisissa käytänteissä. Työntekijöiden kirjoittamat raportit ovat kielellisen vuorovaikutuksen välineitä. Niiden avulla uudenlaisiin työtehtäviin asetetut sosiaalialan työntekijät rakentavat työnkuvaansa ja rooliaan kadulla ja määrittävät paikkaansa suhteessa asiakkaaseen, taustaorganisaatioonsa ja muihin toimijoihin. Tutkin näitä rakennelmia eli konstruktioita kategoria-analyysin avulla. Tavoitteenani on muodostaa työntekijöiden tekemistä roolivalinnoista kategorioita. Näillä kategorioilla työntekijät ylläpitävät tai uusintavat sosiaalialan ammattilaisen roolia.

Työntekijöiden tekstit ovat väistämättä yhteydessä niitä ympäröiviin sosiaalisiin ja kulttuurisiin konteksteihin. Työ on historiallisesti ja kulttuurisesti rakentunutta, ei ”tyhjästä käyntiin polkaistua”, kuten uusia hankkeita mielellään kuvaillaan. Tekstejä tulkitessa otan huomioon sen, millaisessa ajassa ja paikassa työ on käynnistetty ja missä kontekstissa sitä on tehty ja nykyäänkin tehdään. Jos teksteistä etsii suorasanaisia roolinottoja eli lauseita, joissa työntekijät kirjoittaisivat, mikä heidän roolinsa on tai mikä sen pitäisi olla, aineisto jää köykäiseksi. Roolinotot on luettava rivien välistä: mitä työntekijät ovat valinneet kirjattavaksi ylös, miten he kuvaavat omaa työtään ja mitä he kirjoittavat roolistaan suhteessa muihin ammattikuntiin.

Voisi kritisoida, eikö sosiaalialan rooleja tutkiessa kannattaisi tutkailla vakiintuneita työmuotoja, joissa toimintamallit ovat ennättäneet kehittyä pidemmälle kuin uunituoreessa hankkeessa. Vasta-argumenttini on, että ihmisten puhetta ja tekstiä tutkittaessa on aina huomioitava se, mitä on jätetty sanomatta vähäpätöisyytensä tai itsestäänselvyytensä takia (mm. Suoninen 1991, 80). Uskon, että omassa aineistossani tällaiset puutteet jäävät vähäisemmiksi kuin jäisivät vakiintuneempien työmallien kohdalla. Koska tapahtumat ja ilmiöt ovat olleet työntekijöille itselleenkin uusia, ovat he kirjanneet ylös sellaisiakin asioita, joita eivät varmasti enää työn vakiinnuttua olisi nähneet tarpeelliseksi raportoida. Nämä huomiot tekevät tutkimusaineistostani kattavamman.

Tutkimusraportti etenee johdantoluvusta (luku 1) tutkimuksen rakennetta esittelevään lukuun (luku 2), jossa rakennan teoreettista viitekehystäni, kuvailen aineistoani ja esitelen tutkimuskysymykseni:

- 1) Miten työntekijät määrittelevät työnsä ja työtehtävänsä?
- 2) Miten työntekijät määrittelevät oman roolinsa?
- 3) Millaista roolia yhteistyökumppanit rakentavat työntekijöille heidän oman tulkintansa mukaan?

Lisäksi esittelen analyysimenetelmäksi valitsemani kategorianalyysin. Luvun lopuksi pohdin tutkimuksen luotettavuutta ja eettisiä kysymyksiä. Luvussa 3 siirryn kartoittamaan työntekijöiden roolivalintoihin vaikuttavia yhteiskunnallisia, ammatillisia ja institutionaalisia rakenteita. Tulosluvut 4 ja 5 olen jaotellut tutkimuskysymysteni mukaan niin, että neljännessä luvussa vastaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni ja viidennessä luvussa toiseen ja kolmanteen. Tutkimuksen päätösluvussa tarkastelen tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia ja suhteutan niitä tutkimustehtävän kannalta keskeisiin ammatillisiin ja yhteiskunnallisiin keskusteluihin.

Tutkimukseni tavoite on tuoda lukijalle käsitys sosiaalialan moninaisuudesta ja niistä limittyvistä ja lomittuvista rakenteista, joiden ristipaineessa alan ammattilainen joutuu luomaan nahkansa aina uudelleen. Uskon, että on lukuisia ammatteja, joissa työntekijä saa joka päivä solahtaa samaan tuttuun rooliinsa ja selviää sen avulla työpäivästään mainiosti, mutta sosiaalialan ammattilaiselle tällaista vaihtoehtoa harvoin on.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Teoreettisena viitekehyksenä sosiaalinen konstruktionismi

Ymmärrän tutkimuksessani kaiken kielenkäytön, niin puhutun kuin kirjoitetunkin, vuorovaikutuksellisenä toimintana, jolla rakennetaan sosiaalista todellisuutta. Yhteiskuntatieteilijät Peter L. Berger ja Thomas Luckmann (1966, 172-182) näkevät, että yksilön subjektiivista identiteettiä ylläpitää, muuntaa ja rakentaa hänen jokapäiväisessä elämässään keskustelu. Suurin todellisuutta tuottava voima on kasvokkain käytävällä keskustelulla (mt., 175). Oma tutkimusaineistoni ei ole suullisesti käyty keskustelu vaan tekstimuotoiset raportit, joita katutyöntekijät ovat päivittäin kirjanneet työstään. Raporteissa kerrotaan päivän tapahtumista yksisuuntaisesti, kirjoittaja lukijalle. Vaikka ”keskustelukumppani” onkin näkymätön, mielestäni työntekijät käyvät työpäivistään kirjoittaessaan jatkuvaa dialogia muun muassa hallinnollisen organisaationsa, oman ammatti-identiteettinsä ja koko ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Nämä eri osapuolet voivat olla raporteissa mukana konkreettisesti: yhtäällä jotain toimenpidettä tai ideaa puolustellaan ammattieettisillä perusteilla, toisaalla vastaava ratkaisu oikeutetaan organisaation asettamilla reunaehdoilla. Suurimmassa osassa tekstiä keskustelussa mukana olevia osapuolia ei luonnollisesti ole kirjoitettu näkyviin tai tiedostettukaan. Siksi on perusteltua lähteä tutkimaan sosiaalialan raportointia kielellisin menetelmin ja purkamaan osiin sitä, mitä niissä on rakennettu.

Käytän tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä sosiaalista konstruktionismia. Se on suuntaus, jonka alle niputetaan monenlaisia tutkimuksellisia lähestymistapoja. Tästä syystä sen määrittäminen kovin yksiselitteisesti ei ole mahdollista. (Juhila 2004, 160.) Sosiaalinen konstruktionismi ei sinänsä tarjoa sosiaalityön tutkimukselle konkreettisia analyysivälineitä, mutta sen teesit ohjaavat katsomaan ja pohtimaan niin sosiaalityön käytäntöjä kuin niistä tehtävää tutkimustakin suunnasta, jossa tunnustetaan historiallisuuden, paikallisuuden ja tutkijan osallisuuden vaikutukset tutkimuskohteeseen (mt., 166). Tutkijat käyttävät ja yhdistelevät sosiaalisen konstruktionismin perusolettamuksia eri tavoin, mutta teoriasta löytyy neljä pääkohtaa, jotka yhdistävät kaikkia kyseistä teoriaa käyttäviä tutkijoita: kriittisyys itsestäänselvyytenä pidettyä tietoa kohtaan,

käsitystemme historiallis-kulttuurisuus, tiedon syntyminen sosiaalisissa prosesseissa sekä tiedon ja sosiaalisen toiminnan yhteenkuuluminen (mm. Gergen 1999, 46-50; Burr 1995, 3-8).

Näiden muullekin tieteelliselle tutkimukselle tyypillisten piirteiden lisäksi on olemassa määreitä, jotka erityisesti luonnehtivat sosiaaliseen konstruktionismiin nojaavaa tutkimusta. Vivien Burr (1995, 5-8) nimeää niitä seitsemän. 1) Antiessentialismi, jolla tarkoitetaan sitä, että ihmisestä itsestään sen enempää kuin hänen ulkopuolisesta maailmastakaan ei ole tutkimuksella löydettävissä mitään biologian tai ympäristön tuottamaa perimmäistä olemusta. 2) Antirealismi, jonka mukaan emme kykene havainnoimaan todellisuutta suoraan, koska objektiivisia faktoja ei ole olemassa. 3) Tiedon historiallinen ja kulttuurinen erityisyys, mikä syntyy ja on läsnä kielessä, sen käsitteellistyksissä ja kategorioissa. 4) Kieli nähdään ensisijaisena ajatteluun nähden, sillä synnymme tiettyyn kielelliseen todellisuuteen. 5) Kieltä pidetään sosiaalisena toimintana, jossa todellisuutta rakennetaan, ei vain kuvata. 6) Tutkimuksen fokuksen on oltava ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa käytännöissä. 7) Prosessit ovat staattisia rakenteita tärkeämpiä tutkimuskohteita. (Burr 1995, 5-8; Juhila 2004, 166.)

Konstruktionistisen tarkastelutavan edelläkävijöitä yhteiskuntatieteissä ovat Peter L. Berger ja Thomas Luckmann (1966), jotka esittivät, että tieto todellisuudesta välittyy ja muotoutuu sosiaalisissa prosesseissa (Aittola & Raiskila 1994, 226) ja että koko sosiaalinen todellisuutemme on tulkittua todellisuutta. Ymmärryksemme, tuntemuksemme ja kokemuksemme arkipäiväisestä todellisuudesta on sosiaalisesti rakentunut (Berger & Luckmann 1966). Todellisuuteen ei voi päästä käsiksi puhtaana tietona, koska kaikki käsityksemme ja kokemuksemme maailmasta ovat ihmisten niille antamien merkitysten ja symbolien kautta tulkittuja (Burr 1995, 3-8; Jokinen 1999, 39-41). Ymmärrys maailmasta syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, joka tapahtuu niin sosiaalisessa, kulttuurisessa kuin historiallisessakin kontekstissa (Payne 2005, 58).

Sosiaalisessa konstruktionismissa ei siis tarkastella kielenkäyttöä todellisuuden yksinkertaisena kuvana, vaan todellisuutta rakentavana toimintana (Jokinen & Suoninen 1999, 207). Valittu kielenkäyttö rakentaa todellisuuttamme, esimerkiksi puhujan iden-

titeettiä ja suhdetta muihin (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 17). Myös tutkimusaineistossani kadulla työskentelevät työntekijät, paitsi kuvaavat työpäivänsä tapahtumia, myös samalla rakentavat tekstillään työnkuvaansa ja rooliaan kadulla. Erilaisten organisaatioiden toimintakäytännöt, joita kuvaan luvussa 3.5, voidaan nähdä institutionaalisisina todellisuuksina, malleina, jotka ovat vakiintuneet ihmisten yhteistoiminnassa tietynlaisiksi (Juhila 2004, 161). Mikäli kadulla työtään tekevien sosiaalialan ammattilaisten työ poikkeaa sosiaalityön totutuista käytänteistä, siitä syntyy työntekijöille selontekovelvollisuus: miksi toimin niin kuin toimin? Näillä selonteoilla, jollaisiksi tulkitsem työntekijöiden päivittäisraportit, työntekijät sulauttavat itsensä mukaan yhteiseen todellisuuteen.

Teksteissään työntekijät myös paikantavat positiotaan siinä kontekstissa, jossa työskentelevät. Mikäli ajattelemme sosiaalisen konstruktionismin näkökulman mukaisesti, että ymmärryksemme maailmasta ja käsitteet ja kategoriat, joita käytämme, ovat historia- ja kulttuurisidonnaisia (mm. Burr 1995, 3 - 8), on raporttien tekstistä tunnistettava ajalliset ja paikalliset sidokset. Työntekijät työskentelevät spesifissä toimintaympäristössä: fyysisesti katuympäristössä ja sosiaalisesti osana historiallista, kulttuurista, materiaalista ja yhteiskunnallista kontekstia.

Tämä nostaa ratkaistavaksi kysymyksen siitä, voidaanko kielellisessä tutkimuksessa sanoa myös jotain sellaista, mikä ylittää kirjoitetun tekstin rajat (vrt. Juhila 1999a, 160). Sosiaalista konstruktionismia on kritisoitu yksipuolisuudesta, siitä, että se pelkistää kaikki ilmiöt diskursiivisiksi, eikä näe, että esimerkiksi yhteiskunnalliset rakenteet ovat todellisia (Archer 2000, 4; Saastamoinen 2006, 178.) Mikko Mäntysaari (2006, 142-143) toteaa, että se, miten sosiaalinen ongelma on historiallisesti syntynyt, miten tutkittava ilmiö kiinnittyy ympäristöönsä ja miten yhteiskunnalliset rakenteet vaikuttavat siihen, ovat kaikki tahoillaan hyvin vaativia kysymyksiä ja on hyvin epätodennäköistä, että missään tutkimuksessa voidaan yhdistää kaikkia näitä tekijöitä ja näkökulmia yhteen. Hän kuitenkin toteaa, että kukin tutkija voi omien mahdollisuuksiensa ja resurssiansa mukaan ottaa rakenteiden, historian ja luonnon vaikutukset huomioon tutkimuksessaan. Itse olen pyrkinyt löytämään teoreettisesti yhtenäisen viitekehyksen valikoimalla sosiaalisen konstruktionismin suuntauksista omaan tutkimusaiheeseeni sopivimman vaihtoehdon.

Kirsti Juhilan (1999a, 162) mukaan jokainen tekstiaineistoa tutkiva tulee on ottaneeksi kannan siihen, lukeeko hän aineistoaan niin, että ymmärtää kielen “lopultakin jollain monimutkaisella tavalla kuvaavan tai heijastavan maailmaa” vai näkeekö tämä maailman merkityksellistyvän tuossa kielessä. Tässä määrittelyssä auttavat ontologisen ja episteemisen konstruktionismin käsitteet. Kun sosiaalisen konstruktionismin epistemisessä suuntauksessa lähestytään tietoa ja sosiaalista todellisuutta teksteinä ja tekstien välisinä suhteina, antaa ontologinen konstruktionismi tilaa kielen tuolla puolen oleville, ei-diskursiivisille maailmoille (Juhila 1999a, 162 - 163; Edwards 1997, 47-48). Tutkimuskohteeksi ymmärretään myös kielen ulkopuolinen maailma ja analyysi laajenee kielen käyttötilanteen ulkopuolelle, kun episteeminen konstruktionismi puolestaan ei ota kantaa kysymykseen, onko kielen ulkopuolella todellisuutta vai ei (Juhila 1999a, 162).

Ontologista suuntausta nimitetään myös heikoksi konstruktionismiksi ja epistemistä vahvaksi tai tiukaksi konstruktionismiksi. Heikon näkökulman sisältö voidaan pelkistää siihen, että sen mukaan kielellisillä konstruktioilla on perustansa käyttökontekstissaan ja niiden vastaavuutta todellisuuteen on mahdollista arvioida empiirisin kriteerein. Vahvaan konstruktionismiin sitoutunut tutkija puolestaan on kiinnostunut vain asioiden kielellisestä rakentumisesta, eikä pohdi kysymystä niiden reaalisuudesta. (Kuusela 2002, 54 - 55.)

Juhilan (1999a, 161) mukaan valinta näiden kahden ‘ismin’ välillä ei niinkään ole tutkijasidonnainen kuin tutkimuskohtainen: on hyödyllistä pohtia, mitä etuja ja haittoja valitulla lähestymistavalla on omien tutkimustekstien kannalta. Esimerkiksi Irene Roivainen (1999, 35) on tehnyt sanomalehtien lähiökirjoittelua koskevassa tutkimuksessaan valinnan käyttää molempia. Aineistoanalyysin ensimmäisessä vaiheessa hän on sulkenut tulkinnasta ulkoisen todellisuuden ja tulkinnut tekstiä sen omilla ehdoilla. Toisella analyysitasolla hän on laajentanut tulkintaansa kontekstin huomioivaksi.

Itse olen valinnut viitekehikseksi sosiaalisen konstruktionismin ontologisen eli heikon suuntauksen, koska en ole kiinnostunut pelkästään teksteistä ja niiden tarkasta analysoinnista vaan otan tarkastelussani huomioon myös tekstien ulkopuolella olevat

rakenteet. Aineistoni kuvaamalla todellisuudella on kiinnekohtia myös tekstien ulkopuolisessa maailmassa, esimerkiksi yhteiskunnallisissa rakenteissa, ja niillä epäilemättä on vaikutusta tutkimuskohteeseeni. Kolmas tapa jakaa konstruktionismin suuntauksia onkin jako tiukaksi konstruktionismiksi ja kontekstuaaliseksi konstruktionismiksi, joista jälkimmäinen tulee lähelle ontologista konstruktionismia (Juhila 1999a, 168) ja joka mielestäni sanana kuvaa ontologista tai heikkoa konstruktionismia paremmin omaa lähestymistapaani: näen tärkeäksi sijoittaa tutkimani aiheen kontekstiinsa. Tutkija voi koetella kielellisesti konstruoituvia tulkintoja esimerkiksi vertaamalla niitä tilastollisiin faktoihin tai selittämällä niitä erilaisilla rakenteellisilla intressinäkökulmilla (mt., 168). Itse teen tätä luvussa 6, jossa pyrin tarkastelemaan varsinaisia tutkimustuloksiani niiden olosuhteiden ja kontekstien valossa, joissa tulokset ovat rakentuneet.

Sosiaalinen konstruktionismi nostaa pohdittavaksi kysymyksen tutkijan positiosta. Sosiaalityön vuorovaikutustilanteita erittelevä tutkija on aina myös itse osallinen. (Juhila 2004, 166; 1999b.) Pyrin tutkimuksessani ottamaan huomioon sen, että olen itse osa tutkimaani sosiaalista todellisuutta, enkä pelkästään tutkijana vaan myös työelämäpositioni kautta. Oman positionsa tiedostaminen vaatii tutkijalta aktiivista itsereflektiota tutkimusprosessin aikana (mm. Jokinen ym. 1993, 23-24). ”Tutkija paitsi kuvaa tutkimustulostensa kautta sosiaalista todellisuutta, samalla myös luo sitä. Tutkijankaan kielenkäyttöä ei voida siten tarkastella faktojen raportoimisena, vaan myös siihen tulee suhtautua refleksiivisesti” (Jokinen 1999a, 41).

Huolimatta edellä mainitusta haasteesta ja siitä, että sosiaalisen konstruktionismin käytöstä tieteellisen tutkimuksen teossa on käyty valtavat määrät kriittistä keskustelua (myös mm. Hacking 1999), kirjoittavat Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Tarja Pösö (1995, 23) oman tutkimuksensa yhteydessä innoittavasti: ”---tutkija käyttää valtaa tehdessään määrittelyjä sosiaalityöntekijöiden toiminnasta. Pikkutarkasti sosiaalityöntekijän työtä jäsentävä ja tiettyyn ohikiitävään hetkeen kiinnittyvä analyysi voi tuntua vaikeissa ja raskaissa työolosuhteissa työskentelevistä sosiaalityöntekijöistä kenties epäolennaisuuksiin takertumiselta, joka kadottaa työn pitkäjänteisyyden ja työtä jäsentävät rakenteet. Tämänkaltaisten tunteiden edessä tutkijan on tietenkin nöyryyttävä. Tätä nöyrytmistä omalta osaltamme helpottaa valitsemamme konstruktionistinen lähestymistapa, joka ei pyrikään ottamaan sosiaalityön kenttää kokonaan haltuunsa, anta-

maan selkeitä vastauksia tai sanomaan viimeistä sanaa. Tämänkaltaisen tutkimuksen anti on parhaimmillaan siinä, että se sytyttää halun kyseenalaistaa totuttua, herättää kiusauksen kurkistaa rajojen taakse ja nostattaa mieleen tukun uusia kysymyksiä.” Tämä on ollut lohdullinen ajatus niinä hetkinä, kun oma tutkimus on alkanut tuntua aivan liian ohuelta tehdäkseen oikeutta tutkimuskohteelleen.

2.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimustehtäväni on selvittää, millaista roolia sosiaalialan työntekijät rakentavat itselleen uudenlaisessa työmuodossa, jossa valmista mallia ei ole, ja missä puitteissa he tämän rakennustyön tekevät. Olen pilkkonut tutkimustehtäväni kolmeksi tutkimuskysymykseksi, joihin pyrin löytämään vastauksen aineistoani analysoimalla.

1. Miten työntekijät määrittelevät työtään ja työtehtäviään?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tehtävä on kysyä aineistolta, mitä tämä työ on. Millaiseksi työksi raporttien kirjoittajat määrittelevät tekemänsä työn? Millaisia työtehtäviä aineistosta on löydettävissä? Tämä tutkimuskysymys on taustoittava ja sen tehtävä on auttaa niin lukijaa kuin tutkijaakin ymmärtämään kokonaisuutta, johon kaksi seuraavaa tutkimuskysymystä sijoittuvat.

2. Miten työntekijät määrittelevät oman roolinsa?

Toinen tutkimuskysymyksen tehtävä on tutkimuksen pääkysymys: haluan selvittää, miten sosiaalialan ammattilaiset tulevat määritelleeksi päivittäisissä raporteissaan oman roolinsa. Ihmiset asettavat itsensä erilaisiin rooleihin kielellisessä toiminnassaan. Mikä on tutkimani hankkeen työntekijöiden rooli?

3. Millaista roolia yhteistyökumppanit rakentavat työntekijöille heidän oman tulkintansa mukaan?

Kolmannessa tutkimuskysymyksessä tarkastelen edelleen työntekijöiden omaa raportointia mutta en sitä, miten he kuvaavat itseään ja omaa toimintaansa vaan sitä, miten he kuvaavat muiden ammattilaisten kuvaavan heitä. Millaista roolia yhteistyökumppanit näiden raporttien mukaan rakentavat työntekijöille?

2.3 Tutkimusaineistona työntekijöiden päivittäisraportit

Aineistoni voidaan määritellä institutionaaliseksi, luonnolliseksi tekstiaineistoksi. Tämä tarkoittaa sitä, että 1) aineistoni tyyppi ei ole elävää puhetta tai vuorovaikutusta sisältävä aineisto vaan tekstiaineisto. 2) Institutionaaliseksi sen tekee se, että aineisto on syntynyt virastokontekstissa eli ei ole esimerkiksi ystävysten kirjeenvaihtoa tai perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta. 3) Aineisto on luonnollinen siksi, että se ei ole tutkijan keräämä kuten esimerkiksi haastatteluilla saatu aineisto tai pyydetty elämäkertateksti, vaan teksti on syntynyt muita tarkoituksia varten. (Vrt. Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 82-85.)

Aineistonani ovat kadulla työskentelevien työntekijöiden kirjoittamat päivittäiset tapahtumaraportit tammi-kesäkuulta eli noin 130 työpäivän ajalta. Raporttilomakkeita on yhteensä 461 sivua. Yhtä työpäivää kohden sivuja on siis keskimäärin kahdesta kolmeen. Päiväkohtaiset sivut eivät muodosta yhtenäistä tarinaa, sillä raportteja on kirjoittanut kolme työparia eri puolilla kaupunkia. Raporttitekstien pituus vaihtelee muutamasta rivistä täpötäyteen lomakkeeseen. Myös kirjoitustyyli vaihtelevat: yhdelle työntekijälle on luonteenomaista kirjoittaa lyhyttä, informaation välittämiseen tähtäävää tekstiä, toinen kirjoittaa kuvailevammalla otteella.

Kirjallinen raportointi on aloitettu alle kahden viikon kuluessa hankkeen käynnistymisestä, työntekijöiden kahdeksantena työpäivänä. Raporttilomakkeita käytettiin niin katutyön kuin verkosto- ja asukastyönkin raportointiin, sillä hankkeella ei ollut hankkeen alussa asiakastietojärjestelmää tai muita dokumentoinnin välineitä käytettävissä. Hankkeessa koettiin, että työtä kaikissa muodoissaan oli syytä sanallistaa paitsi sosiaalisen raportoinnin niin myös esimerkiksi kehittämis- ja esimiestyön tarpeisiin.

Koska edes työntekijät itse eivät aluksi tiedneet, mikä heidän työnkuvansa tulee tarkalleen ottaen pitämään sisällään, oli tärkeää tehdä työn raportoinnista niin vapaamuotoista, että se ei alkanut rajoittaa tai suunnata työnkuvan muodostumista. Tiimi laati raporttilomakkeensa itse. Se oli Word-muodossa ja tarkoitettu täytettäväksi joko tietokoneella työpäivän päätteeksi tai käsin esimerkiksi autossa tai muiden taukojen aikana. Lomake oli kevyesti strukturoitu. Paikantavia kysymyksiä olivat päivämäärä, viikonpäivä, kellonaika, paikka sekä paikalla olleet työntekijät. Sisällölliset kysymykset oli jaoteltu seuraavasti:

Yleiset havainnot (ympäristön kunto, ihmisryhmittymät ym.)

Tällä kysymyksellä pyrittiin keräämään tietoa asuinalueiden yleisilasta ja niiden asukkaiden arjesta. Tätä tietoa tarvittiin myös hankkeen toiminta-alueiden tarkempaa määrittelyä varten.

Kontaktit (asukkaat, yhteistyökumppanit ym.); kontaktien määrä

Hankkeen tarkoituksena oli kohdata ihmisiä heidän omassa elinympäristössään ja siitä syystä oli tärkeää saada tietoa siitä, keitä kadulla ja erilaisissa verkostopalaverissa kohdattiin. Alkuvaiheessa työntekijät kuvailivat hyvin tarkasti, keitä olivat kadulla kohdanneet. Myöhemmin kontaktien lisääntyessä niiden raportointi alkoi olla enemmänkin numeerista kuin sanallista.

Palveluohjaus, ohjauksien määrä

Lomakkeen terminologiassa ei oltu viimeisen päälle tarkkoja. Palveluohjaus on tiettyjen periaatteiden mukaan etenevä asiakastyön menetelmä, mutta tässä kohtaa sillä tarkoitettiin ylipäättään kaikenlaista ohjaamista ja neuvontaa. Tarkoituksena oli ohjata palvelujen ulkopuolelle jääneitä henkilöitä palvelujen piiriin ja tällä kysymyksellä kerrotettiin ohjausten sisältöä ja määrää.

Palautteet ympäristön turvallisuudesta ja hankkeesta

Tällä kysymyksellä pyrittiin löytämään vastausta siihen, toimiiko hanke oikeilla asuinalueilla ja koetaanko työstä yleensäkin olevan hyötyä asukkaille. Itse koin, että kysymys osoittautui esimiesnäkökulmasta tärkeäksi myös työssä jaksamisen kannalta: työntekijät saivat vuosien mittaan paljon myönteistä palautetta kadulta - joskus omien

sanojensa mukaan myös ansiotta - ja tällaisen palautteen sanallistaminen ja esimiehelle raportointi epäilemättä tuo työhön motivaatiota.

Muita huomioita

Tähän osioon oli tarkoitus kirjata kaikki se, mikä ei edellä mainittuihin kohtiin sopinut eli mitä ei lomaketta suunnitellessa ollut osattu ottaa huomioon. Tämä osio mahdollisti myös sen, että työnkuva sai elää vapaasti.

Seitsemän viikkoa lomakkeen käyttöön oton jälkeen todettiin, että siitä tulee käyttökelpoisempi yksinkertaistettuna. Lomakkeelle jätettiin sisältökysymyksiä vain kolme:

Selostus partiointikierroksesta/tapahtumasta ja yleiset havainnot (ympäristön kunto, ihmisryhmittymät ym.),

Kontaktit (asukkaat, yhteistyökumppanit ym.) ja mahdollinen palveluohjaus ja

Muita huomioita.

Käytännössä valtaosa, yli 80 % tutkimukseni aineistosta, on kirjoitettu tälle pelkistetylle lomakkeelle.

Hankkeen alkuvaiheessa työntekijät noudattivat raporttilomakkeen struktuuria tarkasti ja pyrkivät sijoittamaan kommenttinsa niille varattuihin kenttiin. Mitä pidempään lomaketta käytettiin, sitä enemmän työntekijät alkoivat ottaa vapauksia sen struktuurin suhteen. Aineistoni loppupään raporteissa päivän tapahtumat on kirjattu suurimmaksi osin ensimmäiseen tekstilaatikkoon ja muita osioita on täytetty vain satunnaisesti. Tämä lienee osoitus siitä, että lomake ei kehittynyt työn mukana. Marraskuussa 2009 hanke siirtyikin uudelleenlaiseen raportointimalliin, joka oli käytössä seuraavat neljä vuotta. Uudessa mallissa vakiintuneet työtehtävät ja katukohtaamiset tilastoitiin Excel-taulukkoon numeerisesti ja vain poikkeavat ja erityistä huomiota kaipaavat asiat raporttoitiin sanallisesti.

Hankkeen alussa koettiin tärkeäksi tehdä raportoinnilla sekä työtä että katuilmiöitä näkyviksi. Esimerkiksi katukontaktien määrän raportointi oli yksi tapa näyttää ulospäin, että tällä työmallilla todella kohdataan ihmisiä. Tulosten osoittaminen oli tärkeää muun muassa siitä syystä, että hankkeella oli rahoitus vain yhdeksi vuodeksi, eikä jatkoa olisi seurannut, mikäli työmallin toimivuutta ei olisi voitu osoittaa. Toisaalta hank-

keen työntekijöillä oli avoin suhtautuminen työmallin kokeiluun. Ajateltiin, että katsootaan mihin tällaisesta työstä on ja lopetetaan, mikäli työ näyttää hyödyttömältä. Monella työntekijällä oli varsinainen virka taustalla odottamassa mahdollista paluuta.

Päivittäisistä raporteista tehtiin joka kuun lopussa kuukausikooste, joka toimitettiin eteenpäin sosiaaliviraston, turvallisuus- ja valmiusosaston ja poliisin eri yksiköille. Ensimmäinen, kuuden sivun mittainen kooste toimitettiin jo tammikuun lopussa eli siinä vaiheessa, kun työntekijät olivat olleet kadulla vasta noin kolmisen viikkoa. Vaikkei tuossa vaiheessa vielä ollutkaan kovin paljon raportoitavaa, koettiin hankkeessa tärkeäksi tehdä työtä tunnetuksi ja saada sille näkyvyyttä olennaisten yhteistyökumppaneiden keskuudessa.

Tekstiä kirjoittava ihminen ei ainoastaan kuvaa maailmaa vaan merkityksellistää sitä ja samalla uusintaa ja muuntaa sosiaalista todellisuutta (Jokinen, Juhila ja Suominen 1993, 18). Raportteja lukiessani pyrin pitämään mielessä sen, että asiakirjatekstit ovat aina ensisijaisesti organisaatioiden työkäytäntöjen ja hallintotapojen tuotetta (mm. Pohjola 1994, 47-48), eikä niitä voi, eikä täydykään pitää faktisina, objektiivisesti kirjoitettuna tapahtumakuvausina. Aineistoni kirjoittajat ovat kirjoittaneet tekstinsä tietoisina siitä, että työnteon päätavoitteeksi on asetettu parantaa helsinkiläisten kokemaa arkiturvallisuutta ja viihtyisyyttä. Luonnollisesti he siis kirjoittavat esimerkiksi ympäristöhavainnoistaan tästä näkökulmasta, eivätkä kuvaa näkemäänsä objektiivisilla, valokuvanomaisilla sanamuodoilla ja sisällöillä.

Raporteista näkee, että välillä jotkut työntekijät ovat mieltäneet ne myös jonkinlaisena työajan seurantana: työpäivän kulkua on saatettu määrittää kellonajoilla sellaisissakin tilanteissa, joissa kellonajalla ei ole työn sisällön tai sen aikana tehtyjen katuhavaintojen kannalta merkitystä. Joissain raporteissa on myös kirjattu erikseen ruokatunnin ajankohta. Tästä voi päätellä, että raportteja on ainakin jossain määrin kirjoitettu mielessä se, että raportit menevät työnantajan tarkasteltaviksi.

Aineiston kanssa operointi on ollut haastavaa sen laajuuden ja muodon vuoksi. Jälkiwiisaana voin palata vuoteen 2009 ja todeta, että hankkeen raportteja ei olisi kannattanut laatia paperiprintteinä vaan sähköisinä versioina. Tällöin tutkija olisi voinut

käsitellä aineistoa huomattavasti helpommin. Toisaalta paperiraporteissa on oma autenttisuutensa. Niitä eivät ole sen enempää työntekijät kuin esimieskään voineet muokata jälkikäteen edes kirjoitusvirheiden osalta, vaan kertaalleen paperille laitettu asia on pysynyt siellä. Näin ovat säilyneet myös ne kirjaukset, joissa raportoijan johtopäätökset ovat myöhemmin osoittautuneet vääriksi tai raportti on kirjoitettu esimerkiksi turhautumisen tai väsymyksen tunteiden vallassa.

Todenperäisyytensä ja aitoutensa puolesta aineistoni läpäisee näin ollen tiukankin lähdekritiikin. Sisäisen lähdekritiikin, jolla tarkoitetaan aineiston käyttökelpoisuutta koskevia pohdintoja (Markkola 2008, 172), näkökulmasta tilanne voi olla monitulkintaisempi. Onko aineisto ollut paras mahdollinen tutkimuskysymyksen ratkaisemiseksi? Monet raporteista ovat aika lyhyitä ja proosallisia: *”Jalkautuminen (klo 15.45 - 18.00). Maatullinaukiolla nuoria n. 15 hlöä, omia ryhmittymiä. Kontaktia saimme ryhmään jossa 3 tyttöä, poika. Romanityttö 16 v, hänellä pieni lapsi, ei käyttänyt romanivaatteita. Useat olivat tupakkaa lokittamassa.”* Tällaisen tekstikatkelman analysoiminen ei synnytä kovin paljon uutta tietoa tutkimuskysymyksen näkökulmasta. Toisaalta aineiston volyymi tuottaa myös laatua: lähes viisisataasivuisessa aineistossa aika- ja paikkamääreitä vilisevien selosteiden sekaan mahtuu runsaasti myös sisällökkäämpiä tekstikatkelmia. Lisäksi tekstit muodostavat yhdessä kokonaisuuksia, joista tutkija voi tehdä tulkintoja.

Olen pyrkinyt parantamaan tutkimusraporttini luettavuutta lisäämällä aineistositeerauksiin välimerkkejä ja korjaamalla pieniä kirjoitusvirheitä. Suorista aineistositaateista olen poistanut paitsi asiakkaita kuvaavat tunnistetiedot myös paikkamääritteet, koska tutkimusaiheeni kannalta ei ole merkityksellistä, missä mitäkin on tapahtunut. Jos tekstissä on lukenut *”Tapasimme Malmilla kauppakeskuksessa päihtyneen miehen”*, olen jättänyt siteerauksesta pois sanan *”Malmilla”*. Näistä poistoista en ole tehnyt merkintää siteeraukseen. Jos olen korvannut jonkun sanan toisella, olen laittanut lisäämäni sanan hakasulkeisiin.

Siteerauksissa olen ilmaissut aakkosin, kuka työntekijä tai mikä työpari on kirjoittanut tekstin. Jokaisella työntekijällä on oma aakkosensa. Aineiston luotettavuutta lisää se, että lukija näkee, ovatko kaikki siteeraamani raportit peräisin yhdestä vai useammasta

kynästä. Sitä, kumpi työparin osapuoli on päivittäisraportin kirjoittanut, en aina itseään osannut päätellä, mistä syystä olen merkinnyt siteerauksiin aina kaikki ne työntekijät, jotka ovat raporttilomakkeen yläreunassa olevien nimien perusteella olleet mukana suorittamassa työtehtäviä ja laatimassa niistä kertovaa tekstiä.

2.4 Analyysimenetelmänä kategoria-analyysi

Olen valinnut aineistoni analysoinnin menetelmäksi kategoria-analyysin. Kategoria-analyysi perustuu siihen havaintoon, että ihminen luokittelee koko ajan kaikkea näkemäänsä ja kokemaansa ja järjestää ja rakentaa omaa todellisuuttaan tämän luokittelun avulla. Tätä luokittelua kutsutaan kategorisoinniksi tai kategorisaatioksi ja luokittelun pohjalta syntyneitä nimeämisiä kategorioiksi (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 18). Suuri osa ihmisten keskinäistä yhteiselämää koskevasta tiedosta on varastoitunut näihin kategorioihin (Sacks 1995, 40).

Tutkimukseni teoreettiseksi viitekehykseksi valitsemani sosiaalinen konstruktionismi ei suoraan tarjoa sosiaalityön tutkimukselle konkreettisia analyysivälineitä. Yhteyksiä sosiaalisen konstruktionismin ja kategoria-analyysin välillä on kuitenkin löydettävissä. Ne sitoo toisiinsa kategorioiden ymmärtäminen kielen käytössä ja muussa toiminnassa rakentuvina seurauksellisina tekoina (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 10). Seurauksellisuudella tarkoitetaan tässä sitä, että ihmiselle rakentuu sosiaalinen identiteetti, kun hän asettaa itse itsensä tai tulee muiden toimesta asetetuksi määrättyyn kategoriaan, johon on liimattu tietyt ominaisuudet ja piirteet (Antaki & Widdicombe 1998, 3). Ei ole merkityksetöntä, kategorisoiimmeko puheessamme ylinopeutta kaahaavan bussinkuljettajan tyypilliseksi maahanmuuttajaksi vai tyypilliseksi parikymppiseksi mieheksi. Tai kategorisoidaanko samassa kotitaloudessa avioitumatta elävät mies ja nainen synnissä eläviksi, kuten 1950-luvulla, vai avopariksi, kuten tänä päivänä (Suoninen 2012, 93).

Harvey Sacks, joka on tunnetuin etnometodologisen kategoriatutkimuksen pioneeri, toteaa, että kategorioilla on konstruktionistinen tehtävä: niillä tuotetaan ja ylläpidetään yhteiskunnan sosiaalista järjestystä (Sacks 1995, 40-56). Sacksin edustama etnometodologinen ajattelutapa näkyy omassa tutkimuksessani niin, että

etnometodologian periaatteiden mukaisesti ajattelen sosiaalisen toimijan - tässä tapauksessa kadulla työskentelevän sosiaalialan ammattilaisen - suhteuttavan tekemisensä jaettuihin käsityksiin ja vakiintuneisiin käytäntöihin. Hän järkeilee, tulkitsee ja tuottaa yhdessä muiden kanssa järjestäystä ja merkityksellistä toimintaa. (Garfinkel 1984, vii-viii.)

Kategoria-analyysia voi tehdä monin eri tavoin. Oma tapani lienee lähimpänä jäsenkategoria-analyysia (myös: jäsenyyuskategorisaatioanalyysi, jäsenkategorisoinnin analyysi, MCA eli membership categorization analysis), jota voi soveltaa käytännössä mihin tahansa puhe- ja tekstiaineistoihin (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 25). Kyseessä on Harvey Sacksin 1960-luvulla kehittänyt analyysimenetelmä (mt., 25-27). Jäsenkategoria-analyysissa kategorisoidaan ihmisiä kuuluviksi tiettyihin kategorioihin. Jokaista ihmistä voi kuvata lukemattomalla määrällä eri kategorioita eli hän voi olla monen eri kategorian jäsen. Sama henkilö voi olla äiti, kasvissyöjä, suomenkielinen, korkeakoulutettu tai asuntosijoittaja riippuen siitä, millaisen tilannekohtaisen valinnan teemme. Kun sijoitamme henkilön tietyn kategorian jäseneksi, orientoidumme toiminnassamme näiden kategorioiden mukaisesti (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 27). Oletamme, että jääkiekkofanilta ei kannata pyytää kirjallisuusvinkkejä, vaikka tämä saattaa kuulua myös kategoriaan kirjabloggarit.

Jäsenkategorisoinnin analyysin teoreettinen tausta pohjautuu fenomenologiaan ja Bergerin ja Luckmannin sosiaaliseen konstruktionismiin (tarkemmin luvussa 2.1). Varhaiset versiot menetelmästä löytyvät Harvey Sacksin luennoista vuosilta 1964-1965. Sacks pyrki selvittämään, kuinka vuorovaikutustilanteessa valitaan juuri tietyt kategoriaryhmyykset ja kuinka jäsentynyt arkimaailma tuotetaan ymmärrettävällä tavalla. (Järviluoma & Roivainen 1997, 71-72.)

Jäsenkategorisointia ei pidä nähdä pelkkänä jähmeänä ja teknisenä menetelmänä: saksilaisessa sovelluksessa siinä on aina vahvasti mukana tulkinnallinen puoli. Aineisto ei puhuttele sellaisenaan, vaan se on tulkittava kontekstissaan. (Järviluoma & Roivainen 1997, 81.) Nostan omassa tutkimuksessani tutkimuskohteen kontekstin merkittäväksi seikaksi. Tutkimuskentällä on koulukuntia, joiden mukaan aineiston ulkopuolelle menevä kulttuurisen tason päättelemine on analyttisesti liian epämääräistä ja myös tarkoitushakuista. Toiset koulukunnat taas painottavat avaran kulttuurisen tason ana-

lyysin merkitystä. (Suoninen 2012, 109.) Itse yritän kontekstoinnin avulla tehdä näkyväksi aineistotekstien ulkopuolella olevat yhteiskunnalliset reunaehdot ja todellisuuden, jolla väistämättä on ollut vaikutuksensa aineistoni rakentumiseen. Etnometodologisessa lähestymistavassa käytetään kontekstuaalisuuden sijaan sukulaiskäsitettä indeksikaalisuus. Sillä tarkoitetaan sitä, että tutkittavien valitsevat vuorovaikutuksessa syntyvät kategoriat ovat tilannesidonnaisia. (Mm. Garfinkel 1984, 4-7, Välimaa 2011, 24-25.) Tilannesidonnaisesta järjestyksestä käytetään etnometodologiassa termiä refleksiivisyys: ulkoapäin tulevat normit eivät ole jotain, mitä ihmiset seuraisivat mekaanisesti, sillä arkielämän olosuhteet ja tilanteet eivät koskaan toistu kahta kertaa täysin samanlaisina. Siispä ihminen soveltaa sääntöjä aina uudelleen. (Mm. Suoninen 2001, 374-375.) Toimijat siis valitsevat kategorioita tilannesidonnaisesti. Kadulla työskentelevä työntekijä kategorisoi itsensä erilaiseen rooliin sen mukaan, kuvaako kohtaamistaan poliisin vai koululaisen kanssa. Koululaisenkin kanssa sosiaalialan ammattilaisen rooli lienee erilainen, mikäli koululainen tavataan keskellä päivää koulun pihalla tai myöhään illalla rautatieasemalla.

Ihmisen roolikategorioita mietittäessä täytyy ensin avata identiteetin käsitettä. Tälle käsitteelle on erilaiset, ajassa elävät määritelmänsä usealla eri tieteenalalla ja myös niiden sisällä (mm. Rautio & Saastamoinen 2006). Esimerkiksi psykologiassa identiteetillä tarkoitetaan pääsääntöisesti pitkäaikaista tai jopa pysyvää käsitystä siitä, millainen henkilö on omissa tai muiden silmissä. Itse nojaan tutkimukseni identiteettikäsitteessä Eero Suonisen (2012, 89-130) tapaan käsitteellistää identiteettiä teoksessa *Kategoriat, kulttuuri & moraali* (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012). Tämän ajattelun mukaan identiteetit eivät ole pysyviä vaan jatkuvasti rakentuvia. Suoninen määrittää identiteetiksi kaiken sen, millaiseksi henkilö on kuvattavissa ja neuvoteltavissa. Henkilöä kategorisoitaessa on kyse identiteettien rakentamisesta eli sen tulkitsemisesta, millainen on itse tai millainen joku toinen on. (Mt., 89.)

Suoninen pohjaa käsitystään Don Zimmermanin jaotteluun: Zimmerman jakaa identiteetin käsitteen mukana kulkevaan (transportable), tilanteeseen (situational) ja vuorovaikutukselliseen (discourse) identiteettiin. Mukana kulkevalla identiteetillä Zimmerman tarkoittaa identiteettiä, joka kulkee yksilön mukana tilanteesta toiseen.

Yleensä nämä ovat näkyviä kategoriapiirteitä, esimerkiksi fyysiset ominaisuudet kuten ikä ja sukupuoli.

Tilanteisella identiteetillä tarkoitetaan sen tason säännönmukaisuuksia, joita kutsutaan myös rooleiksi. Tilanteinen identiteetti on usein sellainen, johon sekä identiteetin edustaja että hänen kanssaan tekemisissä olevat henkilöt orientoituvat ikään kuin luonnostaan. (Zimmerman 1998, 90-96.) Esimerkiksi opettajan odotetaan ottavan tietynlaisen roolin koululuokan edessä (Suoninen 2012, 97).

Vuorovaikutuksellinen identiteetti tarkoittaa jatkuvasti rakentuvia ja muuntuvia vuorovaikutusasetelmia. Näitä identiteettejä tuotetaan vihjeiden kautta: puhuja voi asettautua tilanteessa esimerkiksi puhujaksi tai kuuntelijaksi tuomatta sitä suorasanaisesti esiin ("asetun kuuntelijaksi"). Vuorovaikutustason identiteetit ovat analyyttisesti tärkeitä, sillä sekä mukana kulkevat että tilanteiset identiteetit rakentuvat paljolti vuorovaikutusidentiteettien kautta (Suoninen 2012, 129).

Tilanteista identiteettiä tutumpi käsite on rooli. Roolin käsitettä on joku sanonut sosiologisten ylläkirjoitukseksi ja alihittäyttyneimmäksi käsitteeksi: sitä käytetään monella eri tieteen- ja taiteen alalla ja myös arkikielessä runsaasti. Tässä tutkimuksessa määrittelen roolin käsitteen kuten sosiaalipsykologiassa, yksilön sosiaalisesti käyttäytymismalliksi, jonka hän kyseisessä tilanteessa uskoo vastaavan ryhmänjäsenten vaatimuksia ja odotuksia. Rooli on sosiaalisten normien säätämä käyttäytymistapa. Se kuvastaa yksilön tapaa suuntautua tilanteeseen. (Wermlund 1963, 152-153.) Kategorianalyysissä käsittelevässä kirjallisuudessa puhutaan roolin sijaan identiteetistä, mutta omaan tutkimusaiheeseeni roolin käsite sopii luontevammin.

Kategoria-analyysissä analyysin kohteena ovat tutkittavien omat tavat käyttää ja valita kategorioita (Sacks 1995, 40-56). Mihin rooleihin tutkittavat orientoituvat ja millaisia rooleja he kanssakäymisessään rakentavat? Tätä rakennustyötä voi tehdä esimerkiksi vastustamalla ehdotettuja kategoriamäärittelyjä, tasapainottelemalla rinnakkaisten kategorioiden välillä ja käyttämällä monia vuorovaikutuksen kanavia. (Suoninen 2012, 130.) Tutkimisen arvoista on myös kategorioiden keskinäinen yhteensopivuus tai sopimattomuus. Voi syntyä ristiriitoja siinä, millaisiin kategorioihin toimijat asettuvat:

mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kuuluu esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja toisaalta asiakkaan rooliin. Tätä tutkimalla voi paljastua institutionaalisia sääntöjä, jotka normiarjessa jäävät näkymättömiksi. (Juhila 2004, 170.)

Itsestä ja muista voi antaa selontekoja, joka on Sacksin (1995, 72-73) käyttämä termi. Sillä tarkoitetaan kuvauksia ja selityksiä, joilla asioita ja tekoja tehdään ymmärrettäväksi. Jos asiat eivät suju tavalliseen tapaan, saattaa siitä syntyä toimijalle selontekovelvollisuus. Tällainen voi olla esimerkiksi tilanne, jossa työntekijä raportoi toimineensa syyistä tai toisesta totutusta poikkeavalla tavalla. Sosiaalityöntekijöiden selontekoja tutkinut Outi Välimaa (2011, 118-119) toteaa, että sosiaalityöntekijöille kuuluu selontekovelvollisuus tekemästään työstä ja sen merkittävydestä. Hän jakaa selontekovelvollisuuden kahteen eri lajiin. Institutionaaliseen tehtävään liittyvä selontekovelvollisuus tarkoittaa sitä, että työntekijä on työstään vastuussa niin ylös- kuin sivuillekin päin instituutiossa, jossa hän työskentelee, esimerkiksi edustamalleen kuntaorganisaatiolle, kollegoilleen ja yhteistyökumppaneilleen. Ammattieettinen selontekovelvollisuus kiinnittyy siihen, millaista työntekijä itse ajattelee ja yleisesti ajatellaan hyvän sosiaalityön olevan. (Ks. myös Juhila 2009, 297-298.)

Välimaa toteaa, että näillä selonteoilla usein oikeutetaan omaa toimintaa. Oikeuttamisen lisäksi selonteosta saattaa löytyä esimerkiksi puolustautumista tai syyttämistä. Miten nämä näkyvät katutyöntekijöiden raporteissa ja miten työntekijät rakentavat niiden avulla roolia itselleen? Löytyykö tästä jaosta institutionaaliseen ja ammattieettiseen selontekovelvollisuuteen yhtymäkohtaa siihen kaksinaisuuteen, jota avaan luvuissa 3.2 ja 3.3 työn taustatekijöitä kuvatessani: kuljettavatko sosiaalityön arvot selontekoja yhteen suuntaan ja vaateet parantaa katujen turvallisuutta kontrolloimalla toiseen suuntaan?

Kun kaikki tähän mennessä mainitut teoria- ja analyysivalintojeni asettamat vaatimukset vetää yhteen, minun tulisi aineistoa analysoidessani ottaa huomioon *historiallisten, kulttuuristen, moraalisten, materiaalistien ja yhteiskunnallisten kontekstien* sekä *tilanteisuuden ja refleksiivisyyden vaikutus* siihen, miten työntekijät kategorisoivat työtään. Jotten hukkaisi tutkimukseni punaista lankaa, olen tehnyt tutkijana kontekstin ja toimintaympäristön osalta rajauksia: kontekstin osalta tarkastelen sosiaalityön arvoja ja

ammattieettisiä vaateita sekä ajassamme vallalla olevaa turvallisuuskeskeistä ajattelutapaa. Toimintaympäristönä tarkastelen fyysistä ja institutionaalista toimintaympäristöä, jossa työntekijät ovat työskennelleet. Tilanteisuuden ja refleksiivisyyden pyrin ottamaan huomioon analyysini taustalla, jotta niputtaisi väärin perustein näennäisesti samankaltaisia tilanteita samaan kategoriaan.

Kategoria-analyysissa edellä mainitut näkökulmat luonnollisesti risteävät ja vaikuttavat toinen toisiinsa. Tätä moninaisuutta olen yrittänyt kirkastaa luvussa 3.1 Derek Layderin (1993, 72-73) tutkimuskartasta tekemäni oman sovellukseni avulla.

Kolme tutkimuskysymystäni ovat analyysin osalta samanarvoisia keskenään, mutta jokaisella on oma funktionsa siinä kohtaa, kun tulkiten tutkimustuloksia. Tutkimuskysymyksistä toinen, *Miten työntekijät määrittelevät oman roolinsa*, on varsinainen kiinnostuksen kohteeni. Ensimmäinen tutkimuskysymys, *Miten työntekijät määrittelevät työnsä ja työtehtävänsä*, taustoittaa kakkoskysymystä. Kolmannen kysymyksen, *Mil-laista roolia yhteistyökumppanit rakentavat työntekijöille heidän oman tulkintansa mukaan*, tehtävänä on puolestaan tarkistaa, tuleeko kakkoskysymyksen tuloksiin uusia näkökulmia yhteistyökumppaneiden näkemysistä.

Aineistoni kattaa hankkeen ensimmäisen puolen vuoden raportit, joita on yhteensä 461 sivua. Järjestin paperimuodossa olevat sivut aikajärjestykseen ja sivunumeroin ne. Aineistoanalyysia tehdessäni käytin luokitteluun Excel-taulukkoa, johon kirjoitin siteeraukset tekstistä sellaisenaan tekemättä niihin korjauksia kirjoitusvirheiden tai epäselvien lauserakenteiden osalta. Jokaiseen aineisto-otteeseen merkitsin, miltä sivulta se on peräisin. Lisäksi merkitsin otteeseen, minkä työparin kirjoittama teksti on: työparit olivat hankkeessa periaatteessa vakituiset, mutta vuosilomien, sairastumisten ja muiden käytännön syiden vuoksi työntekijät työskentelivät myös vaihtelevilla kokoonpanoilla. Tein työparimerkinnän niin, että jokaista työntekijää edusti kirjainsymboli ja näin ollen jokaisen aineisto-otteen perään tuli yksi, kaksi, kolme tai neljä kirjainta (välillä työtä tehtiin myös pienissä ryhmissä, esimerkiksi isoissa yleisötapauksissa). Koin tärkeäksi merkitä kirjoittavan tahon näin tarkkaan jotta havaitsisin, mikäli joku luokitteluni näyttäisikin aivan toiselta, jos yhden työntekijän merkinnät poistettaisiin. Koska monien työtehtävien hoito jatkui useamman päivän ajan, kirjoitin Excel-taulukoihini

aineisto-otteiden sekaan omia tarkennuksiani, joiden avulla sain kiinni, mistä tapauksesta on kyse.

Kun poimin paperisista raporteista aineisto-otteita, alleviivasin kyseiset lauseet paperista värikynillä. Tällä tavalla näin, mitkä osiot on jo otettu mukaan analyysiin. En halunnut yhtäältä tehdä tuplatyötä - jos olin kirjoittanut yhden kappaleen jo sähköiseen muotoon ensimmäistä tutkimuskysymystä varten ja tarvitsin sitä myös toista tutkimuskysymystä varten, pystyin leikkaamaan ja liimaamaan sen suoraan kirjoittamatta sitä uudelleen - ja toisaalta halusin vähintäänkin silmämääräisesti seurata myös sitä, mitkä osiot tekstistä jäivät alleviivaamatta eli eivät päässeet mukaan analyysiin lainkaan. Tällaisten lauseiden määrä jäi lopulta hyvin vähäiseksi, joten käytännössä pyöritin analyysissä mukana koko 461 sivun aineistoani.

Kategoria-analyysin lisäksi jouduin ottamaan aineiston laajuuden vuoksi ensimmäistä tutkimuskysymystäni varten käyttöön myös toisen analyysimenetelmän, sisällön erittelyn. Jos keskenään vertailtavia asiakirjoja on paljon, kuten minun tutkimuksessani, muodostuu niistä tilastoaineiston luonteinen materiaali ja aineiston yleistyskelpoisuus lisääntyy (Eskola 1966, 105). Sisällön erittely on analyysimenetelmä, jossa näkyy vahvana realistisen tietoteorian käsitys todellisuudesta: sitä voidaan jäsentää mitattavina ja laskettavina havaintoyksikköinä (Hakala & Vesa 2013, 217; Wermlund 1963, 271-278). Sisällön erittelyn tavoitteena on kuvailla aineiston ilmeistä sisältöä ja tuoda esiin olennainen. Se saavutetaan käymällä aineistoa läpi järjestelmällisesti ja jäsentämällä sen sisältö sellaisiin luokkiin, että joku toinen tutkija voi toistaa tutkimuksen samalla luokittelurungolla. (Hakala & Vesa 2013, 218.) Näin olen toiminut ensimmäisen tutkimuskysymykseni kohdalla.

2.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Olen pyrkinyt noudattamaan tutkimusprosessissani tieteellisessä tutkimuksessa vaadittavaa tarkkuutta ja huolellisuutta. Tutkimusaineistoani olen käsitellyt ja säilyttänyt asianmukaisella tavalla. Olen analysoinut aineistoani järjestelmällisesti, tarkistanut jokaisella aineiston lukukerralla edellisen lukukerran tuotokset ja nähnyt vaivaa sen

eteen, että havaitut virheet ovat tulleet korjatuiksi, vaikka se on välillä vaatinut esimerkiksi valmiiden kuvioiden ja taulukoiden laatimista uudelleen. Tutkimusprosessini olen pyrkinyt kuvaamaan rehellisesti kaikkine virheineen ja ketunlenkkeineen, jotta lukija voi arvioida, ovatko käytetyt menetelmät ja niiden avulla saavutettu lopputulos luotettavia.

Tutkimustulosten raportoinnista olen häivyttänyt yksittäisten työntekijöiden ja heidän asiakkaidensa ja yhteistyökumppaneidensa tunnistetiedot. Tutkimusaineisto oli luonnollisesti minulle tuttu jo etukäteen työni vuoksi. Siitä huolimatta työntekijöiden päivittäisraportit käytiin Helsingin sosiaalitoimessa läpi ennen kuin ne luovutettiin minulle tutkimustarkoitukseen, ja niistä mustattiin yli kymmenkunta kohtaa, joissa asiakkaan henkilöllisyys olisi paljastunut tutkijalle. Asiakkaiden tunnistetietoja ei raporteissa alun perinkään juuri ollut, koska hankkeelle ei pidetty tarpeellisena hakea lupaa erillisen asiakasrekisterin muodostamiseen. Mikäli työntekijät saivat jostakusta henkilöstä selkeää tietoa, jota oli syytä viedä tiedoksi esimerkiksi hänen omalle sosiaalityöntekijälleen, eivät työntekijät kirjanneet asiaa raporttiin vaan veivät tiedot suullisesti sosiaalityöntekijälle tai hankkeen myöhemmässä vaiheessa kirjasivat tiedot sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään. Ensimmäisen puolen vuoden aikana näitä tilanteita ei kovin usein ollut, koska työntekijät tunsivat kadulla aikaansa viettävät henkilöt lähinnä etu- tai lempinimiltä.

Hankkeen työntekijät sen enempää kuin minä itsekään emme muista, missä vaiheessa pyysin heiltä suullisesti lupaa raporttien käyttöön tutkimusaineistona. Joidenkin työntekijöiden mukaan tämä olisi tapahtunut kesän 2009 alkupuolella eli siinä vaiheessa, kun aineistoni viimeisiä raportteja vielä kirjoitettiin. Toisten mukaan otin tutkimukseni puheeksi heidän kanssaan vasta myöhemmin. Työntekijöiden kertoman mukaan tieto siitä, että raportit päätyvät tutkimuskäyttöön, ei vaikuttanut niiden kirjoittamiseen. He muistelevat pitäneensä itsestäänselvyytenä sitä, että tekstin on oltava sellaista, että sitä voivat muutkin tarkastella. (Työntekijöiden haastattelu 30.3.2012, tutkijan muistiinpanot.) Toisaalta raporttilomakkeiden yläreunassa on näkyvä teksti VAIN HANKKEEN KÄYTTÖÖN, mikä toisaalta on saattanut vaikuttaa siihen, miten työntekijät ovat tekstiään kirjoittaneet. Kesällä 2010 hain ja sain virallisen tutkimusluvan raporttien käyttöön Helsingin sosiaalivirastolta.

Tutkimani hankkeen raportit on kirjoitettu tietyssä kontekstissa ja tiettyihin tarpeisiin. Esimerkiksi jatkorahoituksen saaminen hankkeelle on yksi syy, miksi raportointia on tehty. Sen mahdolliset vaikutukset tulee ottaa huomioon raportteja tarkasteltaessa. Koska en pyri tutkimuksessani tarkastelemaan raportteja totuuden kuvaajina tai varsin naisten työtehtävien määrän ja laadun mittareina, en näe tätä ylitsepääsemättömänä ongelmana.

Olen tehnyt tämän tutkimuksen oman työpaikkani työstä ja vieläpä hankkeesta, jossa olin mukana alusta alkaen ja varmasti suuremmalla kiintymyksellä kuin monessa muussa työtehtävässäni. Tämä vaikuttaa pakostakin siihen, miten näen tutkimuskohteeni ja kuinka objektiivisesti pystyn sitä tulkitsemaan. Kun olen lukenut aineistoa, se on herännyt henkiin mielikuvissani: välillä tunnistan työntekijän, joka tekstiä on kirjoittanut ja kuulen tarinan kerrottuna hänen äänellään. Voin eläytyä niin onnistumisen kuin turhautumisenkin tunteisiin, jotka rivien välistä nousevat esiin. Teksteissä kuvatut tilanteet ovat herättäneet muistoja ja ajatuksia omista työtehtävistäni sosiaalityöntekijänä. Tästä en ole yrittänyt pyristellä eroon, vaan olen nähnyt sen osana tutkimusprosessia (vrt. mm. Granfelt 1999, 105 - 108).

Pidin puolen vuoden opintovapaan keväällä 2012, kun aloitin tutkimukseni varsinaisen kirjoittamisen, ja syksyn 2011 ja vuodesta 2013 alkaen olen työskennellyt etäämmällä tutkimastani hankkeesta. Koen päässeeni näiden etäisyyden ottojen avulla irti siitä ajatuksesta, että tutkimukseni täytyy ensisijaisesti hyödyttää oman työpaikkani arki-työtä ja vasta toissijaisesti olla opinnäytetyö, jolla pyrin vaikuttamaan myös sosiaalityön kenttään yleisellä tasolla.

Hierarkkisessa organisaatiossa kenttätasolla tehty työ kertoo luonnollisesti aina myös siitä, miten johtamis- ja esimiestyössä on onnistuttu. Tutkimassani hankkeessa edustan itse lähiesimiestasoa, jonka tehtävänä on ollut huolehtia siitä, että työ sujuu tavoitteiden mukaisesti. Tutkijana olen joutunut irrottautumaan tästä roolista ja ottamaan etäisyyttä aineistooni: tutkimusraporttia kirjoittaessani en ole raporttoimassa omien työsuoritteideni onnistumisia tai epäonnistumisia.

Täytyy tietysti muistaa, että etäisyyden ottokaan ei välttämättä takaa vielä objektiivisuuden lisääntymistä. Useissa tutkimuksissa on siteerattu Michael Pattonia (1990) joka toteaa: ”Tutkijan etäisyys tutkimuskohteesta takaa vain tutkijan etäisyyden, ei neutraalisuutta” (mm. Karisto 2008, Heikkinen & Jyrkämä 1999, 48).

Olen pyrkinyt tutkimusraportissani tuomaan huolellisesti esiin sen, mistä mikäkin tieto on peräisin: onko se tulkintaa varsinaisesta tutkimusaineistostani, olenko poiminut sen erilaisista tausta-asiakirjoista vai onko kyseessä tieto, joka minulla on työni puolesta, tutkimani hankkeen projektivastaavan ”tietopankissa”. Varsinkin viimeksi mainitun kohdalla olen joutunut pohtimaan aktiivisesti sitä, kuinka paljon tutkija saa näkyä omassa tutkimuksessaan. Objektiivisuuteen tulee luonnollisesti pyrkiä, mutta esimerkiksi Antti Kariston (2008) mukaan itsensä häivyttävää tutkijaa voidaan syyttää jopa kieroilusta: ”Tämä puhuu kaikkietävän kertojan äänellä silloinkin, kun ajatukset ovat vain hänen omiaan”. Käytän tutkimuksessani paljon minä-muotoa, jonka pitäisi selkiyttää lukijalle, milloin on kyse omista tulkinnoistani. Tässä asiassa olen yrittänyt olla erityisen herkkäviritteinen myös siitä syystä, etten halua laittaa tutkimani hankkeen työntekijöiden suuhun sanoja, joita he eivät ole sanoneet.

3 Työntekijän rooleihin vaikuttavat taustatekijät

3.1 Työhön vaikuttavien taustatekijöiden jäsentely

Mistä kaikesta muodostuu se, kuinka me itse kukin teemme työtämme? Ainakin se rakentuu koulutus- ja työtaustastamme, saamastamme perehdytyksestä, työpaikamme yleisistä ohjeistuksista, siitä miten kollegamme tekevät työtään, millaisten yhteistyökumppaneiden kanssa olemme tekemisissä ja millaisia asiakkaita kohtaamme. Lisäksi olemme oman aikamme ihmisiä: ajattelumme taustalla vaikuttavat laajemmat yhteiskunnalliset ja kulttuuriset tilanteet, jotka määrittävät, millaisen työntekijäroolin valitsemme.

Tutkimustehtävänäni on tutkia rooleja, jotka tutkimuskohteenani olevan kadulle jalkautuvan sosiaalialan hankkeen työntekijät ovat tulleet valinneiksi itselleen. Roolien valinta ei tapahdu puhtaalta pöydältä eivätkä tutkimani hankkeen työntekijät ole olleet tyhjiä tauluja aloittaessaan työnsä. Toimintaympäristöt ja -tilanteet sekä ammattikäytäntöjen historia muokkaavat työntekijöiden toimintaa, samoin moni muu tekijä. Työntekijöiden valitsemien roolien tutkiminen huomioimatta työnteon kontekstia olisi yksisilmäistä. Toisessa ääripäässä uhkana on jumittua kaikki-vaikuttaa-kaikkeentyyppiseen umpisolmuun, jossa tutkija ei uskalla tehdä ensimmäistäkään tulkintaa peletessään ohittaneensa jonkin olennaisen elementin.

Etenin hapuilevasti yksittäisestä elementistä toiseen, kunnes löysin avukseni Derek Layderin (1993, 8-73) tutkimuskartan. Layderin karttaa on hyödynnetty tutkimuksissa monin tavoin tutkimustehtävän hahmottamisesta analyysiin saakka. Itse käytin sitä työntekijöiden rooleihin vaikuttavien elementtien kartoittamiseksi ja tutkimukseni rakenteen jäsentämiseksi. Varsinaista analyysin välinettä siitä ei lopulta minulle tullut: koin, että kartan käytössä on niin monta reunaehto ja omaan tutkimukseeni soveltu-matonta osaa, että alkuperäistä jäi jäljelle vähemmän kuin omaa sovellustani. Katson kuitenkin asiallisesti esitellä Layderin kartan ennen kuin esittelen oman ”apparaattini”, jotten tule omineeksi Layderilta omiin nimiini sellaista, josta ansio kuuluu hänelle.

Layderin (1993, 72-73) tutkimuskartan avulla tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä voidaan tarkastella neljästä eritasoisesta näkökulmasta. Esittelen näkökulmat edeten mikrotasolta makrotasolle. Mikrotason näkökulmana on *self*, joka voidaan suomentaa esimerkiksi yksilön toimintarooliksi. Tätä näkökulmaa voi käyttää tutkittaessa esimerkiksi identiteettiä tai sosiaalista kokemusta, tai kuten minun tutkimuksessani, yksilön valitsemaa roolia. Oma pääfokukseni on tässä näkökulmassa ja paneudun siihen tutkimuskysymyksessä kaksi, joka on merkittävin tutkimuskysymykseni.

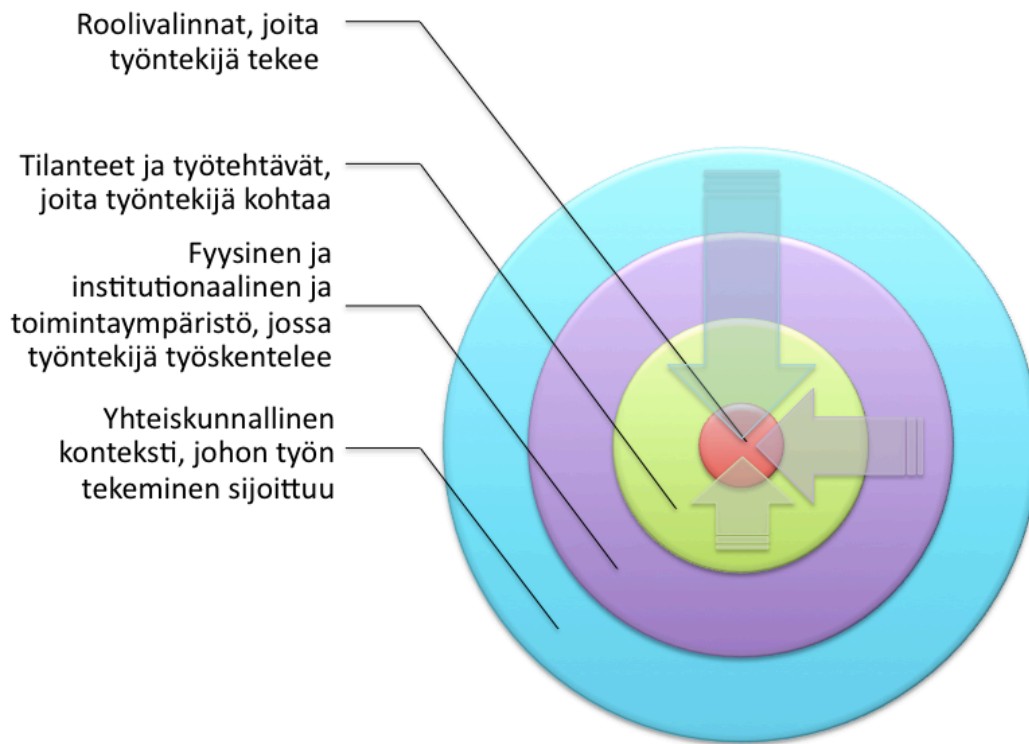
Mikrotasolta makrotason suuntaan edetessä seuraava näkökulma on *situated activity*, jonka olen suomentanut tilannesidonnaiseksi toiminnaksi. Tätä näkökulmaa voi käyttää esimerkiksi tilannetekijöitä, vuorovaikutusta tai sosiaalista dynamiikkaa tutkittaessa. Omassa tutkimuksessani ajattelen tämän tarkoittavan tutkimuskohteenani olevan työn tilannesidonnaisuutta. Työtä on tehty spesifeissä tilanteissa, joihin työntekijät ovat kadulla päätyneet, ja työntekijöiden roolivalinnat ovat tapahtuneet siltä pohjalta, millaisia työtehtäviä he ovat vastaanottaneet tehtäväkseen. Osan työtehtävistä he ovat valinneet itse, osaa heille tarjoavat yhteistyökumppanit. Ensin mainittuun paneudun tutkimuskysymyksessä yksi, jälkimmäiseen tutkimuskysymyksessä kolme.

Kolmas näkökulma on *setting*, toimintaympäristöt. Siitä näkökulmasta tutkitaan instituutioiden tuomia reunaehtoja, ammattikäytäntöjä ja ammatillisuutta. Omassa tutkimuksessani tätä näkökulmaa edustaa esimerkiksi se hallinnollinen instituutio, jossa työntekijät työskentelevät.

Neljäs, puhtaasti jo makrotasoa edustava näkökulma on *context*, konteksti. Yleensä kontekstilla tarkoitetaan toimintaympäristöä, mutta Layderin tutkimuskartassa näkökulma on laajempi. Kontekstilla viitataan makrotason rakenteisiin: talouteen, politiikkaan, uskontoon, arvoihin. Sosiaalityötä tutkittaessa tämä taso voi tarkoittaa esimerkiksi sosiaalityön arvoja, yleisiä tavoitteita ja periaatteita.

Layderin tutkimuskarttaa käytetään usein kertomaan ja kontekstoimaan, mikä näkökulma tutkimukseen on valittu, eikä yritetä haalia yhteen tutkimukseen kaikkia Layderin kartan näkökulmia. Saatuani jaettua oman tutkimukseni olennaiset elementit edellä mainittujen Layderin yläotsikoiden alle huomasin, että tutkimuskartta ei oikein sovellu

minun tarpeisiini; ehkä olin ymmärtänyt sen alun perinkin hieman väärin. Minun tutkimukseni kontekstoinnin kannalta olennaista on kuvata, mitkä kaikki elementit olen huomioinut tutkimuksessani ja miten ne vaikuttavat varsinaiseen tutkimuskohteeseen, työntekijöiden rooleihin. Tästä syystä piirsin oman tutkimus- tai tulkintakartan, joka toki mukailee Layderin karttaa.



Kuvio 1. Rooleihin vaikuttavat elementit.

Etenen tutkimuksessani ulkokaareltä kohti ympyrän keskustaa niin, että kartoitan ensin kontekstin ja toimintaympäristön tuomat reunaehdot kirjallisuuden ja taustaineiston avulla. Perehdyn sitten analyysimenetelmien avulla varsinaiseen aineistooni ja nostan aineistokeskeisesti esiin työtehtävät, joita työntekijät ovat valinneet tehtäväkseen tai joita heidän eteensä on tullut, sekä roolit, joita he ovat ottaneet tai joita yhteistyökumppanit ovat heille tarjonneet. Jokaisen luvun lopussa teen taulukkomuotoisen yhteenvedon esittelemästäni kokonaisuudesta. Lopuksi teen pohdintaa kokonaisuudesta: miten eri elementit suhteutuvat toisiinsa työelämän näkökulmasta? Tätä symboloivat kaaviossani haaleanväriset nuolet, jotka vievät kustakin taustaelementistä työntekijän roolia kuvaavaan ympyrään.

3.2 Sosiaalityön arvojen ja ammatillisten käytäntöjen tarjoamat roolit

Tutkimuksen maailmassa konteksti ei ole yksiselitteinen käsite: tutkimukselle valitusta analyysitavasta riippuu, mitä kontekstilla tarkoitetaan. Esimerkiksi keskusteluanalyysissa kontekstilla tarkoitetaan yleensä sitä, miten puhujat kontekstualisoivat lausumansa. Diskurssianalyysissa kontekstilla voidaan viitata myös laajempiin ”kulttuurisiin konteksteihin”. (Jokinen & Juhila 1991, 43.) Käyttämässäni kategoria-analyysissa on aina vahvasti mukana tulkinnallinen puoli: aineisto ei puhuttele sellaisenaan, vaan se on tulkittava kontekstissaan (Järviluoma & Roivainen 1997, 81). Omassa tutkimuksessani konteksti muodostuu koko siitä ympäröivästä todellisuudesta, jossa tutkimani hankkeen työntekijät ovat työtään tehneet. Tutkimuksellista ajatteluani ohjaa kontekstuaalinen konstruktionismi (tarkemmin luvussa 2), jossa tutkimuskohde sidotaan kontekstiinsa. Tällöin tutkija voi esimerkiksi koetella tulkintojaan selittämällä niitä erilaisilla rakenteellisilla intressinäkökulmilla (Juhila 1999a, 168).

Layderin tutkimuskartassa kontekstiksi määritellään muun muassa valtio, politiikka, kulttuuri, arvot, normit, talous, uskonto ja ideologiat. Koska kaikkien näiden, toki relevanttien, näkökulmien esiin nosto olisi tässä yhteydessä mahdottomuus, olen tutkijana tehnyt ratkaisun nostaa kaksi näkökulmaa ylitse muiden. Aloitan tutkimusaiheeni kontekstoinnin kuvailemalla sosiaalialan arvoja ja ammattieettisiä vaateita, jotka ovat olleet vallalla siinä ajassa, jossa tutkimani työmalli käynnistettiin. Toisena elementtinä tutkailen yhteiskunnassamme vallalla olevaa turvallisuuskeskeisyyttä, jonka nostan tutkimukseni kontekstiksi ammatillisen kokemustietoni pohjalta. Turvallisuuskysymykset ovat nykyään arkea alalla kuin alalla, niin jalkapallostadionin lipunmyynnissä kuin ruokakaupan kassallakin. Myös kuntasektorilla turvallisuus- ja turvattomuuskeskustelua on käyty viime vuodet aktiivisesti, eivätkä muualla Euroopassa tapahtuvat terroriiskut ainakaan ole laannuttamassa tätä keskustelua.

Perusteet näille valinnoille nousevat siitä ennakoasetelmasta, jossa työtä lähdettiin tekemään: sosiaalitoimen toteuttamana, turvallisuushuolten johdosta. En halua tieteen tahtoen nostaa näitä kahta kilpaileviksi konteksteiksi, mutta jonkinlaista ristiriitaa ne

ehkä ovat luoneet työntekijöiden arkeen. Palaan tähän asetelmaan tämän luvun loppupuolella.

Sodanjälkeisestä Suomesta alkoi 1960-luvun rakennemuutoksen myötä muodostua nykyaikainen teollistunut ja palveluvaltainen maa ja pohjoismaisen mallin mukainen hyvinvointivaltio (Heinonen 2014, 44). 1990-luvulla kolmekymmentä vuotta kestänyt sosiaalipolitiikan laajenemisen kausi pysäytettiin. Lama ja valtion tulojen supistuminen antoivat mandaatin julkisten menojen säästöille. (Julkunen 2001, 13.) Työttömyys lisääntyi ja huomattava osa suomalaisista köyhtyi. Hyvinvointimallin ulkoiset ehdot muuttuivat ja uusliberalistinen yhteiskuntapolitiikka haastoi monelta osin Suomen toimintamallin. Kansainvälistyminen, globalisaatio ja uuden teknologian hyväksikäyttö muuttivat Suomea nopeasti. Rahamarkkinoiden vapauttaminen, julkisen sektorin uudistaminen, työmarkkinoiden muutokset joustoihin ja pätkätoihin sekä sosiaalipolitiikan uudistaminen niin sanotuksi aktiiviseksi sosiaalipolitiikaksi järkyttivät vanhan hyvinvointimallin perusteita. (Heinonen 2014, 44.) Joidenkin arvioiden mukaan Suomi pelastettiin kuilun reunalta ja liitettiin entistä tehokkaampana ja kilpailukykyisempänä avoimeen maailmantalouteen (Julkunen 2001, 13). Silti yhtä kaikki hyvinvointimallin murroksen seurauksena työttömyys, pätkätyöt, sosiaaliturvan leikkaukset ja kuntien krooniset rahoitusvajeet tulivat osaksi nykyisen mallin arkipäivää. Huono-osaisten ja köyhien määrä Suomessa on köyhyysrajaan perustuvan arvion mukaan noin 700 000 henkilöä eli 13 % koko väestöstä. (Heinonen 2014, 46 - 50.)

Hyvinvointimallin muuttuessa hyvinvointi jakaantui aiempaa epätasaisemmin, ja kaikkien huono-osaisten tilanne heikkeni yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä (mt., 52). Vuodesta 2000 alkaen sosiaalityöntekijöiden kansainvälinen liitto International Federation of Social Workers (IFSW) on määrittänyt sosiaalityön päämääräksi kansalaisten hyvinvoinnin lisäämisen ja näin linjannut sosiaalityön keskeisesti hyvinvointityöksi (IFSW 2015a). Suomessa kunnan tehtävänä on hallinnoida ja toimeenpanna lainsäädännön velvoittamat hyvinvointipalvelut ja tehdä hyvinvointityötä. Se, kuinka tärkeänä tätä työtä pidetään, pohjautuu paitsi yhteiskunnassa vallitseviin arvoihin ja etiikkaan myös lainsäädäntöön. Sosiaalialan ammattilainen asettuu tällöin kansalaisten sosiaalisiin oikeuksiin kuuluvan oikeusturvan toteutumisen varmistajaksi. Siihen, miten

hän tehtävästä suoriutuu, vaikuttavat paitsi hänen tiedollinen ja työtaidollinen osaamisensa myös hänen ammattietiikkansa. (Niemelä 2011, 13.)

IFSW:n antamien määritteiden pohjalta on suomalaisista sosiaalityötä edustavan Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n ammattieettinen lautakunta (2013) muotoillut sosiaalialan työn valintoja ohjaavat arvot ja näiden toteuttamista edesauttavat toimenpiteet seuraavasti:

Ihmisoikeudet ja ihmisarvo

- Sosiaalialan ammattilaisen on ymmärrettävä ja hyväksyttävä ihmisoikeudet ja puolustettava niitä kaikissa tilanteissa. Ihmisoikeudet ovat ehdottomia ja ne kuuluvat jokaiselle ihmiselle pelkän ihmisyyden perusteella. Ne eivät ole riippuvaisia ihmisen omasta käytöksestä ja toiminnasta.
- Ihmiselämän arvokkuuden ja ihmisarvon kunnioittaminen ilmenee sosiaalialan ammattilaisen työssä seuraavien neljän periaatteen noudattamisena.
 - Itsemääräämisoikeus
Ammattilaisen on omista arvoistaan ja elämänvalinnoistaan riippumatta kunnioitettava ja edistettävä asiakkaansa oikeutta tehdä omat valintansa edellyttäen, että tämä ei uhkaa muiden oikeuksia tai oikeutettuja etuja. Täysvaltainen asiakas on vastuussa omista valinnoistaan ja niiden seurauksista.
 - Osallistumisoikeus
Ammattilaisen on edistettävä asiakkaansa sen kaltaista osallisuutta, joka lisää hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin.
Ammattilaisen on työssään keskityttävä asiakkaansa ja häntä ympäröivän yhteisön vahvuuksien löytämiseen ja vahvistamiseen. Pyrkimyksenä on parantaa asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä.
 - Oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti
Ammattilaisen on pyrittävä ottamaan huomioon asiakkaansa kaikki elämänalueet ja kohtaamaan hänet paitsi yksilönä myös osana perhettä sekä osana ympäröivää yhteisöä ja yhteiskuntaa. Asiakasta autetaan omien vahvuksiensa tunnistamisessa ja kehittämisessä.
 - Oikeus yksityisyyteen
Ammattilaisen tulee kunnioittaa asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja varjella asiakkaansa yksityisyyttä noudattamalla työtään sääteleviä salassapitosäännöksiä.

Yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus

- Sosiaalialan ammattilaisen tulee edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta paitsi asiakkaidensa elämässä myös koko yhteiskunnassa. Tämä merkitsee:
 - Negatiivisen syrjinnän estämistä
Ammattilaisen velvollisuus on estää negatiivista syrjintää, joka perustuu kykyihin, ikään, kulttuuriin, sukupuoleen, siviilisäätyyn, yhteiskun-

nalliseen tai taloudelliseen asemaan, poliittisiin mielipiteisiin, ihonväriin, rotuun tai muihin fyysisiin ominaisuuksiin, sukupuoliseen suuntautumiseen, uskoon tai muuhun vakaumukseen.

- Erilaisuuden tunnustamista
Ammattilaisen on tunnustettava yhteiskunnan etninen ja kulttuurinen moninaisuus ja kunnioitettava sitä. Ammattilaisen on otettava työssään huomioon yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen erot.
- Voimavarojen jakamista tasapuolisesti
Ammattilaisen on huolehdittava siitä, että hänen käytössään olevat resurssit jakautuvat oikeudenmukaisesti asiakkaiden ja asiakasryhmien kesken. Ammattilainen huolehtii erityisesti heikoimmassa asemassa olevien oikeuksien toteutumisesta ja toimii asiakkaan puolestapuhujana.
- Epäoikeudenmukaisen politiikan ja toimintatapojen vastustamista
Ammattilaisen velvollisuus on tuoda työnantajansa, yhteiskunnan päätöksentekijöiden ja suuren yleisön tietoon tilanteet, joissa ihmiset elävät köyhyydessä, resurssit ovat riittämättömät tai resurssien jakautuminen, politiikka tai toimintatavat ovat syrjiviä, epäoikeudenmukaisia tai haitallisia ihmisten hyvinvoinnille. Ammattilainen vastustaa väkivaltaa eikä suoraan tai välillisesti tue terroria, kidutusta tai muuta fyysisesti tai psyykkisesti väkivaltaista toimintaa.

Eettisten ohjeiden lisäksi on syytä avata myös sosiaalialan asiakastyön rooleja, jotka nousevat alan tutkimuksesta. Kirsi Juhila (2006, 13-14) katsoo sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisiä suhteita olevan neljänlaisia: 1) Liittämis- ja kontrollisuhde, jossa sosiaalityöntekijän roolina on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämisessä on vaikeuksia. Työntekijän roolina on siis tässä mallissa olla liittäjä ja kontrolloija ja asiakkaan roolina asettautua näiden liittämis- ja kontrollointitoimenpiteiden kohteeksi. 2) Kumppanuussuhde, jossa asiakkaiden elämää ja ongelmatilanteita sekä ratkaisumalleja jäsennetään yhdessä ja rinnakkain. Työntekijän rooli on olla asiakkaan kumppani. 3) Huolenpitosuhde, jossa sosiaalityöntekijän roolina on pitää huolta asiakkaasta niissä tilanteissa, joissa tämä ei selviä omillaan. Työntekijä on siis huolehtija, huolenpitäjä. 4) Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde, jossa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän roolit vaihtelevat tilanteen mukaan ja ne voivat pitää sisällään kaikkia edellä mainittuja elementtejä.

Kolme jälkimmäistä roolia ovat sellaisia, jotka moni sosiaalialan ammattilainen allekirjoittaisi omassa työssään esiintyviksi ilman sen suurempaa pohdintaa. Ensimmäisenä mainittu kontrollisuhde herättää kuitenkin ristiriitaisempia tuntemuksia. Asiakassuhteessa suora tai piilevä kontrolli on aina ongelmallista (Pohjola 1993, 70). Ammatillisen

kokemustietoni pohjalta tiedän, että kontrolloijan roolia on yritetty ulkopuolelta tarjota tutkimani hankkeen työntekijöille heidän työskennellessään syrjäytyneimmän asiakaskuntansa kanssa: puuttukaa, käskekää, kieltäkää, rajatkaa. Toisaalta sama elementti saattaa nousta etsivässä työssä vahvaksi johtolangaksi myös sisältä päin. Esimerkiksi nuorten parissa tehtävää etsivää katutyötä tutkinut Tarja Juvonen (2009) on todennut, että kontrollin viitekehys on työssä selkeästi erottuva elementti: hänen mukaansa tasapainoilu nuoren itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen ja eritasoisen kontrolloinnin välillä muodostuu etsivässä työssä monimutkaiseksi ammatilliseksi harkinnaksi ja päätöksenteoksi. Anneli Pohjolan (1993, 69) mukaan sosiaalialan ammattilaisen rooli on käytännössä kaksijakoinen: sosiaalityön tehtävä on toimia sekä yhteiskunnallisen, rakenteellisen ja sosiaalisen kontrollin välineenä että asiakkaan tukijana ja etujen ajajana. Kontrollia ei siis voi nähdä pelkästään rajaavana ja rajoittavana asiana vaan se voi tarkoittaa myös tukea.

IFSW on vuonna 1994 todennut sosiaalialan eettisiä säännöstöjä määrittäessään, että sosiaalityöntekijät kohtaavat eettisten periaatteiden noudattamisessa erilaisia ongelmatilanteita ja haasteita. Tällainen tilanne muodostuu, kun sosiaalialan ammattilainen toimii sekä auttajana että kontrolloijana. (IFSW 2015b.) Tutkimani hankkeen työntekijöiden kohdalla kontrollikysymykset linkittyvät heille asetettuun tavoitteeseen parantaa katuturvallisuutta. Tarkoittaako se sitä, että autetaan tai kontrolloidaan kadulla häiriöitä aiheuttavia ihmisiä siksi, että näiden hyvinvointi paranisi vai siksi, että muiden kadulla kulkijoiden olisi parempi olla? Yhä useammat ajattelevat, että julkiseen tilaan liittyvät ongelmat eivät ole seurausta yhteiskunnan rakenteellisista ongelmista vaan kontrollin puutteesta. Tuon näkemyksen mukaan häiriöt voidaan poistaa kontrollia lisäämällä. (Koskela 2009, 44.) Luvussa 5 tutkailen, kuinka paljon työntekijät ovat olleet auttajan ja kuinka paljon kontrolloijan roolissa - vai voidaanko molemmissa rooleissa olla yhtä aikaa?

3.3 Aikamme turvallisuuskeskeisyyden tarjoamat roolit

Tutkimani hankkeen yhteiskunnallista kontekstia kartoittaessani olisin voinut nostaa tutkailun kohteeksi monenlaisia ilmiöitä. Vaikkapa tiukentuneen kuntatalouden aset-

tamat reunaehdot sosiaalityölle, poliittisten valtasuhteiden muutokset suhteessa tahtoon kannatella yhteiskunnan heikoimmin pärjääviä tai monikulttuuristumisen vaikutukset julkisten palvelujen tuottamiseen olisivat kaikki olleet relevantteja näkökulmia. Olen kuitenkin päätenyt nostamaan ajan ilmiönä esiin turvallisuuskysymykset, sillä hankkeen työntekijöiden tehtäväksi annettiin parantaa helsinkiläisten asuinalueiden turvallisuutta ja viihtyisyyttä: *”Arkiturvallisuutta parannetaan lähityöntekijä-hankkeella. Vuonna 2009 perustetaan lähityöntekijä-työpareja, jotka tekevät kenttätöitä arkiturvallisuuden kannalta ongelmallisilla alueilla---*” (Helsingin kaupungin talousarvio 2009).

Mitä turvallisuuden käsitteellä on vuonna 2009 ymmärretty? Turvallisuuskokemuksia tutkinut Pauli Niemelä (1997, 13) määrittelee, että turvallisuuden ja turvattomuuden käsitteillä voidaan tarkoittaa objektiivista, ulkoista tilaa tai subjektiivista, koettua tilaa tai näiden kahden välistä suhdetta. Turvallisuus on inhimillinen peruspyrkimys. Turvattomuus taas on sitä, että on uhkia, joiden vuoksi tämä pyrkimys on vaarassa jäädä toteutumatta. Niemelä siteeraa tutkimuksia, joissa turvallisuus on määritelty muun muassa ihmisoikeudeksi, yksilölliseksi tai yhteiskunnalliseksi arvoksi ja ihmisen perustarpeeksi. Turvattomuuden lähikäsitteitä taas ovat riski, uhka, vaara ja pelko.

Niemelä (1997, 13) siteeraa Franz-Xaver Kaufmannia¹, jonka mukaan turvallisuuden tarve ilmenee jatkuvuuden ja järjestyksen tarpeena, pyrkimyksenä sisäiseen, henkiseen tasapainoon sekä suojautumisena ja puolustautumisena ulkoisia vaaroja vastaan. Se konkretisoituu arkipuheen tasolle yhdessä tämän ajan ilmiössä, katuturvallisuudessa ja sen mahdollisessa puutteessa. Katuturvallisuudesta on tullut niin kriminaali- kuin kaupunkipoliittinenkin teema viimeisen viidentoista vuoden aikana. Turvallisuuskysymyksiä tutkiva Hille Koskela (2009, 14) pitää käännekohtana presidentti Martti Ahtisaaren uudenvuodenpuhetta vuoden 1998 alkaessa. Se oli ensimmäinen kerta, kun katuturvallisuus nostettiin Suomessa esiin niin korkealla poliittisella tasolla. Taustalla oli suomalaisten kokeman turvattomuuden kasvu riippumatta siitä, että rikostilastoissa ei ollut kasvua. Turvattomuuden nousua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja sen merki-

¹ Kaufmann, Franz-Xaver 1970: Sicherheit als soziologisches und sozialpolitisches Problem. Untersuchungen zu einer Wertidee hochdifferenzierter Gesellschaften. Ferdinand Enke Verlag. Stuttgart.

tysten muutoksia voidaan seurata esimerkiksi tieteellisiä tutkimuskysymyksiä tarkastelemalla. 1970-luvulla turvallisuutta tarkasteltiin ainoastaan liikenneturvallisuuden näkökulmasta, kun 1990-luvulla ilmestyivät ensimmäiset laadulliseen aineistoon perustuvat, kokemustietoa korostavat tutkimukset kadulla koetusta väkivallan pelosta. Aiemmin tutkittiin sitä, mitä on *tapahtunut*. Myöhemmin tutkimuksen keskiöön nousi *tunne*, väkivallan pelko. (Koskela 2009, 65-66.)

Koskelan mukaan yksittäisiä syitä turvattomuudentunteen kasvamiselle ei ole, vaan turvallisuuden korostunut merkitys on tullut esille vähitellen. Sitä selittävät monet 1990-luvun tapahtumat. Vaikka rikollisuus todellisuudessa väheni 90-luvun laman aikana, lama toi mukanaan yleisen epävarmuuden lisääntymisen. Työelämässä tulevaisuuden urakehityksestä tuli epävarmaa ja asuntotilanne muuttui heilahtelevammaksi niin omistus- kuin vuokra-asuntomarkkinoilla. Kuntien taloudellisen tilanteen heikkeneminen vaikutti moniin hyvinvointivaltion palveluihin. Huono-osaisuus alkoi näyttäytyä pelottavana, mahdollisesti omallekin kohdalle osuvana tulevaisuudenkuvana. Neuvostoliiton hajoaminen toi mukanaan uskon itärikollisuuden lisääntymisestä, Hel-singissä yleistyivät ensin seksibaarit ja myöhemmin katuprostituutio. Nuorison alkoholinkäyttö julkisessa tilassa muuttui yleisemmäksi ja näkyvämmäksi, rasistinen väkivalta nousi otsikoihin ja median kautta tulivat kansainväliset uutiset esimerkiksi terrori-iskuista lähemmäs omakohtaista arkea. (Mt., 67-68.)

Voidaan sanoa, että turvallisuusajattelu ulottuu nyt ”kaikkialle”, ja kaikki asiat nähdään turvallisuuden läpi (mt., 68). Omassa arjessaan ihmiset ajattelevat helposti nykyisen kehityksen olevan ”luonnollinen” osa yhteiskunnan muuttumista. Monet turvallisuuteen liittyvät asiat ovatkin tulleet vähitellen tavallisiksi ja siitä edelleen pakollisiksi. Tästä yhtenä esimerkkinä mainittakoon turvavyöpakko, joka olisi neljäkymmentä vuotta sitten ollut erikoinen ajatus. (Mt., 33.) Koskelan mukaan turvattomuus on sosiaalinen konstruktio. Se on arkipäivän kommunikaatiossa muotoutuva, kollektiivisen mielikuvituksen, median ja muiden tiedonlähteiden muovaama mentaalinen kokonaisuus. Sitä tuottavat muun muassa vanhemmat, jotka varoittavat lapsiaan, media, joka uutisoi rikoksia omalla tavallaan ja kaikki muu päivittäinen kommunikaatio, jossa joko suoraan tai epäsuorasti varoitellaan vaaran paikoista. (Mt., 37.)

Koskela tarkastelee viime vuosikymmenten kehitystä siteeraten Jock Youngia (1999, 1-7), jonka mukaan siirtymä modernista yhteiskunnasta jälkimoderniin on merkinnyt siirtymää inklusiivisesta yhteiskunnasta eksklusiiviseen. 1950-luvun näennäisen viattomuuden ihannoinnista on siirrytty 1960-luvun kulttuurisiin muutoksiin ja edelleen 1970-luvun lamaan, minkä myötä hyvin toimeentulevat ja huono-osaiset elävät kaupunkitilassa lähempänä toisiaan kuin ennen. Tästä syntyy hyväosaisten halu vetää rajoja ”meidän” ja ”muiden” välille: enää ei etsitä rikoksista vapaata maailmaa, vaan aidattuja turvapaikkoja keskelle vihamielistä maailmaa. (Koskela 2009, 39.)

Mitä tai keitä sitten pelätään niin paljon, että sitä varten täytyi Helsingin kaupunginkin perustaa erillinen katutyöhanke työskentelemään julkisessa kaupunkitilassa? Hankkeen suunnittelussa oli mukana Helsingin poliisilaitos, jonka toiminta- ja taloussuunnitelma vuosille 2010-2013 on laadittu samaan aikaan, kun hanke perustettiin. Siinä todetaan otsikon Sosiaaliset ongelmat alla näin:

Helsingin seudulla on edelleen yli 33 500 työtöntä, vaikka työttömyys jatkaa vähenemistään. Pitkäaikaistyöttömien määrä pääkaupunkiseudulla pysyy korkeana. Helsingin työttömistä lähes 30 prosenttia on pitkäaikaistyttömiä. Työttömyysaste maahanmuuttajien keskuudessa säilyy korkeana. Nuorisotyöttömien määrät ovat kasvamassa.

Syrjäytymisestä johtuvat haittavaikutukset ja ongelmat syvenevät ja monimutkaistuvat. Lisääntyneet mielenterveysongelmat ilmenevät yhä enemmän katukuvassa. Osa nuorista maahanmuuttajista oirehtii ja on vaarassa syrjäytyä mikäli kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan jää puutteelliseksi.

Kansalaisten keskuudessa päihteiden käyttö lisääntyy ja alkoholin kuluttotottumukset muuttuvat. Lisääntynyt perheväkivalta ja nuorten häiriökäyttäytyminen ovat osin tämän kehityksen seurausta.

Suunnitelmassa mainitut pitkäaikaistyöttömät, maahanmuuttajanuoret, mielenterveysongelmaiset ja päihteidenkäyttäjät ovat perinteisiä esimerkkejä myös niistä ryhmittä, jotka turvallisuuden nimissä tulevat helposti ulossuljetuiksi erilaisista julkisista tiloista, usein jopa kirjaimellisesti heitetyiksi ulos kauppakeskuksista ja metroasemilta. Tärkeämmäksi on tullut välttää ongelmia kuin ymmärtää niitä, kärjittää Hille Koskela (2009, 39-40).

Kati Rantala ja Pekka Sulkunen (2006) pohtivat nykypäivän turvallisuusajattelun sudenkuoppia hieman toisesta näkökulmasta toimittamassaan teoksessa Projektiyhteiskunnan kääntöpuolia. Projektiyhteiskunnalla he tarkoittavat valtion kilpailukykyä ja markkinaohjautuvuutta korostavaa lähestymistapaa kehitys-, hyvinvointi- ja muiden palveluiden tuotannossa. Sen mukanaan tuomiin uudistuksiin liittyy muun muassa byrokratiasta aiheutuvan tehottomuuden vähentäminen, hierarkkisen johtamisen korvaaminen tulosjohtamisella ja palvelujen kilpailuttamisella sekä palvelutarjonnan, päätöksenteon ja vastuun hajauttaminen siten, että julkiset ja yksityiset toimijat asetuvat rinnasteiseen asemaan. Kaikkien edellytetään kehittävän yhteistyössä niin sanottuja hyviä käytäntöjä sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseksi.

Rantala ja Sulkunen (mt., 7-10) toteavat, että nykypäivänä vallalla olevassa projektiyhteiskunnassa sosiaalisia ongelmia yritetään ehkäistä korostamalla kansalaisten omaehtoisuutta ja lähiyhteisöjen vastuuta. Orastavia ongelmia yritetään ratkaista mekaanisesti ohjelmin, hankkein ja sopimuksin sekä korvaamalla hyvinvointitavoitteet turvallisuustavoitteilla. Näin syntyy retorisia kumppanuuksia, joissa kaikki osapuolet vastaavat turvallisuuden ja hyvinvoinnin edellytyksistä. Nämä kumppanuudet korostuvat esimerkiksi paikallisissa turvallisuussuunnitelmissa, jotka ovat sisällöltään pääasiallisesti hyvinvointiohjelmia. Korvautuuko sosiaalipolitiikka tällöin paitsi kumppanuuksilla myös turvallisuusohjelmilla, ja tuleeko syrjäytymisestä tällöin turvallisuusasia? Rantala ja Sulkunen (mt., 177-178) toteavat, että vaikka turvallisuus ja hyvinvointi samaistuvat tai vähintään rinnastuvat politiikkaohjelmissa ja -strategioissa, turvallisuuden nimissä voidaan tuottaa myös hyvinvoinnin vastaista kontrollipolitiikkaa.

Asukkaiden parissa kadulla ja erilaisissa asukastilaisuuksissa työskennelleille hanke-työntekijöille nämä kysymykset nousivat usein esiin arkityössä. Tyypillistä oli, että samassa asukastilaisuudessa yksi asukas peräänkuulutti turvallisuuden parantamista valvontaa lisäämällä ja toinen asukas valitteli, miksi kaikkea pitää valvoa ja kontrolloida. Ristiriitaisten vaatimusten on täytynyt luoda työntekijöille monenlaisia roolipaineita.

Olen taulukkoon 1 koonnut yhteenvedoksi, millaisia rooleja sosiaalityön ammattieettiset vaateet ja yhteiskunnan turvallisuuskeskeisyys rakentavat kadulla työskenteleville sosiaalialan ammattilaisille.

Taulukko 1. Sosiaalityön arvojen ja ammatillisten käytäntöjen sekä yhteiskunnan turvallisuuskeskeisyyden vaikutukset rooleihin.

Roolin lähtökohta	Rooli
Sosiaalityön arvot	Ihmisoikeuksien puolustaja
	Itsemääräämisoikeuden vaalija
	Osallistaja
	Kokonaisvaltainen kohtaaja
	Yksityisyyden varjelija
	Syrjinnän estäjä
	Moninaisuuden kunnioittaja
	Resurssien oikeudenmukainen jakaja
	Puolestapuhuja
	Epäkohtien esiin nostaja
Sosiaalityön ammatilliset käytännöt	Liittäjä ja kontrolloija
	Asiakkaan kumppani
	Huolenpitäjä
	Vuorovaikutuksessa roolinsa valitseva
Yhteiskunnan turvallisuuskeskeisyys	Turvallisuuden ylläpitäjä
	Turvattomuudentunteen vähentäjä

Taulukosta ilmenee, että sosiaalityön arvoista nostin esille kymmenen erilaista roolia, sosiaalityön ammatillisista käytännöistä neljä roolia ja yhteiskunnan turvallisuuskeskeisyydestä kaksi roolia. Vaikka roolimainintojen määrissä on eroa, ei se tarkoita sitä, että nostaisin tutkimuksessani mitään näistä toisen edelle tai merkityksellisemmäksi.

3.4 Fyysisen toimintaympäristön tarjoamat roolit

Edellisessä luvussa kuvasin laajempaa yhteiskunnallista kontekstia, jossa tutkimani hankkeen työntekijät ovat työnsä aloittaneet. Sen lisäksi, että sosiaalialan ammattilainen toimii jossakin yhteiskunnallisessa kontekstissa, toimii hän myös jossakin yhteiskunnallisesti määrittävässä toimintaympäristössä. Layderin tutkimuskartassa toimintaympäristöllä tarkoitetaan muun muassa sosiaalisia organisaatioita, työyhteisöjä, julkisia ja yksityisiä palveluja, uskonnollisia yhteisöjä ja poliittisia järjestöjä (1993, 8-

73). Tutkimani hankkeen työntekijät ovat toimineet tietyn alan ammattilaisina tietyn organisaation alaisuudessa tietyssä kaupungissa, mikä vaikuttaa siihen, millaiseksi heidän roolinsa on muodostunut. Tämän sisäistäminen on tärkeää, kun käyttää tutkimusmenetelmänä kategoria-analyysia, sillä kategorioita tutkitaan paikallisesti sitoutuneena niihin käytäntöihin, joissa niitä käytetään. Avaan toimintaympäristöjä kahdesta näkökulmasta. Ensin tarkastelen työmallin fyysistä toimintaympäristöä: millaisessa kaupungissa ja millaisen kaupunkiyhteisön keskuudessa työtä on tehty? Millaisia ilmiöitä työntekijöiden on täytynyt ymmärtää työskennellessään juuri näissä puitteissa? Millaisia rooleja työn fyysisistä puitteista on seurannut työntekijöille? Siitä etenen institutionaaliin reunaehtoihin, joita toimintaorganisaatio on asettanut työmallille sitä perustettaessa.

Helsingin väkiluku oli vuoden 2009 alussa noin 580 000 asukasta eli noin 11 prosenttia koko Suomen väestöstä. Helsingin väestönmuutoksessa erottuu erilaisia jaksoja viimeksi kuluneen 50 vuoden aikana. Koko Helsingin seudulla 1960-luvun alku oli historiallisen nopean väestönkasvun aikaa. Asukasluku kasvoi yli 20 000 henkeä vuosittain. 1960-luvun lopulta 1990-luvun alkuun väestönkasvu jatkui voimakkaana Helsingin kehyskunnissa, muttei niinkään Helsingissä. 1990-luvun alkupuolelta alkaen Helsingin rooli seudun väestökehityksessä muuttui ja Helsingin osuudeksi koko seudun kasvusta muodostui noin kolmannes. Muuttoliike on väestön iän ja muiden ominaisuuksien suhteen valikoivaa. Suurin osa alueiden välillä muuttavista on nuoria aikuisia. Tästä syystä muuttoliikkeellä on suuri vaikutus myös väestön ikärakenteeseen. (Helsingin kaupunkisuunnitteluviraston yleissuunnitteluosaston selvityksiä 2012).

Helsinki sai muuttovoittonsa lähes yksinomaan 15-28-vuotiaista. Sekä ulkoinen eli kaupungin rajan ylittävä että kaupungin sisäinen muuttoliike vaikuttivat voimakkaammin kantakaupungin kuin esikaupunkien väestörakenteeseen. Kantakaupunkiin muutti vuoden 2008 aikana 15 000 18-29-vuotiaista, mikä on jopa 37 % alueella asuvasta vastaavasta ikäryhmästä. Esikaupungeissa vastaava osuus oli 25 %. Lähes puolet Helsingin asuntokunnista oli yhden hengen asuntokuntia. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2009a.) Vuokra-asunnoissa asui 45 % helsinkiläisistä, mikä on selvästi suurempi osuus kuin muualla Suomessa, jossa se oli 30 %. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010a).

Jos Helsingin muuttumista tarkastellaan kieliryhmittäin, näkyy muun kielisten kuin suomen- tai ruotsinkielisten osuuden kasvu. Vieraskielisten määrä kasvoi vuonna 2009 kymmeneen prosenttiin väestöstä. Venäjänkieliset olivat suurin vieraskielisten ryhmä, toisena olivat vironkieliset ja kolmantena somalinkieliset. Näihin kieliryhmiin kuului vuonna 2009 44 prosenttia vieraskielisistä. Vieraskielisissä korostui 25-44-vuotiaiden miesten paljous. Muutenkin vieraskieliset olivat kantaväestöä merkittävästi nuorempia, sillä lasten osuus oli huomattavasti korkeampi ja vanhusten osuus selvästi alhaisempi. Suomenkielisistä 15 prosenttia oli täyttänyt 65 vuotta ja ruotsinkielisistä vastaavan ikäisiä oli peräti 23 prosenttia, mutta muun kielisistä yli 65-vuotiaita oli vain 3,3 prosenttia. Muiden kuin Suomen kansalaisten osuus helsinkiläisistä oli vuonna 2009 6,7 %. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2009a.)

Työttömyysaste oli 6,4 % eli kaksi prosenttiyksikköä alhaisempi kuin koko Suomessa. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010a.) Työttömyys koetteli pahiten juuri niitä alueita, joilla väestön koulutustaso oli matalin. Väestön ikääntyminen heijastuu myös työttömyyteen, sillä pitkäaikaistyöttömyys on yleisempää vanhemmilla kuin nuorilla. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010b.)

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen budjetti oli vuonna 2009 vähän vajaat 2 miljardia euroa. Kustannukset asukasta kohden ovat Helsingissä perinteisesti olleet korkeammat kuin muissa suurissa kaupungeissa. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010a.) Toimeentulotukea saavien kotitalouksien ja henkilöiden määrä väheni Suomessa koko 2000-luvun alun, mutta kääntyi vuonna 2009 uudelleen kasvuun. (Terveystoimen ja hyvinvoinnin laitos 2010, 2). Helsingissä toimeentulotukea sai 8,9 % väestöstä, kun muussa maassa prosenttiosuus oli 7,1 % (mt., 2). Helsinkiläisistä toimeentulotuen saajista kolme neljästä asui yksinäistaloudessa. Lastensuojelun asiakkaana oli 8,6 % helsinkiläisistä lapsista. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2010a.) Koko Suomessa lastensuojelulasten osuus oli hieman alle seitsemässä prosentissa (Bardy 2009, 3).

Tarkasteltaessa tiettyjen kaupunginosien julkisissa tiloissa tehtävää työtä on huomiotava, että joidenkin sosiaalisten ongelmien nouseminen vahvemmin esiin kuin toisten on hyvin todennäköistä. Edellä mainittujen yleisempien väestötietojen lisäksi on syytä taustoittaa helsinkiläistä päihdeproblematiikkaa ja mielenterveysongelmista kärsivien

tilaa 2000-luvun loppupuolella. Sosiaali- ja terveysministeriön mielenterveys- ja päihdesuunnitelmassa (2009) todettiin, että mielenterveys- ja päihdeongelmien suuri kansanterveydellinen merkitys on noussut kasvavan huomion kohteeksi. Vaikkei mielenterveyshäiriöiden yleisyys ollut 2000-luvulla muuttunut, niihin liittyvä työkyvyttömyys oli lisääntynyt voimakkaasti. Alkoholikuolemat ja -sairaudet olivat lisääntyneet selvästi, huumeiden käyttö yleistyi 1990-luvun loppupuolella ja mielenterveys- ja päihdeongelmien esiintyminen samanaikaisesti oli selvästi lisääntynyt. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009.)

Yli kolmannes alkoholinkäytön aiheuttamista välittömistä haittakustannuksista aiheutui järjestyksen ja turvallisuuden ylläpidosta. Vuonna 2008 alkoholin kokonaiskulutus oli Suomessa 10,4 litraa sataprosenttista alkoholia asukasta kohti. Määrä oli noin kolminkertainen vuoteen 1968 verrattuna. Vuodesta 2000 vuoteen 2008 alkoholin kokonaiskulutus lisääntyi noin 15 prosenttia, joka on asukasta kohti laskettuna noin 1,6 litraa. Pääkaupunkiseutu ei poikkea muusta Suomesta tässä kehityksessä. (Karlsson & Österberg 2010, 15-20.) Mallasjuomien ja mietojen viinien suosio lisääntyi, mutta siitä huolimatta kaksi suomalaista juomatapaa leimaavaa piirrettä säilyi ennallaan: alkoholin käyttö aterialla oli yhä harvinaista ja humalajuominen edelleen yleistä. Vuonna 2007 alkoholin käyttö aiheutti Suomessa 0,7 - 0,9 miljardin euron välittömät kustannukset ja 3,2 - 6,0 miljardin euron välilliset kustannukset. Terveystieteiden osuus alkoholinkäytön välittömistä kustannuksista oli neljännes ja sosiaalihuollon osuus reilu viidennes. (Päihdetilastollinen vuosikirja 2009, 18-21.)

Amfetamiinien tai opioidien ongelmakäyttäjää oli Suomessa 2000-luvun puolivälissä arvioiden mukaan 14 500 - 19 000. Lähes puolet käyttäjistä asui pääkaupunkiseudulla. (Partanen ym. 2007, 559.) Helsingissä ei juurikaan ole avoimia huumeiden katumarkkinoita, vaan laittomat aineet hankitaan pääasiallisesti ”luukkuina” tunnetuista yksityisasunnoista (Tammi ym. 2011, 50). Huumeidenkäyttäjät näkyvät kuitenkin katukuvassa. Tuukka Tammen, Tuuli Pitkäsén ja Jussi Perälän (2011) vuonna 2009 tekemän haastattelututkimuksen mukaan neljännes helsinkiläisistä huumeidenkäyttäjistä asui asunotona tai oli asunoton, ja lähes joka kuudennen päätulonlähteenä oli huumekauppa tai muu laiton toiminta. Useampi kuin neljä viidestä oli joutunut viimeisimmän vuoden aikana ongelmiin poliisin kanssa.

Näiden ongelmien lisäksi katutyössä on huomioitava asunnottomuus, joka Helsingissä on selkeästi muuta maata korkeammalla tasolla. Vuoden 2008 marraskuun puolivälissä Suomessa oli asunnottomana noin 8 000 yhden hengen taloutta ja noin 300 perhettä. Yksinäisten asunnottomien määrä oli lisääntynyt edellisvuodesta yli 400:lla, asunnottomien perheiden määrä pysynyt suunnilleen samansuuruisena. Helsinkiläisiä yksinäistä asunnottomista oli noin 3150 ja Helsingin sosiaalitoimen arvion mukaan näistä noin 80 oli ulkona, porrassuojissa tai ensisuojoissa asuvia. (ARAn selvityksiä 2009, 2-5.) Käytännössä Helsingin katukuvassa näkyy kuitenkin huomattavasti enemmän asunnottomia, sillä monen vailla vakinaista asuntoa elävän asumisratkaisut ovat lyhytaikaisia ja sattumanvaraisia. Asunnottomat tai epämääräisissä asumisolosuhteissa elävät ovat merkittävä ryhmä, kun puhutaan päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivistä ihmisistä. Asunnottomilla esiintyy näitä ongelmia valtaväestöä enemmän ja usein juuri nämä ongelmat ovat asunnottomuuden taustalla. Asunnottomuus taas saattaa pahentaa näitä ongelmia sekä aiheuttaa uusia terveysongelmia, jotka vuorostaan vaikeuttavat asunnon saamista. Terveysongelmien syntyyn ja pahenemiseen vaikuttavat elämänhallinnan puute ja elinympäristö sekä vaikeudet hakeutua ja sitoutua hoitoon. (Luntamo 2012, 2.)

Yksittäistä asukasta koskevien ongelmien lisäksi on helsinkiläistä katukuvaa tarkasteltaessa huomioitava myös alueellinen eriytyminen eli segregatio. Alueellisen hyvinvoinnin mittareina käytetään yleensä väestön sosioekonomisia ja asumisen laatuun liittyviä muuttujia. Näiden mukaan Helsingin alueiden väliset hyvinvointierot ovat suuria eikä esimerkiksi eroja lastensuojelun tarpeessa tai terveyseroja ole onnistuttu kaventamaan. Koulutustasojen alueellisiin eroihin on vaikutusta sillä, että Helsingin vieraskielinen väestö sijoittuu epätasaisesti eri kaupunginosiin ja sen osuuden kasvu on ollut selvästi nopeampaa tietyillä kaupunginosa-alueilla: vuoden 2010 alussa vieraskielisen väestön osuus ylitti Helsingissä 20 % seitsemällä osa-alueella ja 15 % kahdeksalla osa-alueella. (Ala-Outinen 2010, 18-21.) Vuonna 2006 Helsingin vieraskielisestä väestöstä lähes 60 prosentilla ei ollut perusasteen jälkeistä koulutusta, kun suomen- tai ruotsinkielisten asukkaiden keskuudessa vain peruskoulun suorittaneiden osuus on alle 30 prosenttia (Helsingin kaupungin tietokeskus 2009b).

Väestön sosioekonominen rakenne on pitkälti sidoksissa asuntokannan rakenteeseen. Kaupungin vuokra-asumisen arvostus on joidenkin alueiden kohdalla ollut laskussa. Osa maahanmuuttajaryhmistä on keskittynyt näille alueille, joilta vapautuu tiheämpään vuokra-asuntoja ja kysyntä on vähäisempää. Alueiden erilainen arvostus on johtanut siihen, että Helsingin heikompiresurssiset maahanmuuttajaryhmät ovat sijoittuneet pitkälti samoille vuokrataloalueille kuin heikompiosainen kantaväestö. (Ala-Outinen 2010, 22.)

Helsingin kaupunginosien tilannetta tarkasteltiin pitkälti poliisin silmin silloin kun mietttiin, mille alueelle tutkimani hankkeen työntekijät kohdistavat työnsä. Hanke aloitti toimintansa tammikuussa 2009 kahden työparin voimin, ja tuolloin sosiaalivirasto sopi yhdessä poliisin ja kaupungin turvallisuus- ja valmiusosaston kanssa, että toinen työpari keskittyy maantieteellisesti Itä- ja toinen Koillis-Helsinkiin. Tarkemmat toiminta-alueiden määrittelyt tehtiin yhdessä näiden alueiden poliisipiirien kanssa, lähinnä siltä pohjalta, missä poliisi koki olevan eniten häiriöitä ja huolenaiheita.

Idän alueiksi tarkentuivat lähipoliisitoiminnan toiminta-alueet eli Vartiokylän, Mellunkylän ja Myllypuron peruspiirit. Oletuksena oli, että hanke ja lähipoliisi saavat toisistaan paljon synergiahyötyä. Lisäksi idän työparin kohdealueeseen sisällytettiin sosiaaliviraston kahden asumisyksikön ympäristö. Toinen asumisyksiköistä oli suunnattu asunnottomille nuorille. Yksikköön oli asutettu vuoden 2009 alusta alkaen nuoria päihteidenkäyttäjiä. Naapurusto oli reagoinut negatiivisesti uusiin tulokkaisiin ja läheisessä ostoskeskuksessa oli tapahtunut välikohtauksia, joissa asumisyksikön asukkaat tai heidän vieraansa olivat olleet osallisina. Asumisyksikön kanssa sovittiin, että hanke ottaa aktiivisen roolin yksikön seinien ulkopuolella tapahtuvien välikohtausten selvityksessä. Toinen asumisyksikkö oli suunnattu päihdekuntoutujille ja se oli vasta valmistumassa, mutta naapurusto vastusti sen tuloa jo ennalta.

Koillis-Helsingissä kohdealueiksi valittiin Viikki, Tapulikaupunki, Pukinmäki ja Malmi. Näistä Viikissä oli tarkoitus toimia ennaltaehkäisevästi, koska epäilyksenä oli, että uudella asuinalueella saattaa alkaa ilmetä ongelmia. Malmin alue lähikaupunginosineen otettiin kohdealueeksi, koska siellä oltiin aloittamassa lähipoliisitoimintaa. Lisäksi sosi-

aalitoimen puolelta esitettiin huolta juuri näiden Koillis-Helsingin radanvarren kaupunginosien rauhattomuudesta ja sosiaalisista ongelmista.

Hankkeen jo aloitettua toimintansa nousi usealta taholta esiin toiveita kohdealueiden laajentamisesta. Helsingin kaupungin rakennusvirastossa hankalana pidettiin Kannelmäen ja Malminkartanon aluetta. Jalkautuvaa nuorisotyötä tekevässä yksikössä huolta aiheutti keskusta ja keskustan ulkopuolisista alueista Pikku Huopalahti. Poliisin tilastojen mukaan eniten ongelmia oli Kampissa. Koska rahoitus antoi siihen mahdollisuuden, päätettiin maaliskuussa 2009 palkata hankkeeseen vielä kolmas työpari. Etelä- ja Länsi-Helsingin alueita käytiin läpi eri yhteistyökumppaneiden kanssa ja tultiin siihen tulokseen, että kolmannen työparin kohdealueeksi valitaan ainoastaan Etelä-Helsingin Kallio sekä kolmen asumisyksikön ympäristö. Nämä asumisyksiköt olivat Hietaniemenkadulle rakenteilla ollut asunnottomien palvelukeskus, jonka tulo oli jo vuosia aiheuttanut vastustusta naapuruston keskuudessa, sekä kaksi suunnitteluvaiheessa ollutta turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskusta Kalliossa ja Punavuorella. Niitäkin vastustettiin naapurustossa kovasti.

3.5 Institutionaalisen toimintaympäristön tarjoamat roolit

Fyysisen toimintaympäristön lisäksi työntekijöiden rooleihin vaikuttaa myös institutionaalinen toimintaympäristö. Työntekijät toteuttavat ammattiaan tietyssä instituutiossa, joka maksaa heidän palkkansa ja valvoo, että he tekevät sitä, mistä heille maksetaan.

Ammatillista toimintaa tutkittaessa perehdytään yleensä erilaisiin työpaikkakohtaisiin ohjeistuksiin, joita työntekijöille on annettu. Tutkimani hankkeen kohdalla tällaista materiaalia ei juurikaan ole käytettävissä. Helsingin sosiaaliviraston yleiset ohjeet muun muassa työturvallisuudesta ja salassapidosta koskivat toki hankkeen työntekijöitä, mutta mitään spesifejä, jalkautuvaan tai etsivään työhön suunnattuja ohjeita heidän saatavillaan ei ollut. Tulkitsen, että virastossa oli noihin aikoihin meneillään jonkinlainen paradigman muutos suhteessa uusiin työmalleihin. Perinteisestä toimintamallista, jossa uusia toimintoja suunnitellaan, jäsennetään ja ohjeistetaan pitkään

ennen varsinaiseen toimeen ryhtymistä, haluttiin eroon. Sen sijaan haluttiin kokeilla käytäntöä ensin ja kehittää toiminnan puitteita vasta sitten. Ymmärtääkseni tämä ajatusmalli oli lähtöjään silloiselta virastopäälliköltä, joka oli siirtynyt julkisen sektorin johtotehtäviin kolmannelta sektorilta. Kolmannen sektorin työssä ilmiöihin päästään tunnetusti tarttumaan nopeammin kuin kunnallisessa sosiaalityössä. Tutkimaani hanketta perustettaessa tätä toimintaperiaatetta ei erityisesti tuotu esiin, mutta se saattoi vaikuttaa siihen, että uudenlainen työmuoto solahti aika vaivatta sosiaaliviraston organisaatioon.

Työntekijöiden koulutustausta ei ollut yhtenäinen. Työntekijät, jotka ovat kirjoittaneet analyysini aineistona olevat raportit, eivät ole ammatiltaan sosiaalityöntekijöitä vaan muun koulutuksen saaneita sosiaalialan ammattilaisia. Toimintaympäristön kartoittamisessa en ole ottanut sosiaalialan koulutusta suurempaan tarkasteluun, koska työntekijöiden toimintaa ei olisi pystynyt selittämään yhden spesifin koulutuksen sisällöillä. Ymmärtääkseni tilanne olisi ollut sama, vaikka kaikilla työntekijöillä olisi ollut sama koulutus: esimerkiksi ammattikorkeakoulujen sosiaalialan opetuksessa on ollut opiskelijoiden kertoman mukaan 1990- ja 2000-luvulla suuria eroavaisuuksia keskenään. Lisäksi työntekijöiden toimintatapoihin vaikuttaa koulutuksen lisäksi myös oma, ainutlaatuinen työhistoria, joten muuttujia olisi liikaa tässä tutkimuksessa kartoitettavaksi. Sen sijaan olen yrittänyt keskittyä ulkoisiin taustatekijöihin ja jättää yksilön taustat vähemmälle tarkastelulle.

Koulutustaustojen erilaisuudesta huolimatta olen käyttänyt tutkimukseni lähdeaineistonani kirjallisuutta, jossa pääosin puhutaan sosiaalityöstä, ei sosiaalialan työstä. Kriittisesti tarkasteltuna tätä voitaisiin pitää tutkimuksellisena ongelmana. Ratkaisuni on perusteltu, sillä tutkimani hanke on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden viraston aikuissosiaalityön (v. 2012 saakka aikuisten palvelujen vastuualueen, v. 2013 alkaen nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön toimiston) toimintaa, hankkeen suunnittelijat olivat pääosin koulutukseltaan sosiaalityöntekijöitä ja toimintaa johtanut lähiesimies eli minä olen sosiaalityöntekijä. On siis oletettavaa, että toiminta perustuu sosiaalityön sen hetkille painotuksille ja ammentaa eettistä ja toiminnallista työotettaan sosiaalityön viitekehyksestä.

Sosiaalityöntekijöiden on luotava ja muokattava käytännön ammatillinen toimintansa kulloisessakin toimintaympäristössä vastaamaan paitsi sosiaalityön yleisiä tavoitteita myös toimintayksikkönsä tavoitteita (Vaininen 2011, 13). Tutkimani hankkeen työmallille muodostuivat tietyt institutionaaliset reunaehdot siksi, että se oli juuri Helsingin sosiaaliviraston ja sen yhteistyökumppaneiden suunnittelema ja perustama hanke. Toisessa kunnassa ja jonkun toisen viraston alaisuudessa siitä olisi varmasti muotoutunut toisenlainen hanke, vaikka päämäärä olisi määritelty samaksi. Taustoitin seuraavaksi hankkeen perustamis- ja käynnistymisvaiheessa esiin nostettuja työn määritteitä. Olen kursivoinut määritteet, joiden näen vaikuttaneen lopputulokseen ja näin ollen mahdollisesti myös työntekijöiden roolin muotoutumiseen.

Idea tutkimuskohteenani olevasta hankkeesta syntyi Helsingin kaupunginjohtajan ja poliisikomentajan yhteistyötapaamisessa kesällä 2008 (Johtavan turvallisuuskoordinaattorin haastattelu 4.10.2010). Tapaamisessa oli mukana turvallisuus- ja valmiuosaston osastopäällikkö, joka toi tapaamisen jälkeen idean työstettäväksi osastolleen. Työmallin esikuva oli Kööpenhaminassa², jossa matalan kynnyksen kenttätöillä nähtiin saadun aikaiseksi hyviä tuloksia alueellisten ongelmakohtien poistamisessa. Helsingissä käynnistettävän hankkeen työntekijöiden keskeisenä työmallina olisi *toimia verkostoissa* niillä alueilla, joissa katuhäiriöitä tapahtuu. Verkostoitua tulisi asukasyhdistysten, taloyhtiöiden ja kauppojen kanssa. Yksilötyön osalta ajateltiin, että työntekijöiden tulisi *työskennellä myös katuhäiriöiden aiheuttajan ja hänen lähiverkostonsa ja viranomaisien verkoston kanssa*.

Yhtenä hankkeen tärkeänä tehtävänä olisi *uusien asuinalueiden toiminnan rakentamisessa mukana oleminen* sekä kaupungin kaavailemien uusien *asunnottomien palvelukeskusten ja niiden ympäristön välisten haittojen minimoiminen*: ”Työntekijöiden on tarkoitus havainnoida alueella mahdollisesti ilmeneviä haittoja ja vuorovaikutuksessa asukkaiden, alueen koulujen, päiväkotien, yritysten ja muiden toimijoiden kanssa minimoida turvallisuusriskejä”, todettiin asiaa käsitelleessä kokousmuistiossa. Lisäksi työntekijät *edesauttaisivat koetun turvallisuuden tunnetta myös tiedottamisen avulla*.

² Olen tuloksetta yrittänyt jälkikäteen selvittää, mistä hankkeesta on ollut kyse.

Hankkeesta uutisoitiin ennen kuin sitä oli edes käynnistetty. Helsingin Sanomat kertoi 27.9.2008: ”Ensi vuonna aloitetaan kokeilu, jossa pareittain liikkuvat lähityöntekijät alkavat partioida arkiturvallisuuden kannalta ongelmallisilla alueilla. Lähityöntekijät toimivat yhdessä asukasyhdistysten, taloyhtiöiden ja yrittäjien kanssa. Yhteistyötä tehdään myös poliisin kanssa, jolla on jo oma lähipoliisihankkeensa.” Toisen kerran työntekijät mainittiin Helsingin Sanomissa muutamaa viikkoa myöhemmin uutisessa, jossa kerrottiin Kaisaniemen puistossa tapahtuneesta raiskauksesta. Jutussa todettiin, että *kaupunki yrittää parantaa puiston turvallisuutta jalkauttamalla sinne lähityöntekijöitä* (HS 15.10.2008).

Hankkeen operatiivinen vastuu osoitettiin sosiaalivirastolle. Ensimmäisessä turvallisuus- ja valmiuosaston, poliisin ja sosiaaliviraston kesken käydyssä yhteistyökokouksessa todettiin, että työ olisi *liikkuvaa toimintaa niin, että työ voisi lyhyelläkin varoitusaajalla siirtyä alueelta toiselle mikäli tarvetta ilmenee*. Lisäksi tuotiin esiin näkemys, että työntekijöiden palkan on oltava kilpailukykyinen, jotta tehtäviin saadaan heti alusta alkaen *osaavia ja kokeneita ammattilaisia*. Poliisin edustajat totesivat kokouksessa, että Helsingin poliisilaitos näkee selkeän tilauksen hankkeelle ja että sen *toivotaan kytkeytyvän lähelle lähipoliisitoimintaa*. Erityisesti poliisi toivoi hankkeen työntekijöiden panosta verkostojen rakentamiseen.

Marraskuussa 2008 aloitettiin sosiaalivirastossa työntekijöiden toimenkuvan suunnittelu. Valmisteluryhmässä olivat mukana sosiaaliviraston edustajat sekä kolmannen sektorin työntekijä, joka oli ollut mukana kehittämässä ympäristötyötä päihteidenkäyttäjille suunnattujen asumisyksiköiden naapurustoon. Työntekijä toi tapaamisissa esiin heidän ympäristötyönsä toimintakulttuuria, jonka mukaan työ on *positiivista puuttumista ja ohjaamista, ei häätämistä*. Uhkaaviin ja väkivaltaisiin tilanteisiin ei mennä, vaan niihin kutsutaan poliisi.

Todettiin, että ympäristötyön tehokkuuden kannalta olisi tärkeää, että *työtä tehtäisiin myös ilta-aikaan, samoin varhaisia aamuja pidettiin tärkeinä*. Todettiin, että *toiminta täytyy kytkeä peruspalveluihin* ja työntekijöillä tulee olla tiiviit kontaktit yksityisten asumisyksiköiden ympäristötyöntekijöiden kanssa. Rekrytoinnistakin puhuttiin, ja to-

dettiin että työntekijä tarvitsee hyvät vuorovaikutustaidot ja pitkän pinnan. ”Auktoriteettityyppejä” ei työhön haluttu.

Tärkeänä pidettiin sitä, että hanke etsii oman markkinarakonsa, jottei tehdä päällekkäistä työtä muiden toimijoiden kanssa. Tällaisina toimijoina pidettiin esimerkiksi sosiaalipäivystystä, metrojen vartijoita, hälytyskeskusta, poliisia, ostoskeskusten vartijoita, asumisyksiköiden lähityöntekijöitä, perhekeskuksen jalkautuvaa työtä, asunnottomien sosiaalipalvelujen etsivää työtä ja iltapartiointia sekä yhdyskuntatyöntekijöitä. Suunnitteluryhmän jäsenet olivat yhteydessä muun muassa sosiaalipäivystykseen, lähipoliisiin, pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan, sosiaaliasemiin ja erilaisiin asumisyksiköihin ja tiedustelivat näiden näkemyksiä siitä, millaiselle ympäristötyölle olisi tarvetta.

Saadusta palautteesta mainittakoon olennaisimpana Helsingin sosiaaliviraston ympäri-vuorokautisen sosiaalipäivystyksen kommentit. Sosiaalipäivystys kertoi suunnitteluryhmälle, että heille tulee ilmoituksia *”ei kenenkään asiakkaista”, joiden kanssa työskentelyyn tarvittaisiin uusia toimintamalleja.* Tällaisia olivat sosiaalipäivystyksen mukaan esimerkiksi täysi-ikäiset päihde- ja mielenterveysongelmaiset aikuiset, jotka eivät vaikuta pärjäävän itsenäisesti, nuoret alaikäiset päihtyneet, jotka aiheuttavat häiriöitä ja meteliä kaupungilla, Romanian romanit, jotka majoittuvat luontoon ja roskaavat ympäristöä sekä aikuiset asunnottomat, jotka yöpyvät esimerkiksi rappukäytävissä eivätkä halua vastaanottaa apua.

Hanke aloitti toimintansa tammikuussa 2009 kahden työparin voimin, ja myöhemmin tiimiä täydennettiin kolmannella työparilla. Työparin toisella osapuolella oli nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajan koulutus (3 työntekijää) ja toisella sosiaalikasvattajan (1 työntekijä) tai sosionomi(AMK):n (2 työntekijää) koulutus. Jokaisella työntekijällä oli työkoke-musta erityisryhmien kanssa työskentelystä erilaisissa organisaatioissa niin julkisella kuin kolmannella sektorillakin. Itse toimin hankkeen projektivastaavana ja työntekijöiden esimiehenä. Työntekijöille hankittiin liikkumista varten autot ja heti hankkeen alkuvaiheessa työvaatteet, joista näkyi selvästi, mitä tahoa he edustavat. Jalkautuvassa ja etsivässä työssä on käyty paljon keskustelua siitä, ovatko näkyvät työvaatteet enemmän haitaksi vai hyödyksi. Esimerkiksi syrjäytymisvaarassa olevien nuorten ja

prostituotujen parissa tehtävässä etsivässä työssä on todettu, että työntekijöiden työvaatteet saattavat leimata henkilön, johon työntekijät ottavat kontaktia. Tutkimassani hankkeessa, jossa asiakaskuntana nähtiin olevan kaikkien kuntalaisten, ei tämä nousut ongelmaksi ja näkyviä työvaatteita pidettiin hyvänä asiana. Niiden koettiin madaltavan ihmisten kynnystä ottaa yhteyttä työntekijään ja antavan myös tietynlaisen mandaatin puuttua esimerkiksi katuhäiriöihin.

Vuonna 2009 Helsinki oli jaettuna kahdeksaan suurpiiriin ja niiden sisällä 34 peruspiiriin. Peruspiireistä 13 valittiin joko osittain tai kokonaan hankkeen kohdealueiksi. Tarkarajaisuuteen ei pyritty työtehtäviä valikoitaessa mutta esimerkiksi hankkeen markkinoinnissa ja esitteissä pyrittiin keskittymään kyseisiin alueisiin. Toiminta-alueet sijoituivat Itä-, Pohjois- ja Etelä-Helsinkiin. Lisäksi toimikenttään sisällytettiin kahden asunnottomille suunnatun asumisyksikön ympäristötyö, myöhemmin myös turvapai-kanhakijoiden vastaanottokeskusten ympäristötyö.

Hankkeen hallinnolliseksi sijoituspaikaksi valikoitui Itäinen sosiaaliasema paitsi Itäkeskuksen poliisipiirissä meneillään olleen lähipoliisikokeilun myös kyseisen alueen projektimyönteisyyden vuoksi. Samalla alueella oli käynnissä monia muitakin vaihtoehtoisia palvelumalleja kokeilevia hankkeita. Hallinnollisesti hanke tuli luokiteltua samaan sarjaan muun muassa päihdeongelmallisille suunnatun matalan kynnyksen palvelupisteen ja maahanmuuttajille suunnatun räätälöidyn työllistämisen hankkeen kanssa.³ Huomattava vaikutus lienee ollut myös sillä, että Itä-Helsinkiä luonnehtii monikulttuurisuus ja runsas maahanmuuttajien määrä, Helsingin kaupungin keskimäärää alhaisempi koulutustaso, toimeentulotukea tarvitsevien asukkaiden suurempi määrä ja korkeampi työttömyysaste (Muhonen 2012, 96).

Taulukkoon 2 olen koonnut luvuissa 3.4 ja 3.5 esittelemäni fyysisen ja institutionaalisen toimintaympäristön elementit roolien muodossa.

³ Pari vuotta myöhemmin Helsingin sosiaalivirastossa perustettiin aluetyön yksikkö, johon tutkimani hankkeen todettiin sopivan yhdessä asukastalojen ja yhdyskuntatyön kanssa. Yhtäläisyyksiä olivat esimerkiksi alueellinen työote, työskentely kaikkien ikäryhmien kanssa, työskentely virka-aikojen ulkopuolella, yhdyskuntatyön työmenetelmät sekä vahva asukasyhteistyö.

Taulukko 2. Toimintaympäristön vaikutukset rooleihin.

Roolin asettaja	Rooli
Fyysinen toimintaympäristö	Maahanmuuttajatyön asiantuntija
	Köyhyysilmiön asiantuntija
	Päihdetyön asiantuntija
	Mielenterveystyön asiantuntija
	Asunnottomuustyön asiantuntija
	Segregaatioilmiön asiantuntija
Institutionaalinen toimintaympäristö	Alueellisen verkostotyön tekijä
	Uusien asuinalueiden hyvinvoinnin turvaaja
	Asumisyksiköiden ympäristön turvallisuusriskien minimoija
	Turvallisuusasioista tiedottaja
	Turvallisuuden parantaja
	Nopea reagoija
	Positiivisella tavalla puuttuja
	Katuhäiriöiden aiheuttajien kanssa työskentelijä
	Poliisin kanssa työskentelijä
	Virka-ajan ulkopuolella työskentelijä
	”Ei-kenenkään-asiakkaiden” kanssa työskentelijä
	Kokenut ja osaava ammattilainen
	Alueellinen toimija

Taulukosta ilmenee, että olen poiminut edellä esitetyistä kartoituksista fyysisen toimintaympäristön tarjoamia rooleja kuusi ja institutionaalisen toimintaympäristön tarjoamia rooleja kolmetoista. Oletukseni on, että ne kaikki ovat osaltaan olleet vaikuttamassa työntekijöiden ottamiin rooleihin.

4 Työntekijöiden työtehtävät

4.1 Työtehtävämaininnat sisällön erittelyllä tarkasteltuna

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessäni tutkin sitä, millaiseksi työksi tutkimusaineistoni työntekijät luokittelevat tekemänsä työn raporteissaan. Layderin tutkimuskartasta tekemässäni mukaelmassa, jota esittelin sivulla 29, tämä osio paikallistuu toiseksi sisimmälle kehälle. Sijoitin siihen tilanteet ja työtehtävät, joita työntekijä arjessaan kohtaa.

Käytän tässä luvussa käsitettä rajapinta. Sosiaalitieteiden tutkimuksessa rajapinta-käsitettä näytetään käyttävän usein silloin, kun tutkimus kohdistuu kahden organisaation yhteisasiakkaisiin tai muuten palvelujen väliselle rajalle sijoittuviin asiakkuuksiin (mm. Metteri & Kiuru 2014). Itse pyrin rajapinta-käsitteen avulla selkiyttämään lukijalle, millä kohtaamispinnalla kukin työtehtävä on toteutunut. Tutkimani hankkeen työntekijät eivät ole tehneet vain perinteistä yksilöasiakastyötä, jossa toimijoita on kaksi eli asiakas ja työntekijä. Yksilöasiakkaan sijasta heidän kohdattavanaan on ollut usein esimerkiksi joku alueellinen yhteisö tai paikallinen yhteistyökumppani. Olen katsonut merkitykselliseksi nostaa nämä erilaiset rajapinnat oman tarkastelunsa kohteeksi. Vaihtoehtoinen termi rajapinnalle olisi ollut yhteyspinta, jota on alettu käyttää käytännön työelämässä, epäilemättä siksi että sillä on myönteisempi klangi kuin rajapinnalla. Termin vakiintumattomuuden vuoksi en kuitenkaan pitänyt viisaana ottaa sitä tutkimuksen käsitteeksi.

Olen pyrkinyt olemaan tutkimukseni analyysivaiheessa koko ajan systemaattinen: vaikka valitsemani luokittelu-, värikynä-, Excel-taulukointi- tai muu tapa olisi kesken aineiston läpikäynnin alkanut tuntua liian pikkutarkalta tai kömpelöltä, olen käyttänyt sitä järjestelmällisesti aineiston alusta loppuun. Olen myös yrittänyt olla avoin eri menetelmille ja luottaa siihen, että tutkimuskysymykseni kertovat, mikä on paras menetelmä niihin vastaamiseen. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla jouduinkin toteamaan, että parasta vastausta tähän kysymykseen en tule saamaan kategorianalyysillä, koska ”löytöjä” tuli niin valtavasti, reilusti yli tuhat kappaletta. Katsoin parhaaksi siirtyä kvalitatiivisesta tutkailusta kvantitatiiviseen tutkailuun, mutta tein sen

vasta siinä vaiheessa, kun olin käynyt läpi koko aineiston samalla apparaatilla. Vaihdoin analyysimenetelmäkseni sisällön erittelyn, jolla yleensä viitataan määrälliseen analyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 107-108). Sisällön erittelyn tavoitteena on kuvailla aineiston ilmeistä sisältöä ja tuoda esiin olennainen. Aineistoa käydään läpi järjestelmällisesti ja jäsennetään sen sisältö sellaisiin luokkiin, että joku toinen tutkija voi toistaa tutkimuksen samalla luokittelurungolla. (Hakala & Vesa 2013, 218.)

Pyrin kysymään aineistolta, mitä tämä työ on. Käytän saamiani vastauksia taustoittamaan toista tutkimuskysymystä siitä, millainen on työntekijän oma rooli kyseisen työn tekemisessä. Aloitin analyysini laskemalla raporteista tilanteet, joissa on mainittu joku työtehtävä. Luonnollisesti koko 461 sivun aineistoni oli näitä mainintoja täynnä: lopputulokseksi sain peräti 1205 mainintaa erilaisista työtehtävistä. Jätin luokittelustani pois 12 mainintaa, joissa työntekijät olivat tulleet siihen tulokseen, että työtä ei syystä tai toisesta voida hoitaa. Näitä tilanteita olivat esimerkiksi toiveet työntekijöiden säännöllisistä jalkautumisesta sellaisille alueille, jotka eivät kuuluneet heidän toimialueeseensa. Jäljelle jäi 1193 työtehtävämaintaa.

Aluksi tein luokittelun liian pieniin luokkiin: halusin olla spesifi, joten luokkia tuli peräti 43. Kun yritin tämän luokittelun tehtyäni laittaa näitä luokituksia isompiin kategorioihin, totesin, että se ei onnistu ilman että rikkoisin jo muodostettuja luokkia: relevantteja yläkategorioita ei yksinkertaisesti löytynyt. Luokitukset eivät myöskään tuntuneet vastaavan varsinaiseen tutkimuskysymykseeni, koska kuvasivat niin yksittäisiä ja irrallisia toimintoja.

Aloitin alusta ja etenin tällä kertaa niin, että muodostin maininnoista ensin kolme pääluokkaa ja vasta sen jälkeen lähdin jakamaan työtehtävämaintoja niiden alla pienempiin luokkiin. Pääluokat muodostuivat sen mukaan, mihin vuorovaikutuskontekstiin työnteke sijoittuu. Ensimmäiseksi pääluokaksi valitsin asukasrajapinnassa työskentelyn. Sillä tarkoitan työtä, jota tehdään asukkaiden parissa, sisältäen sekä hyvin pärjäävien asukkaiden kanssa tehtävän asuinalueiden kehittämistyön että heikommin pärjäävien asukkaiden kanssa tehtävän sosiaalityön. Toiseksi pääluokaksi tuli kumppanuusrajapinnassa työskentely. Kumppaneilla tarkoitan toisia viranomaisia kuten koulujen ja päiväkotien henkilökuntaa, kolmannen sektorin toimijoita kuten yhdistysten

henkilökuntaa sekä yksityistä sektoria kuten vartijoita ja yritysten henkilökuntaa. Heitä yhdistää se, että he kaikki ovat ”työnsä puolesta” asuinalueilla toimivia. Tälle ryhmälle oli hankala löytää kuvaavaa yhteistä nimeä. Ensin käytin termiä toimija, mutta toimijuudella on yhteiskuntatieteissä laajat merkitykset, joilla ei ole tekemistä minun tutkimukseni kanssa. Lopulta päädyin kumppanuus-termiin, joka sekin on hieman ongelmallinen. Siihen on sisään rakennettuna ajatus yhdessä toimimisesta, mutta omassa aineistossani kaikissa tälle rajapinnalle sijoittuvissa työtehtävissä ei suinkaan vielä toimittu yhdessä tai kumppaneina. Kumppanuus on kuitenkin selvästi käytännön eikä tieteen termi, mistä syystä se on vähemmän sekoittava kuin toimijuus.

Kolmanneksi pääluokaksi tuli yhteisörajapinnassa työskentely. Tällä viitataan aktiiviseen yhteisöjen ja verkostojen kanssa työskentelyyn. Olin kriittinen sen suhteen, minkä lisäksi verkostotyöskentelyksi. En katsonut verkostotyöksi sellaista toimintaa, jossa hankkeen työntekijät tekevät yhteistyötä - vaikka aktiivistakin - yksittäisen kumppanin kanssa eli tekevät kahdenkeskistä verkostoitumista. Tällainen toiminta kuuluu luokittelussani kumppanuusrajapinnalla työskentelyksi. Verkostojen rakentamiseksi katsoin sellaiset työtehtävät, joissa pyrittiin laajempaan yhteisölliseen työotteeseen ja useamman toimijan mukaan ottamiseen. Yhteisörajapintaan kuuluvaksi työtehtäväksi luokittelin myös havainnoinnin: yksi osa työntekijöiden työtä oli aktiivisesti havainnoida työn kohteena olevia asuinalueita ja perustaa muut työtehtävänsä näille asukkaiden elinympäristössä tehdyille havainnoille.

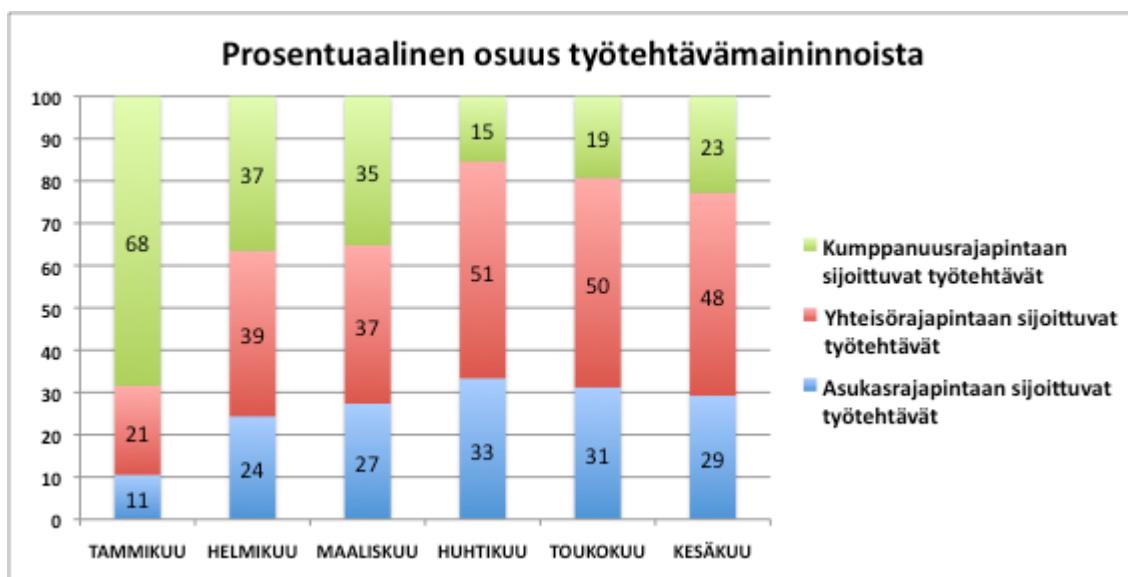
Toiminta-areenoita määrittävien pääluokkien sisällä jaoin työtehtävät vielä sisältöä määrittäviin alaluokkiin. Kahteen pääluokkaan tuli viisi alaluokkaa, yhteen kuusi. Yhteensä työtehtävät on siis jaoteltu kuuteentoista eri luokkaan. Sama työtehtävä saattoi luokittua kahteen eri pääluokkaan. Tällaisia tuplaluokituksia oli aineistossani joitain kymmeniä. Esimerkki tällaisesta on tilanne, jossa työntekijät ovat luoneet itse kontaktia yhteistyökumppaniin mutta samalla tehneet työtä laajemmankin verkostoitumisen eteen.

[Maahanmuuttajajärjestössä] tutustumassa toimintaan ja esittelemässä hanketta. Sovittu alustavasti että [maahanmuuttajajärjestö] on mukana tulevan turvapaikanhakijoiden vastaanottoyksikön naapurustolle järjestet-

tävässä tilaisuudessa. Jatkossa myös muu yhteistyö vastaanottoyksikön toimintaan liittyen. DE

Edellä mainittu työtehtävä on luokittunut sekä kumppanuusrajapinnan työskentelyyn että yhteisörajapinnan työskentelyyn pääluokkiin. Kumppanuusrajapinnassa kyseessä on ollut yleisen keskusteluyhteyden ylläpitäminen yhteistyökumppanin kanssa, yhteisörajapinnassa alaluokkana on verkostojen rakentaminen ja vahvistaminen. Olennaista on ollut huolehtia siitä, että sama työtehtävä ei ole ollut useammassa alaluokassa yhden pääluokan alla, sillä se vääristäisi pääluokkien keskinäisiä valtasuhteita. Näin olisi voinut käydä: monissa tapauksissa joutui tutkija tekemään ratkaisun, onko joku työtehtävä sisällöltään esimerkiksi ennemmin yhteistyökumppanin kuulemista tämän huolissa kuin hänen auttamistaan kyseisten huolten ratkaisemiseksi. Näissä tilanteissa luokittelin työtehtävän siihen alaluokkaan, johon se ensisijaisesti vaikutti kuuluvan.

Kun puhutaan uudesta työmallista, on merkitystä myös aikajanalla, jolla työskentely tapahtuu. Työ kehittyy sitä tehtäessä ja työntekijöille hahmottuu vasta ajan myötä, mikä työ on tärkeää ja mikä ei. Tästä syystä säilytin työtehtävämainintojen luokittelussa tiedon, mille työskentelykuukaudelle ne sijoittuvat. Hanke aloitettiin tammikuussa ja aineistoni päättyy kesäkuuhun. Tämän kuuden kuukauden aikajanan ja edellä mainitut kolme rajapintaa huomioiden muodostui kuvio 2.

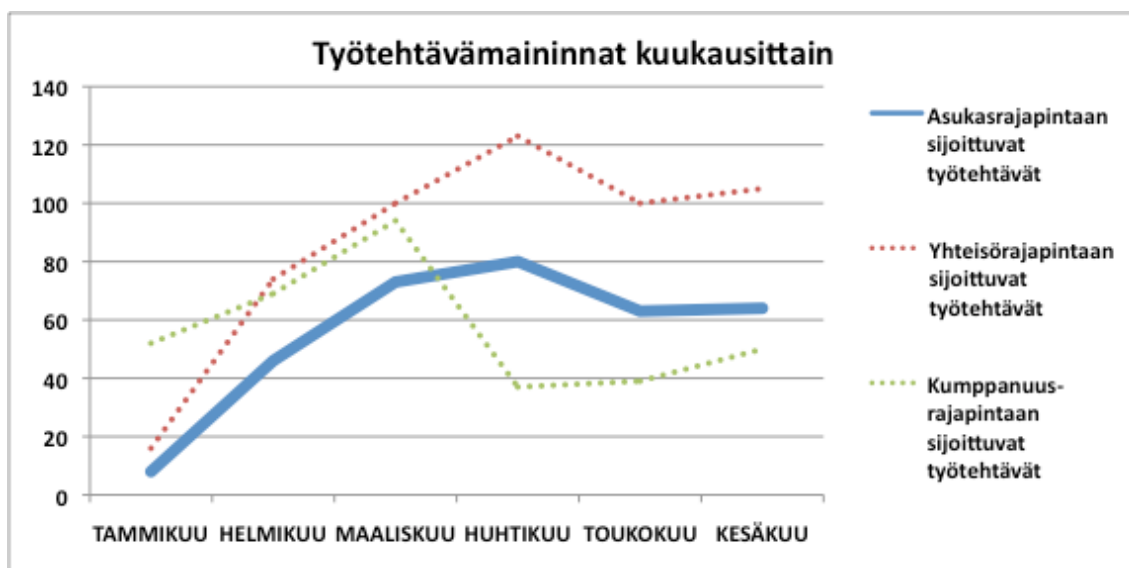


Kuvio 2. Asukasrajapinnan, kumppanuusrajapinnan ja yhteisörajapinnan prosentuaaliset osuudet työtehtävämaininnoista.

Kuviossa 2 on kuvattu aineiston työtehtävämaininnoista asukas-, kumppanuus- ja yhteisörajapintojen prosentuaaliset osuudet. Kuviosta ilmenee, että prosenttiosuuksissa on kuukausittaista vaihtelua eli tilanne ei ole ollut stabiili. Seuraavissa luvuissa avaan tarkemmin pylväiden sisältöä.

4.2 Työskentely asukasrajapinnassa

Ensimmäiseksi avaan asukasrajapinnan työskentelyä. Kuviosta 2 ilmeni, että asukasrajapinnassa työskentely on ensimmäisen työskentelykuukauden jälkeen vakiintunut reiluun neljännekseen työtehtävien määrästä. Kuviosta 3 ilmenevät mainintojen kuukausittaiset kappalemäärät ja se, että mainintojen määrä on alun jälkeen pysynyt koh- tuullisen tasaisena.



Kuvio 3. Asukasrajapinnan työtehtävämaininnat kuukausittain.

Yhteensä asukasrajapinnan työtehtävämainintoja oli kuuden kuukauden aikana 334 kappaletta. Nämä työtehtävät luokittelin viiteen alaluokkaan. Kaksi asukkaiden kuulemiseen liittyvää alaluokkaa olen seuraavassa kuvauksessa yhdistänyt keskenään, koska ne ovat keskenään niin samankaltaisia.

1. Yleisen keskusteluyhteyden ylläpitäminen asukkaiden kanssa

Asukasrajapinnassa työskentelystä 39 % luokitui kategoriaan *Yleisen keskusteluyhteyden ylläpitäminen asukkaiden kanssa*. Näitä työtehtäviä olivat pääasiassa ne tilanteet, joissa työntekijät ovat katuolosuhteissa lähestyneet asukkaita tai päinvastoin ja keskustelleet heidän kanssaan elämäntilanteesta, päivittäisistä kuulumisista, asuinalueesta tai muista asioista.

Tapasimme ja jututimme erästä [asunnottomien sosiaalipalveluiden] asiakasta, joka kertoi nukkuvansa kauppakeskuksen alakerroksissa. [Kyseisen henkilön] kaveri kävi pyörähtämässä ja tuomassa eväitä. BF

Meille jutteli työtön nuori, joka suunnitteli nuoriso-ohjaajan koulutusta. Kertoi elämäntilanteestaan. BF

Nämä työtehtävät ovat selvästi lisääntyneet työmuodon vakiintuessa: tammikuun raporteissa on vain yksi tähän kategoriaan kuuluva työtehtävä, helmikuussa 15, kesäkuussa jo 37. Kasvu selittyy sillä, että lähestymisestä on tullut puolin ja toisin luontevampaa, kun työntekijät ovat toistuvasti jalkautuneet samoille asuinalueille ja tulleet tutuiksi alueen asukkaiden kanssa. Oletukseni on, että pidemmällä seurannalla näiden työtehtävämainintojen määrä olisi lähtenyt raporteissa myös laskemaan vaikka itse työ olisikin lisääntynyt: kun asukkaiden kanssa käytävästä vuoropuhelusta tulee arkea, ei työntekijällä ole tarvetta raportoida siitä päivittäin.

2. Asukkaan kuuleminen tämän turvallisuus- tai muussa huolessa

Iso osa, voinee jopa sanoa valtaosa, sosiaalityöstä on kuuntelemista. Tämä näkyy myös työntekijöiden työtehtävämaininnoissa. On kuunneltu niin asukkaiden kuin yhteistyökumppaneidenkin murheita riippumatta siitä, ovatko kyseessä sellaiset asiat, joissa on pystytty auttamaan. Nämä tilanteet ovat luokituneet alaluokkaan *Asukkaan kuuleminen tämän turvallisuushuolessa*, jonka mainintoja oli toiseksi eniten eli 31 % asukasrajapinnan pääluokassa. Käsittelen tässä yhteydessä myös alaluokan *Asukkaan kuuleminen muussa huolessa*, joka muodosti 4 % mainintojen määrästä. Yhteensä näiden alaluokan mainintojen prosenttiosuus on 35 % ja 117 kappaletta.

Tämänkin alaluokan keskustelut on käyty pitkälti katuolosuhteissa mutta myös asukastilaisuuksissa. Se, miksi turvallisuusteema on ollut käsittelyssä niin useassa keskustelussa, selittyy sillä, että työntekijöillä on ollut selkeä agenda ottaa turvallisuusasiat puheeksi asukkaiden kanssa. Olihan hankkeen tavoitteena nimenomaan parantaa asukkaiden kokemaa turvallisuuden ja viihtyvyyden tunnetta. Valtaosassa näistä työtehtävämainingeista ilmenee, että työntekijä on ollut se, joka on ottanut asian puheeksi. Jonkin verran on kuitenkin esimerkiksi puhelinsoittoja, joissa asukas on omatoimisesti soittanut työntekijälle kertoakseen turvallisuushuolestaan. Ensimmäisessä näytteessä työntekijät ovat olleet vierailulla asukasyhdistyksen kokouksessa. Toisessa työntekijät ovat vastaanottaneet puhelun asukkaalta häntä huolestuttavasta aiheesta.

[Asukasyhdistyksen] kokouksessa. Paikalla seniori-ikäistä kansaa --- Kerroimme hankkeesta ja ihmisillä oli sen jälkeen kysymyksiä ja kommentoitavaa. Puhetta tuli, että työväentalon edustalla tupakoivat ja välillä kaljaa nauttivat nuoret ovat häiriöksi. Nuoret valtaavat toisinaan työväentalon rappuset, että niistä ei tahdo mahtua kulkea. Vanha herrashenkilö kertoi, että nuoret ovat aiheuttaneet tupakoinnillaan myös tulipalovaaraa, viime kesänä oli työväentalo vähällä palaa. Lähistöllä on myös jätteenkeräyslaatikoita, mm. pahvinkeräys ja nuoret käyvät myös niiden takana välitunneilla röökillä ja siinäkin on tulipalovaara. BE

Saatu puhelimitse ilmoitus asukkaalta, soittaja myös työskentelee alueella koululaisten iltapäiväkerhon ohjaajana. Huolena Ympyrätalon ympäristö ja siellä olevat juopuneet, ovat jo ennen aamuyhdeksää paikalla joukoittain odottamassa Alkon avaamista. Soittaja kysyi eikö näille ihmisille voi tehdä mitään, eikö heillä ole mitään paikkaa minne mennä. DE

Muiden kuin turvallisuushuolten kuulemisen alaluokkaan kuului pääasiassa sellaisten huolipuheiden kuulemista, jotka liittyivät asukkaan omaan hyvinvointiin. Vanhukset esimerkiksi toivat esiin sen, että asuinalueilla ei ole riittävästi penkkejä huonojalkaisille, samoin roskalaatikkojen puute on ollut yleisenä puheenaiheena. Seuraavassa näytteessä ikäihmisiä on jututettu leipäjonossa, jonne hankkeen työntekijät jalkautuivat säännöllisesti siihen saakka kunnes Helsingin sosiaalivirasto palkkasi leipäjonoissa tehtävään sosiaalityöhön omat työntekijät.

Jalkauduttu myös Hurstin ruokajakeluun, jossa jututettu kävijöitä, jotka suurelta osin vanhempia eläkeläisiä. Osa kertoi tulleensa paikalle jo aa-

*museitsemältä, toivat esille omaa pienituloisuuttaan, ylivelkaantumista, toimeentulon hakemisen hankaluutta ja saamisen vaikeutta, kalliita lääkemen-
kustannuksia yms. BDCE*

Näytteestä ilmenee, että asukkaat ovat kertoneet huolenaiheistaan katutyöntekijöille varsin laaja-alaisesti. Tässä näkyy yksi ero sellaiseen sosiaalityöhön, jossa työntekijä on jo työpisteensä puolesta sektoroitunut tietylle aihealueelle kuten päihde- tai toimeentulotukityöhön. Toimipisteiden nimillä ja täsmällisillä ammattinimikkeillä rajoitetaan sitä, millaisia asioita asiakas tulee ottaneeksi keskusteluun. Joissain asioissa se on varmasti asiakkaallekin hyödyksi, mutta monissa taas ei.

3. Katutyöstä kertominen asukkaille

Koska työntekijät ovat tehneet uudenlaista työtä, jossa yhteistyö asukkaiden kanssa on merkittävässä roolissa, on ollut tärkeää myös informoida hankkeesta asukkaita mahdollisimman laajasti. Tätä työtä on tehty esimerkiksi jakamalla esitteitä, vierailemalla asukastilaisuuksissa ja laittamalla hankkeen julisteita julkisten tilojen ilmoitustauluille. Lisäksi työntekijöiden matkassa on lukuisia kertoja ollut paikallislehden tai muun median edustaja tekemässä reportaasia jalkautumistyöstä.

Tähän alaluokkaan kuului työtehtävämaininnoista 18 prosenttia. Hankkeen alkuvaiheessa tämä toiminta on luonnollisesti ollut hieman aktiivisempaa kuin seurantajakson jälkipuoliskolla. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat pistäytyneet katujalkautumisen yhteydessä alueen toimipisteisiin ja pyytäneet lupaa informoida asukkaita hankkeesta näiden toimipisteiden kautta.

Suutarilan kiinteistössä lupasivat puhua hankkeestamme toimitusjohtajalle jotta saadaan lupa kiinnittää julisteita rappukäytäviin (lupa saatiin). Tapulin palvelukeskuksessa saimme luvan kiinnittää julisteita ilmoitustauluille ja lisäksi käsiesitteitä laittaa pöydille. Tapulikaupungin perhetyön sosiaalivirasto oli kiinni joten pistimme julisteita ja esitteitä postilaatikkoon. BF

Hankkeen markkinointityö sujui joutuisasti, koska työntekijät viettivät työpäivänsä jalkautuneena asuinalueille ja pystyivät tekemään esitteiden ja julisteiden levittämistä muun työnsä ohella.

4. Asukkaan konkreettinen auttaminen tämän omassa ongelmassa

Tähän alaluokkaan kuuluvat konkreettiset auttamistehtävät, joita on tehty asukkaiden parissa. Auttaminen kohdistui autettavaan henkilöön itseensä, ei esimerkiksi tämän elinympäristön kohentamiseen. Olin kriittinen sen suhteen, mitkä työtehtävämaininnat otin tähän alaluokkaan mukaan: esimerkiksi kuuntelevana korvana toimiminen on usein suurin apu hankalassa elämäntilanteessa olevalle ihmiselle, mutta en katsonut sen olevan konkreettista auttamistyötä. Konkreettisia avunantotilanteita oli asukasra-japinnan työtehtävistä kahdeksan prosenttia. Valtaosa näistä työtehtävistä oli päihtyneen tai muuten fyysisesti huonossa voinnissa olevan henkilön kuljettamista terveydenhuoltoon tai kotiinsa. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat kohdanneet sammuneen miehen ja herättely-yritysten jälkeen soittaneet apua paikalle.

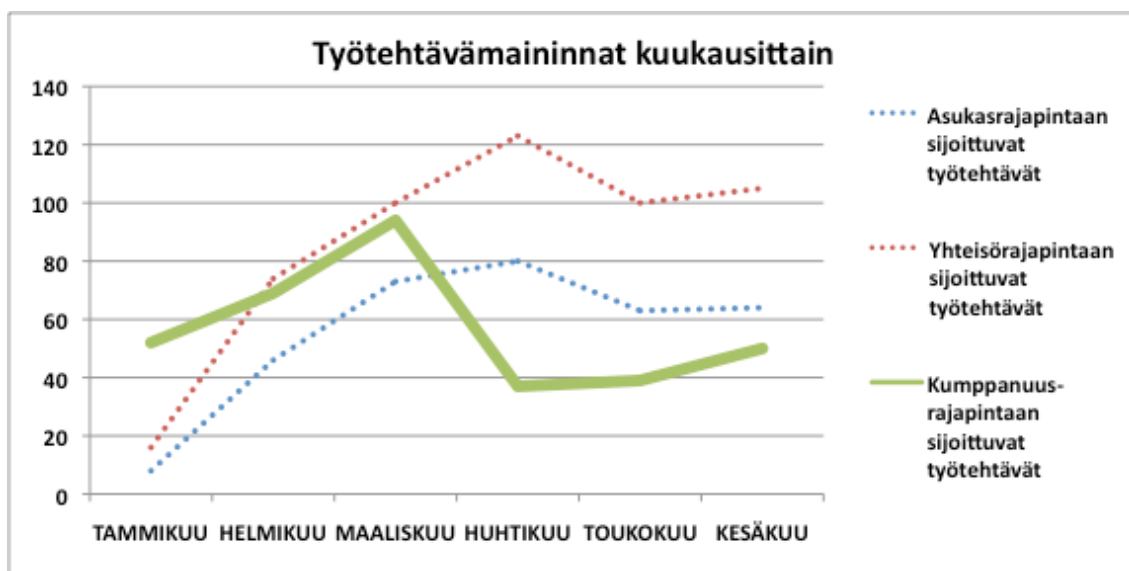
---mies nukkui penkillä. ---ihan vetelänä, ei kyennyt istua, juonut överiksi. Soitettu poliisi ---Poliisin tulo kesti yli tunnin. Suojelimme ettei tipahda penkiltä ja huku suihkulähteeseen. BF

Työtehtävänä on ollut soittaa miehelle nouto selviämishoitoasemalle, minkä luultavasti myös joku ohikulkija olisi ennen pitkää tehnyt, mutta lisäksi työntekijät ovat jääneet yli tunniksi turvaamaan, ettei lisävahinkoja aiheudu.

4.3 Työskentely kumppanuusrajapinnassa

Kumppanuusrajapinnan yläluokkaan luokittui työtehtävämaininnoista 29 prosenttia. Yhteistyökumppaneilla tarkoitan niin yksityisen, julkisen kuin kolmannen sektorinkin työntekijöitä, jotka työskentelevät samalla asuinalueella kuin tutkimani hankkeen työntekijät. Työntekijöiden raporteista ilmenevä kumppaneiden määrä on valtava: nuorisotyö, koulutoimi, päihdetyö, kaupat ja kioskit, kirjastot, rakennusvirasto, kaupunkisuunnittelu, poliisi, vartijat, Kelan toimipisteet, toimeentulotuen sosiaalityö, diakoniatyö, moskeijat, vanhustyö ja lukuisat muut tahot. Tulkitsen, että työntekijät ovat tulleet valinneiksi laajan lähestymistavan alueen toimijoihin, koska heidän työnsä kohteena ei ole ollut vain tietty ikä- tai asiakasryhmä: kaikista kontakteista voi olla hyötyä.

Tässä pääluokassa oli suurin vaihtelu eri kuukausien välillä. Maaliskuussa, hankkeen kolmantena toimintakuukautena, on selkeä piikki työtehtävien määrässä. Tämä selittynee sillä, että tuolloin hanke oli päässyt kunnolla käynnistymään ja työntekijät loivat aktiivisesti yhteistyösuhteita toiminta-alueilleen. Lisäksi tuolloin hankkeessa myös aloitti kolmas työpari työnsä ja lähti perehtymään uuden toiminta-alueen potentiaaliin yhteistyökumppaneihin.



Kuvio 4. Kumppanuusrajapinnan työtehtävämäärät kuukausittain.

Myös kumppanuusrajapinnan työtehtävien määrät jaoin viiteen alaluokkaan, joista kaksi olen seuraavassa kuvauksessa yhdistänyt keskenään niiden samankaltaisuuden vuoksi. Kumppanuusrajapinnassa työtehtävämäärät jakautuivat alaluokkien kesken selvästi tasaisemmin kuin asukasrajapinnassa.

1. Kumppanin kuuleminen turvallisuuteen ja viihtyisyyteen liittyvässä huolesta tai muussa huolenaiheesta

Tähän alaluokkaan kuuluivat ne tilanteet, joissa työntekijät ovat kohdanneet yhteistyökumppaninsa ja kumppanilla on ollut esittää työntekijöille joku asuinalueen turvallisuuden tai viihtyisyyteen liittyvä huoli. Näiden kohtaamisten määrä oli 28 % kumppanuusrajapinnan työtehtävistä. Luokittelin erikseen ne tilanteet, joissa yhteistyökumppanin huolena oli joku muu kuin turvallisuuden tai viihtyvyyteen liittyvä seik-

ka: tällaisia olivat esimerkiksi huoli nuorison syrjäytymisestä tai asukkaiden muista sosiaalisista ongelmista. Näitä oli 3 % mainintojen kokonaismäärästä. Kumppaneiden ajatuksena on valtaosassa maininnoista ollut se, että hankkeen työntekijät voisivat vaikuttaa esille nostettuihin ongelmiin jalkautumalla kyseisiin paikkoihin ja puuttumalla ongelmiin. Näytteistä ensimmäisessä työntekijät ovat olleet tapaamassa koulun henkilökuntaa oppilashuollon kokouksessa. Jälkimmäisessä he ovat jalkautuneet päihdeongelmallisille suunnattuun asumisyksikköön, jossa ei ole henkilökuntaa paikalla kuin päiväsaikaan.

Oppilashuollon tapaaminen, hankkeen esittelyä, koulun pihalla ollut ilkivaltaa, nuotioleikkejä ja kouluun on murtauduttu ja varastettu tavaraa. BF

Tukikodin työntekijä sanoi, että olisi hyvä jos voisimme käydä paikalla ilta-aikaan mahdollisimman usein. Talossa käynyt toistamiseen somalimies, joka on varastanut asukkaan visa-kortin jo toista kertaa. B

Molemmista näytteistä ilmenee, että yhteistyökumppaneiden huolenaiheet ovat olleet varsin konkreettisia. Suurimpaan osaan huolenaiheista kumppaneilla ei olisi ongelmaa puuttua itsekkin, mutta ongelmana on se, että valtaosa heistä tekee töitä virka-ajan rajoissa.

2. Katutyöstä kertominen kumppaneille

Samalla tavalla kuin on tärkeää kertoa uudesta hankkeesta asukkaille, on tärkeää pitää myös kumppanit ajan tasalla. Tämän alaluokan työtehtävämainintoja oli aineistossa 28 prosenttia kumppanuusrajanpinnan työtehtävistä. Määrä oli huipussaan tammi-maaliskuussa ja laski sen jälkeen. Sen jälkeiset kumppaneiden kohtaamiset ovat sisäl- täneet muitakin elementtejä kuin vain työn esittelyä ja ovat siksi tulleet luokitelluiksi toisiin alaluokkiin. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat käyneet esittelemässä työtään päihdehuollon päiväkeskuksen henkilökunnalle.

Käynti [päihdehuollon päiväkeskuksessa], toiminnan esittely, esitteiden ja julisteiden jättäminen. Kertoivat yhteistyöstä naapuruston kanssa, ei ongelmia ympäristön suhteen. Kutsuivat jatkossakin käymään päiväkeskuk- sessa. BDE

3. Yleisen keskusteluyhteyden ylläpitäminen kumppaneiden kanssa

Tähän alaluokkaan kuului 24 % yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävästä työstä. Keskusteluyhteyttä oli pidetty yllä piipahtamalla kumppaneiden toimipisteisiin jalkautumisten yhteydessä, vähemmässä määrin yhteisillä kokouksilla. Työntekijät, joilla oli pitkä kokemus työskentelystä julkisen sektorin sosiaalipalveluissa, totesivat usein, että näillä mutkattomilla pistäytymisillä oli valtavan suuri merkitys verkostoitumisen onnistumisessa. Alla olevassa näytteessä työntekijät ovat kierrelleet vasta avatun asunnottomien palvelukeskuksen naapurustossa.

Käyty lähialueella ABC:lla, päiväkodissa ja Valintatalossa tiedustelemassa kokemuksia asunnottomien palvelukeskuksen toiminnan käynnistymisestä. Valintatalossa tuotiin esiin näpistelyjen lisääntymistä, mutta olivat sitä mieltä että ovat itse pystyneet toistaiseksi hallitsemaan tilannetta. DE

4. Kumppanin konkreettinen auttaminen tämän omaan työhön liittyvässä ongelmassa

Kumppanuusrajoituksen työtehtävämäärien osalta 20 % kuului alaluokkaan *Kumppanin konkreettinen auttaminen tämän omaan työhön liittyvässä ongelmassa*. Tähän alaluokkaan luokittuivat sellaiset työtehtävät, joissa työntekijät ovat pyynnöstä menneet ”toisen tontille” hoitamaan jotain työtehtävää, jonka hoitamiseen varsinaisella toimijalla ei ole ollut resursseja tai työnkuvansa rajoitteiden vuoksi mahdollisuutta. Resursien puute liittyy esimerkiksi siihen, että monella - etenkin viranomais-toimijalla - ei ole mahdollisuutta poistua työpisteeltään tai työskennellä ilta-aikaan toisin kuin tutkimi hankkeen työntekijöillä. Seuraavassa näytteessä avunpyytäjänä on toiminut oman viraston neuvontapiste, jonka työntekijöillä ei ole ollut mahdollisuutta poistua toimistoltaan tai saada autoa käyttöönsä.

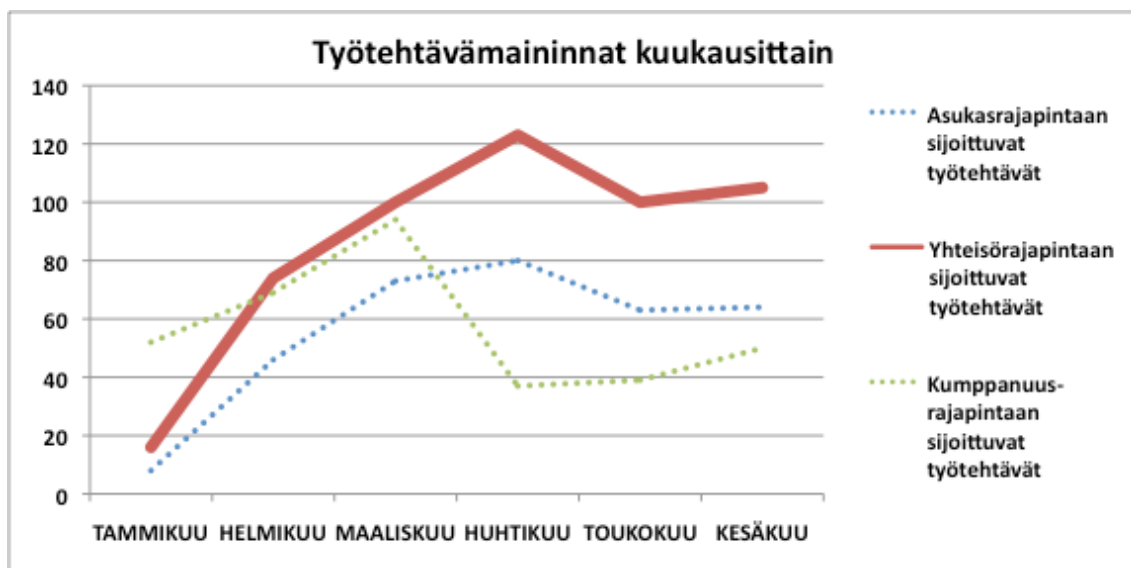
[Sosiaalineuvonnasta] soitettiin ja kysyttiin apua tapauksessa, jossa vanhempi rouva ja hänen 21 v. sokea ja hieman kehitysvammainen tyttärensä ovat Itäkeskuksen Kelassa rahattomina ja pyytämässä avustusta kotimatkansa varten [kotipaikkakunnalle]. Heidät oli ohjattu sieltä sosiaalipäivystykseen, mutta meneminen sinne tuotti jo vaikeuksia. Menimme hakemaan heidät Kelasta ja veimme sos. päivystykseen keskustaan, jossa he saivat bussiliput. Sieltä tilattiin myös jatkokuljetus [kotipaikkakunnan] päässä. Lupasimme hoitaa heidät bussiin asti, joten lähdimme hakemaan heidän ta-

varoitaan Itäkeskuksesta, missä he olivat yöpyneet, ja sieltä sitten linja-autoasemalle. AC

Näytteestä tulee hyvin esiin se, kuinka vaikea on saada asiakasta autetuksi toimistosta käsin ja kuinka suuri merkitys liikkuvalla työllä on. Tässäkin asiakastilanteessa mukana on ollut sekä sosiaalineuvonta, sosiaalipäivystys että Kela, mutta silti on tarvittu liikkuvaa työmuotoa avuksi.

4.4 Työskentely yhteisörajapinnassa

Kolmesta pääluokasta yhteisörajapinnan pääluokassa oli tammikuun jälkeen eniten työtehtäviä. Kuviosta 5 ilmenee, että näitä työtehtäviä on joinain kuukausina ollut saman verran kuin kahden muun yläluokan työtehtäviä yhteensä.



Kuvio 5. Yhteisörajapinnan työtehtävämäärät kuukausittain.

Eniten tämän yläluokan suuruutta selittää se, että siihen on luokiteltu mukaan havainnointi. Havainnointi oli yksi niistä töistä, jotka hankkeen työntekijöille määriteltiin tehtäväksi jo suunnitteluvaiheessa. Työntekijät ovat kirjanneet tehneensä havainnointityötä lähes päivittäin. Mutta vaikka havainnointitehtävät, 211 mainintaa, poistettaisiin laskentataulukosta, jää yhteisörajapinnan työtehtävien yläluokka silti

lähestulkoon samankokoiseksi yläluokaksi kuin muutkin, mikä on mielestäni merkittävä tutkimustulos nykyisen yksilöpainotteisen sosiaalityön kentällä.

Jaoin tämän yläluokan kuuteen eri alaluokkaan, joista kolme pienintä olen yhdistänyt tässä raportissa yhden otsikon alle.

1. Kadun tapahtumien ja ilmiöiden havainnointi

Havainnointiin liittyviä mainintoja oli lähes joka toisessa raportissa ja ne muodostivat 41 prosenttia tämän yläluokan maininnoista. Havainnointi tarkoittaa puistojen, ostoskeskusten, torialueiden, raitiovaunujen ja muun julkisen tilan tapahtumien ja yleisilmeen aktiivista ja säännöllistä tarkkailua. Havainnointia on tehty välillä autosta käsin mutta enimmäkseen jalkaisin, jolloin on päästy tarkkailemaan ympäristöä kaikilla aisteilla.

Kierretty autolla [kohdealueella], leikkipuisto ja koulun piha tsekattu. Hyvin rauhallista. ABF

Kävelimme ostarin seudulla. Ihan rauhalliselta vaikutti. BF

Havainnoinnin tavoitteena on ollut havaita ilmiöitä, heikkoja signaaleja ja epäkohtia, joihin joko hankkeen työntekijöiden tai jonkun muun tahon olisi syytä reagoida. Havaintoina työntekijät raportoivat kevään mittaan esimerkiksi pillerikauppaa, liikenteen vaaran paikkoja ja koulukiusaamista. Tähän luokkaan päätyneet työtehtävämaininnat olivat kuitenkin yleensä lyhyitä ja valtaosassa todettiin, että miljöö on rauhallinen tai että ongelmia ei näkynyt. Siitä ei voi tehdä tulkintaa, että työntekijöiden kohdealueet olisivat ongelmattomia: havainnot epäkohdista olivat yleensä johtaneet myös jonkinlaiseen toimenpiteeseen ja tulivat siksi luokitelluksi johonkin toiseen alaluokkaan.

2. Julkisen tilan turvallisuuden ja viihtyisyyden ja asukkaiden turvallisuudentunteen parantaminen

Julkisen tilan turvallisuuden ja viihtyisyyden ja asukkaiden turvallisuudentunteen parantaminen oli työtehtävä, jota varten hanke alun perin perustettiin. Tähän alaluok-

kaan sijoittui 29 % yhteisörajapinnan työtehtävämaininnoista. Jos tämän alaluokan työtehtävämaininnat suhteutetaan koko aineiston 1193 mainintaan, on niiden osuus 12 % kokonaisuudesta. Tästä voisi äkkipikainen vetää johtopäätöksen, että hanke on lähtenyt hakoteille: miksi tämä lukema ei ole 100 %? On kuitenkin muistettava, että näiden työtehtävien tekemiselle edellytyksenä on se, että työtä on pohjustettu monella muulla työtehtävällä. Jotta turvattomuusongelmaan voidaan puuttua, on ensin havainnoimalla ja haastattelemalla löydettävä kyseiset ongelmat, selvitettävä ovatko ne oikeasti ongelmia ja kenelle, onko niihin syytä puuttua sosiaalityön keinoin vai kuuluuko asia jollekin toiselle viranomaiselle ja niin edelleen.

Näiden työtehtävien luokittelussa täytyi analysoijalla olla koko aineiston sisältö hallinnassa. Monet työtehtävät olivat saaneet alkunsa jonkun toisen tahon - leikkipuiston työntekijöiden, koulun henkilökunnan, turvattomuutta kokevien asukkaiden - tekemästä huoli-ilmoituksesta, johon he olivat toivoneet hankkeen työntekijöiden reagoivan asuinalueen turvallisuuden parantamiseksi. Esimerkiksi leikkipuiston työntekijät olivat saattaneet ilmoittaa hankkeen työntekijöille, että juopottelevat aikuiset leikkipuiston aidan välittömässä läheisyydessä herättävät pelkoa heidän hoitolapsissaan. Ilman tätä taustatietoa olisi voinut olla vaikea tulkita, miksi esimerkiksi seuraavassa aineistositaatissa työntekijät ovat lähestyneet päihteitä omissa oloissaan käyttävää henkilöä ja suostutelleet tätä vaihtamaan maisemaa.

Kävimme leikkipuiston takana katsomassa, että onko sinne taas kerääntynyt juopporinkiiä. Näimme siellä yhden miehen kaljakassin kanssa, joka sitten pienen suostuttelun jälkeen lähti hyvässä yhteishengessä pois. Paikka oli tosi roskainen. AC

Turvallisuudentunteen parantamisen alaluokan työtehtäviksi luokittelin myös ne jalkautumiset, joissa on pyynnöstä jalkauduttu jollekin rauhattomalle alueelle. Työntekijöiden eteen ei välttämättä ole osunut mitään varsinaista työtehtävää, mutta asukkailta ja yhteistyökumppaneilta tulleen palautteen mukaan jo työntekijöiden näkyminen kadulla on ollut omiaan parantamaan turvallisuudentunnetta. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat menneet ajelemaan ja jalkautumaan sinne, missä nuorisokin viettää aikaansa.

IRG-galleriassa oli poliisin mukaan ollut juttua, että jossain päin [kaupunginosaa] voisi syntyä nuorten joukkotappelu, joten menimme ajelemaan ympäristöön ja jalkauduimme myös ostarille. AC

Vaikka työntekijät eivät ole edellä mainitussa tilanteessa löytäneet tappelutilannetta, josta poliisi on heitä varoittanut, on aikuisten läsnäololla todettu olevan rauhoittava ja turvallisuutta luova vaikutus nuoriin.

3. Huolen tai muun tiedon kuljettaminen taholta toiselle

Hanketta perustettaessa ei tiedonvälittämiseen liittyviä työtehtäviä mainittu erikseen missään suunnittelupaperissa. Muistan kuitenkin, että jo hankkeen alkuvaiheessa se nousi tärkeäksi työtehtäväksi. Hankkeen työntekijät, jotka tulivat uusina toimijoina asuinalueelle ja aloittivat aktiivisen yhteydenpidon niin asukkaiden kuin muiden toimijoidenkin kanssa, havaitsivat, että samassa kaupunginosassa toimivat ja elävät tahot käyvät hyvin vähän vuoropuhelua keskenään. Kyseessä lienee tämän ajan ilmiö: työtä on jokaisella taholla paljon ja resursseja vähän, mistä syystä verkostoyhteistyö jää akuutimpien työtehtävien jalkoihin.

Verkostoituminen oli määritelty osaksi työntekijöiden työnkuvaa jo hanketta suunniteltaessa - ”---verkostoituvat alueiden paikallisten toimijoiden kuten asukasyhdistysten, taloyhtiöiden ja liikeyritysten kanssa” - mistä syystä oli itsestään selvää, että heidän työnkuvaansa kuuluu pistäytyä säännöllisesti eri yhteistyökumppaneiden palvelupisteissä. He kuljettivat paikasta toiseen tietoa, joka ei välttämättä kulje muistioissa ja virallisissa tiedotteissa. Yhteisörajanpinnan työtehtävistä 19 % oli tähän alaluokkaan kuuluvia. Seuraavassa näytteessä tietoa nuorten käyttäytymiseen liittyvästä ongelmasta on kuljetettu poliisin sosiaalityöntekijältä ja isännöitsijältä nuorisotalon työntekijöille, jotka ovat luvanneet puuttua ongelmaan. Tuntuu epätodennäköiseltä, että ainakaan isännöitsijältä olisi tieto kulkenut nuorisotalolle ilman hankkeen työntekijöiden apua, ehkä ei myöskään poliisin sosiaalityöntekijältä.

Kävimme nuorisotalolla. Tapasimme aikaisemmin päivällä poliisisosun, joka kertoi, että ostarin kulmilla pyöräilee n. 5 hengen poikaporukka. Ovat kirsittäneet poikaa, jolla jonkin sortin diagnoosi, tuomaan heille rahaa. Poika oli jäänyt kiinni näpistämisestä, jonka tehnyt poikaporukan painostuksesta.

Keräilee myös pulloja, että saa vietyä gangille rahaa. Myös [kaupunginosan kiinteistöyhtiön] isännöitsijä on kertonut meille aikaisemmin, että [eräässä katuosoitteessa] on ongelmia nuorison puuhista. Selostimme tilanteen nuorisotyöntekijöille, joista X. lupasi tarttua asiaan. Seurailevat tilannetta ja puhuttelevat poikia. Poikaporukka vaikuttaa siltä, että ovat nuorisotalon kävijöitä. BF

4. Verkostojen rakentaminen ja vahvistaminen, palvelujärjestelmän kehittäminen ja palveluista tiedottaminen tai niihin ohjaaminen

Kolme muuta yhteisörajapinnan kuudesta alaluokasta ovat selvästi pienempiä kuin kolme edellä mainittua. Osan niistä olisi luokittelua tehdessä periaatteessa voinut myös yhdistää keskenään, mutta työtehtävissä oli sen verran vivahde-eroja, että halusin pitää ne erillään.

Verkostojen rakentaminen ja vahvistaminen on alaluokka, jonka työtehtävät olisi halutessaan voinut luokitella moneen muuhunkin alaluokkaan. Halusin kuitenkin pitää sen omana luokkana, koska mielestäni näissä työtehtävissä oli jotain erityistä ajatellen yhteisöjä, joiden parissa hanke toimi: työtehtävillä pyrittiin ennen kaikkea edesauttaamaan yhteiselon sujuvuutta sen sijaan, että olisi keskitytty yksilökohtaiseen sosiaalityöhön tai jonkun toimijan työn helpottamiseen. Tähän alaluokkaan kuului 5 % yhteisörajapinnan työtehtävistä eli lukumääräisestikin aika pieni määrä, 28 työtehtävämainintaa. Esimerkiksi seuraavassa aineisto-otteesta sosiaalitoimen ylläpitämän asumisyksikön asukkaat ovat käyneet näpistelemässä lähikaupassa ja jääneet siitä kiinni. Hankkeen työntekijät ovat selvitelleet, miten asia voitaisiin korvata, ja kauppias on suostunut siihen, että näpistelijät tulevat korvaamaan asian työnteolla mutta sillä ehdolla, että heillä on työntekijä mukana. Naapurisovun ylläpitämiseksi hankkeen työntekijä on siis ollut kaupassa työskentelemässä asumisyksikön asukkaiden kanssa. Lopputuloksena kaikki osapuolet olivat tyytyväisiä.

[Hankkeen työntekijä] oli klo 9:00 - 12:00 kahden tukikodin asukkaan kanssa hyllyttämässä tavaroita Alepassa ja näin korvaamassa/lieventämässä aiheuttamiaan vahinkoja siellä. Kauppias oli hyvin tyytyväinen heidän työhönsä ja myös nuoret olivat hyvällä asenteella. AC

Vaikka yritin pysytellä neutraalissa tutkijan roolissa aineistoa tulkitessani, joissain tilanteissa oli hyödyksi, että tiesin työn sisällöstä enemmän kuin aineisto kertoi. Siitä johtui se, että luokittelin tähän alaluokkaan myös maininnat yhteisjalkautumisista. Yhteisjalkautumisella tarkoitetaan tilannetta, jossa joku yhteistyökumppani on lähtenyt hankkeen työntekijöiden kanssa yhdessä jalkautumaan kohdealueen kaduille. Nämä tilanteet vaikuttaisivat työtä tuntemattomalle henkilölle kahden tahon keskinäiseltä verkostoitumiselta. Koska itse tiedän, kuinka jo yhdellä jalkautumiskerralla saadaan aikaan valtavasti verkostoitumista kun tavataan sekä asukkaita että eri toimijoita - var-tijoita, poliiseja, kaupan myyjiä - omissa työtehtävissään, luokittelin nämä yhteisjalkautumiset verkostojen rakentamisen ja vahvistamisen alaluokkaan.

Yhteinen jalkautuminen Tokoinrantaan [putkan sosiaalityöntekijän] kanssa.

DE

Palvelujärjestelmän kehittäminen ja palveluista tiedottaminen tai niihin ohjaaminen sisälsivät kumpikin kolme prosenttia tämän yläluokan työtehtävämaininnoista. Palvelujärjestelmän kehittämiseen liittyvät työtehtävät olivat esimerkiksi sopivien toimitilojen etsimistä asuinalueelta jollekin sosiaalialan palvelulle. Palveluista tiedottaminen tai niihin ohjaaminen tarkoitti pääosin kadulla tapahtunutta palveluohjausta. Palveluilla ei tässä yhteydessä tarkoiteta pelkästään sosiaalipalveluita vaan myös esimerkiksi nuorille suunnattuja harrastusvaihtoehtoja. Seuraavassa näytteessä on ohjattu kauppakeskuksesta nuorisoa nuorisotalon eli nutan asiakkaaksi.

[Kauppakeskuksen] ulkopuolelta löysimme 2 nuorta, jotka kertoivat ettei [kaupunginosassa] ole mitään, eivätkä olleet tyytyväisiä nutan toimintaan. Lähtivät kanssamme [naapurikaupunginosan] nutaan (eivät tienneet missä se on) ja heidän perässään tuli myös 3 tyttöä. Vaikuttivat olevan tyytyväisiä paikkaan ja jäivät sinne viettämään iltaa. BDEF

Työntekijät ovat kertoneet pojille naapurikaupunginosan ajanviettomahdollisuuksista ja myös toimineet ”sisäänheittäjinä”, koska kynnys uuteen paikkaan menemiselle saattaa olla etenkin nuorilla suuri. Poikien imussa päättyi nuorisotalon toimintoihin myös tyttöporukka.

4.5 Yhteenveto työntekijöiden työtehtävistä

Jotta pääsen etenemään tutkimuksessani kysymykseen siitä, miten työntekijät määrittelevät oman roolinsa, täytyi minun ensin kartoittaa, mitä ovat ne työtehtävät, joissa työntekijät rooliaan määrittelevät. Tähän vastasi luvuissa 4.1 - 4.4 kuvailtu sisällön erittely, jonka tuloksista voidaan esittää seuraava taulukkomuotoinen yhteenveto.

Taulukko 3. Työskentelyrajapinnat ja niissä tehdyt työtehtävät.

Kenen parissa työtä on tehty?	Mitä työtehtävät ovat olleet?	Prosentti- osuus
Työskentely asukas- rajapinnassa	1. Yleisen keskusteluyhteyden ylläpitäminen asukkaiden kanssa	39 %
	2. Asukkaan kuuleminen tämän turvallisuus- tai muussa huollessa	35 %
	3. Katutyöstä kertominen asukkaille	18 %
	4. Asukkaan konkreettinen auttaminen tämän omassa ongelmassa	8 %
Työskentely kumppanuus- rajapinnassa	A. Kumppanin kuuleminen turvallisuuteen ja viihtyisyyteen liittyvässä huollessa tai muussa huolenaiheessa	28 %
	B. Katutyöstä kertominen kumppanille	28 %
	C. Yleisen keskusteluyhteyden ylläpitäminen kumppaneiden kanssa	24 %
	D. Kumppanin konkreettinen auttaminen tämän omaan työhön liittyvässä ongelmassa	20 %
Työskentely yhteisö- rajapinnassa	I. Kadun tapahtumien ja ilmiöiden havainnointi	41 %
	II. Julkisen tilan turvallisuuden ja viihtyisyyden ja asukkaiden turvallisuudentunteen parantaminen	29 %
	III. Huolen tai muun tiedon kuljettaminen taholta toiselle	19 %
	IV. Verkostojen rakentaminen ja vahvistaminen, palvelujärjestelmän kehittäminen ja palveluista tiedottaminen tai niihin ohjaaminen	11 %

Työtehtävien määrittelemisen lisäksi tämän luvun tutkimustuloksena voidaan pitää sitä, että aineiston mukaan työntekijöillä oli saman verran työtehtäviä niin asukas-, kumppanuus- kuin yhteisörajapinnassakin. Oma kokemukseni on, että tämän päivän sosiaalialan ammattilaisilla on jatkuva huoli siitä, tehdäänkö riittävästi verkostotyötä vai unohdutaanko työskentelemään kahden kesken asiakkaan kanssa. Näyttäisi, että ainakaan tässä hankkeessa huolta ei ole: yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on vahvaa. Samalla se on myös tekijä, joka erottaa hankkeen tekemän työn monesta muusta sosiaalialan työmuodosta, joissa resurssit eivät valitettavasti mahdollista näin laajaa yhdessä tekemistä.

5 Työntekijöiden roolit

5.1 Roolien määrittely

Tähän mennessä olen kartoittanut yhteiskunnalliset, ammatilliset ja toimintaympäristöistä nousevat elementit, jotka voivat olla vaikuttamassa työntekijöiden rooleihin. Lisäksi olen kartoittanut työtehtävät, joiden parissa työntekijät ovat roolejaan ottaneet. Seuraavaksi siirryn tekemään varsinaisista rooleista jäsenkategorisointia, jossa on tarkoitus tehdä tuoreita havaintoja, ei hakea vahvistusta sille, mitä jo ennalta tiedetään (mm. Forsberg 1991, 131-132). Kategoria-analyysissa on olennaista, että kategoriat ovat tutkittavien omia tapoja käyttää ja valita kategorioita sen sijaan, että tutkija olisi tehnyt valinnat heidän puolestaan (Välimaa 2011, 24).

Ihmiset asettavat itsensä erilaisiin rooleihin kielellisessä toiminnassaan. Minua kiinnostaa, miten tutkimani hankkeen työntekijät määrittelevät päivittäisraporteissaan oman roolinsa. Layderin tutkimuskartasta tehdyssä mukaelmassa, jota esittelin sivulla 29, tämä osio sijoittuu sisimpään eli työntekijän tekemän roolivalinnan elementtiin.

Olen analyysivaiheessa perehtynyt erilaisiin kategoria-analyysia hyödyntäneisiin tutkimuksiin, joista mainitsen muutaman tuodakseni esiin analyysimenetelmän joustavuutta. Irene Roivainen on tehnyt vuonna 1999 väitöskirjatutkimuksen Sokeripala metsän keskellä, jossa hän tutki suomalaista lähiötä sanomalehden konstruktiona. Hänen aineistonaan ovat lähiötä koskevat sanomalehtikirjoitukset, joita hän analysoi kategoria-analyysin avulla. Roivaisen aineisto on laaja tekstiaineisto, jossa tekstien kirjoittajat eivät edusta mitään tiettyä ryhmää vaan ovat asiantuntijoita, virkamiehiä, toimittajia ja nimettöminä pysyneitä henkilöitä. Analyysinsa avulla Roivainen osoittaa, kuinka puhe lähiöistä on muuttunut sanomalehtikirjoittelussa 40 vuodessa. (Roivainen 1999.)

Hannu Piironen on tehnyt vuonna 2005 väitöskirjatutkimuksen Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet - suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. Piironen tutkimuksessa keskeinen käsite on kategorisointi, joka hänen tutkimuksessaan kuvaa sosiaalityöntekijöiden tapoja ymmärtää ja jäsentää epävarmuustekijöitä ja ammatillisia jännitteitä, joita Suomessa liittyi sosiaalityöhön 1990-

luvun lamakaudella. Tutkimuksen aineistona ovat ammattilehdissä julkaistut sosiaalityöntekijöiden kirjoitukset. Piironen pohjaa tutkimuksensa Harvey Sacksin jäsenkategoria-analyysiin kuten Irene Roivainenkin (1999), mutta kuvaa analyysitavakseen itse kehittämänsä tekstianalyysin, johon on Sacksin lisäksi vaikuttanut myös Aristoteleen ymmärrys kategorioista sekä diskurssianalyysin peruskäsitykset. (Piironen 2005.)

Outi Välimaa on tehnyt vuonna 2011 väitöskirjatutkimuksen *Kategoriat ongelman selontekoina: pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa*. Välimaan aineistona on työttömien henkilöiden ja heidän työntekijöidensä haastattelut, joita Välimaa on purkanut ja tulkinut kategorianalyysin avulla. Välimaa on käyttänyt jokaiseen tutkimuskysymykseensä kategorianalyysia hieman eri tavoin ja on analyysinsa avulla saanut näkyväksi moninaisuutta, joka liittyy vuorovaikutuksessa rakentuvaan pitkäaikaistyöttömän ongelmakategoriaan ja pitkäaikaistyöttömyyteen. (Välimaa 2011.)

Lisensiaatintutkimuksen tekijälle kategorianalyysin tekemisen haltuun ottaminen on ollut haastavaa, kun esimerkkejä on niin monenlaisia ja jokainen tutkija on vienyt menetelmää siihen suuntaan, joka on hänen omalle tutkimusaiheelleen ollut tarpeen. Yhtenä ajatuksia kirkastavana opiskelumuistona onkin säilynyt Outi Välimaan menetelmäluento, joka liittyi lisensiaatinopintoihini vuonna 2012. Välimaa jakoi yleisölle tekstinäytteet omasta tutkimuksestaan, ja yleisön tehtävänä oli ensin yksin ja sitten pienissä ryhmissä ryhtyä etsimään niistä kategorioita ja niihin liittyviä kategoriapiirteitä. Lopuksi käytiin yhdessä läpi, millaisia tulkintoja eri tulkitsijat olivat teksteistä nostaneet. Näin konkreettista tutkimuksen teon opettelua soisi korkeakouluopintoihin sisältyvän enemmänkin.

Oppitunneista huolimatta tein tämänkin tutkimuskysymyksen kohdalla runsaasti turhaa työtä etsiessäni oikeaa tapaa analysoida aineistoani. Ensimmäinen ajatukseni oli muuttaa ensimmäisen tutkimuskysymyksen luokittelujen sanamuodot toista tutkimuskysymystä vastaaviksi: työtehtävää määrittävä luokka ”Huolen tai tiedon kuljettaminen taholta toiselle” olisi voitu suoraan muuttaa roolia määrittäväksi luokaksi ”Tiedon kuljettaja” ja niin edelleen. Koin kuitenkin, että samalla olisi kadotettu paljon informaatiota ja sävyeroja, sillä aineisto näytti erilaiselta eri tutkimuskysymysten näkökulmasta.

Näin myös, että tämä olisi ollut jäsenkategorisoinnin periaatteiden vastaista: tuoreempia havaintoja sain aloittamalla analyysini taas nollasta.

Toiseksi päädyin ratkaisuun käydä koko 461 sivun aineisto läpi pilkkoen raporttimerkinnät eri luokkiin. Sinnikkään työn lopputulos oli sekava ja laaja: erilaisia, toisistaan aika irrallisen oloisia luokkia tuli yhteensä peräti 37 kappaletta. Kun olin saanut tämän työn tehtyä, heräsi kysymys: mitä sitten? Miten näistä saa rakennettua minkäänlaista kokonaisuutta? Lisäksi monet luokituksista kalskahtivat omaankin korvaan kummallisilta, saati että olisin osannut järjellisesti avata niitä lukijalle. Ja mikä turhauttavinta, luokittelu tuntui täysin irrelevantilta sosiaalityön näkökulmasta.

Totesin, että toista tutkimuskysymystä varten etsimäni määreet eivät ole suorasanaisesti kerrottuna tekstissä vaan kategorisointiin tarvitaan tulkintaa. En voinut tehdä kategorisointia pohjautuen siihen, että aineistonäytteessä olisi käytetty jotain tiettyä verbiä tai mainittiin joku tietty asiakasryhmä, vaan kategoria piti löytää yksittäisten sanojen sijasta tekstin sisällöstä. Kategorisoinnissa tarvittiin siis jo selvästi enemmän tulkintaa kuin ensimmäistä tutkimuskysymystä käsiteltäessä. Tästä seurasi luonnollisesti se, että jouduin olemaan erityisen tarkkana siinä, että luin tekstejä objektiivisesti. Vaarana oli, että olisin lähtenyt kategorisoimaan työntekijöiden rooleja sen mukaan, mitä niiden olisi heidän entisen esimiehensä mielestä pitänyt olla.

Tässä vaiheessa minulla oli aiempien yritysten ansiosta lähes koko aineisto kirjoitettuna yksittäisinä virkkeinä, muutaman virkkeen kokonaisuuksina tai pidempinä tapahtumakokonaisuuksina Excel-tiedostoon. Aloin lukea aineistoani läpi jälleen kerran. Nyt pidin alusta asti mielessä sen, että hakemieni roolikategorioiden täytyy olla niin selkeitä ja yksiselitteisiä, että joku toinen analysoija voisi päätyä kanssani samaan lopputulokseen. Koin, että tässä kohtaa tapahtui jonkinlainen etääntyminen aineiston sisällöstä: ikään kuin olisin katsellut tekstejä kauempaa ja neutraalimmin kuin aiemmin, ehkä jopa välinpitämättömämmin, jos sellaista sanaa voi tutkimuksen teon yhteydessä käyttää.

Kävin jälleen systemaattisesti läpi koko aineiston ja etsin sieltä kaikki sellaiset tekstikatkelmat, joista löytyi reaktiopintaa kysymykseeni: *mihin rooliin kirjoittaja asettaa*

itsensä juuri tässä katkelmassa? Koska teksti oli minulla nyt sähköisessä muodossa, tuli värikoodien käytöstä helpompaa. Muutin fontin värin sen mukaan, mitkä katkelmat tuntuivat menevän saman roolin kategoriaan. Jotkut tekstikatkelmat saivat useita värikoodeja, muutamia oli hankala kategorisoida samaan kategoriaan minkään muun asian kanssa. Lopulta koko teksti oli kuitenkin värikoodattu, minkä jälkeen siirsin kutakin väriä olevat katkelmat omaan Word-dokumenttiinsa. Pisimmästä dokumentista tuli pienellä tekstikoolla seitsemän sivua pitkä, lyhyin oli puolen sivun mittainen. Tämän jälkeen luin tekstit läpi kokonaisuuksina ja tein vielä yhden korjauskierroksen siirtämällä joitain kymmeniä katkelmia osuvampaan kategoriaan. (Tämä prosessi paljasti myös sen, että jotkut katkelmat olivat tulleet epähuomiossa sähköiseen aineistooni kahteen kertaan, mistä syystä jouduin tekemään ensimmäisen tutkimuskysymyksen numeerisiin tuloksiin osittain isojaikin korjauksia.)

Word-dokumenttien tekstikokonaisuuksista muodostui kahdeksantoista erilaista roolikategoriaa. Annoin kategorioille nimet partioija, arjen jakaja, huolekseenottaja, huolenkuulija, ukkosenjohdatin, häiriöiden kontrolloija, lainvalvoja, elinympäristöstä huolehtija, kasvattaja, yhteisten pelisääntöjen valvoja, vaaratilanteisiin puuttuja, käytännön auttaja, puolestapuhuja, ohjaaja ja neuvoja, informoija, osallistuva virkamies, osallistuva yhteistyökumppani ja yhteisöllisyyden mahdollistaja.

Lopuksi ryhmittelin analyysin tuloksena syntyneet kahdeksantoista alaryhmää laajemmiksi ryhmiksi. Näin sain muodostettua neljä pääryhmää.

- 1) läsnäolija
- 2) auttaja
- 3) kontrolloija
- 4) yhteisöllisyyden edistäjä

Olen poiminut jokaisesta kategoriasta näytteitä, jotka kokonaisuutena kuvaavat työntekijän roolia mahdollisimman kattavasti. Olen nimennyt roolien mukaan alaluvut 5.2 - 5.5 ja järjestänyt ne mainintojen määrän mukaan suurimmasta pienimpään.

Jo ensimmäisen tutkimuskysymyksen yhteydessä tuli selväksi, että yksi osa työntekijöiden työtä on ollut markkinoida hanketta yhteistyökumppaneille ja asukkaille. Koska asia on tullut todetuksi, olen jättänyt nämä maininnat pois tämän tutkimuskysymyksen analysoinnista. Totean vain, että yksi työntekijöiden rooleista on ollut informantin rooli ja informoinnin aiheena on ollut heidän oma työnsä. Lisäksi ilmeni, että roolimaininnoista 330 kappaletta oli sellaisia, joissa työntekijä on paikantanut itsensä havainnoijan rooliin (*"Rauhallista."* *"Ei erityistä meneillään ostarilla."*). En nähnyt tutkimustehtäväni kannalta aiheelliseksi lähteä analysoimaan näitä mainintoja syvällisemmin. Näiden karsintojen jälkeen jäi 755 roolimainintaa. Analyysissa painottuu määrällisyyden sijaan laadullisuus, mutta tuon esiin myös mainintojen määriä parantaakseni tutkimuksen luotettavuutta.

5.2 Läsnäolijan rooli

Läsnäolijan roolin luokkaan tuli eniten mainintoja, peräti 394 kappaletta eli 52 % kaikista roolimaininnoista. Tätä selittää se, että luokkaan kuului partioijan rooli. Partioinnilla tarkoitan niitä tilanteita, kun työntekijät raportoivat jalkautuneensa jonkun asuinalueen kaduille partioimaan. Partioinnin – josta ei kylläkään usein käytetty partiointisanaa vaan puhuttiin jalkautumisesta – tarkoituksena on ollut olla läsnä ja näkyvillä, jotta alueen asukkaiden kokema turvallisuudentunne paranisi. Toiminnan ideana oli se, että asukkaalle tuottaa turvallisuudentunnetta, kun esimerkiksi rauhattomalla asemalaiturilla on työvaatteisiin pukeutuneita kaupungin työntekijöitä näkyvästi läsnä. Partiointiin liittyviä mainintoja on aineistossa 134 kappaletta. Vaikka kyseiseen työtehtävään on käytetty runsaasti työaikaa ja se on sitä työtä, josta niin sanotulta tavalliselta kansalta on tullut eniten kiitosta, ovat sitä koskevat maininnat varsin hedelmättömiä analysoinnin kannalta. Työntekijät kertovat raporteissaan ajan ja paikan, missä ovat partioineet, ja mahdollisesti muutamalla adjektiivilla kuvailevat katumiljöötä, mutta eivät avaa tarkemmin, millaisessa roolissa kokevat noissa tilanteissa olleensa. *"Katselimme Kontulan ostarin menoa n. tunnin ajan."* Tästä syystä olen karsinut nämä maininnat pois analyysistani. Tämän jälkeen jäljelle jää 260 varsinaista läsnäolijan roolia kertovaa mainintaa.

Läsnäolo on sosiaalityöhön kuuluva asia, jonka merkitystä on usein vaikea selittää sel-
laisille ammattiryhmille, joiden työ on toimenpidekeskeisempää ja suoritteina mitatta-
vaa. Yleensä läsnäololla tarkoitetaan psykososiaalista työskentelyä: tilanteita, joissa
sosiaalialan ammattilainen ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa ja joissa tavoitteena on
kohentaa asiakkaan vointia ja elämänhallintaa. Tutkimassani hankkeessa siirryttiin en-
simmäisen toimintavuoden jälkeen numeeriseen työn seurantaan ja siinä vaiheessa
läsnäolotyötä alettiin seurata kahtena eri tuotoksena, tervehtimisten ja keskustelujen
määränä. Olen käynyt monta debattia siitä, mitä järkeä on mitata, montaako asukasta
ja yhteistyökumppania työntekijä on työpäivän aikana tervehtinyt, mutta hankkeen
esimiehenä näin sillä kaksi merkitystä. Ensimmäinen oli seurata, kuinka laajasti työnte-
kijöillä alkoi olla kullakin asuinalueella kontakteja – tavoitteena oli laaja tunnettuus
alueen asukkaiden ja yhteistyökumppaneiden keskuudessa. Toinen oli ohjata työnteki-
jöiden huomiota pienten eleiden tärkeyteen. Moni tärkeä asiakaskontakti sai alkunsa
sinnikkästä ja säännöllisestä ”moikkailusta”, mikä antoi asukkaalle mahdollisuuden
ryhtyä kontaktiin työntekijöiden kanssa pikkuhiljaa. Tällaista mahdollisuutta ei sosiaali-
työssä yleensä ole: asiakkaita joko ollaan tai ei olla.

Katson, että ammattilaisten kontaktinotto asukkaisiin on psykososiaalisen työn käyn-
nistämistä, mutta olen laajentanut käsitteen läsnäoloksi, koska aineistossa on varsinai-
sen keskustelutyön lisäksi paljon mainintoja myös siitä, miten työntekijät ovat
antaneet asukkaille potentiaalisen mahdollisuuden käynnistää syvällisempi keskustelu.
Tällaisia mainintoja ovat esimerkiksi ne, joissa työntekijät ovat jalkautuneet kadulle ja
oma-aloitteisesti hakeutuneet juttusille asukkaiden kanssa, mutta tilanteesta ei ole
sillä hetkellä syntynyt pidempää keskustelua. Olisi vääristävää puhua näistä tilanteista
psykososiaalisena työnä, mutta toisaalta en ole halunnut jättää näitä tilanteita huo-
miottakaan, koska näen, että yksi osa laadukasta sosiaalialan työtä ja etsivää työtä on
olla näkyvillä ja helposti tavoitettavissa. Siinä työntekijä myös tekee selkeän roolivalin-
nan.

Läsnäoloa kuvaavista aineistonäytteistä 112 tapauksessa työntekijä on ollut asukkaalle
juttuseuralainen, arkisten asioiden jakaja. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat ha-
keutuneet kaupungilla alkoholia juovien henkilöiden seuraan. Osan henkilöistä he tun-
nistivat matalan kynnyksen päivätoimintapaikkojen asiakkaiksi.

Istuimme Tallinnanaukiolla ja tarkkailimme ihmisiä. Paikalla oli paljon [päihdehuollon matalan kynnyksen paikkojen] väkeä sekä muitakin, jotka joivat penkeillä alkoholia. Moni oli jo hyvässä nousuhumalassa ja varsinkin eräs nainen oli todella kovaääninen ja kiroili koko ajan. Vartija tuli jopa rauhoittamaan häntä. Juttelimme heidän kanssaan ja toivotimme rauhallista vappua. BC

Läsnäolijan rooliin työntekijät ovat kategorisoineet itsensä tässä näytteessä verbeillä. Työntekijät eivät ole ryntäilleet suorittamassa työtehtäviä vaan pysähtyneet katselemaan ympärilleen: *istuimme* ja *tarkkailimme*. Sama roolinotto jatkuu siinä kohtaa, kun työntekijät ovat ottaneet asukkaisiin kontaktia ja päätyneet vuorovaikutustilanteeseen: *juttelimme* ja *toivotimme rauhallista vappua*. Työntekijät kategorisoivat itsensä selkeästi eri ryhmään kuin vartijan, joka on käynyt rauhoittamassa yhtä asukkaista: työntekijät ovat rauhoittamisen sijaan toivottaneet rauhallista vappua.

Toisessa näytteessä työntekijät ovat jalkautuneet ensin ostoskeskuksen alueelle ja sitten lähioasemalle ja hankkeen esitteiden viemisen ohella jääneet keskustelemaan lähioaseman kävijöiden kanssa. Lähioasema on sosiaalitoimen ylläpitämä asukkaiden tila, jossa on tarjolla edullista ateriointia sekä mahdollisuus käyttää tietokonetta, lukea lehtiä ja tavata muita asukkaita. Tutkimani hankkeen työntekijöille Helsingin kaupungin asukastilat ovat olleet yksi paikka saada keskusteluyhteys asukkaisiin. Asukastiloissa ja muissa rennoissa oleskelupaikoissa luoduilla kontakteilla ja tuttuudella on myöhemmin ollut suuri merkitys niissä tilanteissa, kun samoja henkilöitä on tavattu huonommassa kunnossa tai aggressiivisena katumiljöössä.

Näytteessä läsnäoloa kuvaavia yksittäisiä verbejä, joiden perusteella voi osoittaa näytteen kuuluvan tähän kategoriaan, ovat *jalkauduimme* ja *seurustelemassa*. Jalkautuminen on työmenetelmä, joka alkaa pikkuhiljaa tulla osaksi muunkin aikuissosiaalityön arkea: työntekijöitä yritetään saada sinne, missä asiakkaatkin viettävät aikaansa. Seurustelu sen sijaan on varsin rento termi eikä sitä usein kuule mainittavan minkään profession työtä kuvaavassa tekstissä – niin tärkeää kuin juuri rauhassa tehty seurustelu ja jutustelu onkin asiakkaille.

Jalkauduimme Kontulan ostoskeskukselle ja kävimme lähiöasemalla viemässä pyynnöstä lisää esitteitä ja seurustelemassa asiakkaiden kanssa. AC

Tuttavuutta on tehty katumiljöössä myös muiden kuin sosiaalityön näkökulmasta huolta herättäneiden asukkaiden keskuudessa. Tärkeä osa työtä on ollut jalkautua erilaisiin kaupunginosatapahtumiin, joissa on tavattu monenlaisia asukasryhmiä ja myös yhteistyökumppaneita yhteisen tekemisen merkeissä. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat jalkautuneet Helsingin Kallion kaupunginosassa sijaitsevaan Karhupuistoon. Karhupuisto oli aiemmin varsin rauhaton puisto, jossa viihtyivät lähinnä päihteidenkäyttäjät. Lähiseudun asukkaat päättivät yhteistuumin kaupungin kanssa ottaa puiston takaisin kaiken kansan käyttöön. Tämä tapahtui kaupungin puolelta tarjoamalla asukaille tarvikkeet ja kasvit puiston kunnostamiseen ja asukkaiden puolelta talkootyönä, joka on jatkunut sen jälkeen vuosia. Se, että kaupungin työntekijät näkyvät tällaisissa tilaisuuksissa, on tärkeä viesti asukkaille. Läsnaöljoiksi työntekijät kategorisoivat itsensä verbeillä *jalkauduttu* ja *tavattu*.

Jalkauduttu mukaan Karhupuiston kukkien istutustapahtumaan, jossa tavattu Kallio-seuralaisia, poliiseja ja muita alueen asukkaita. DG

93 näytteessä työntekijän läsnäolo on ollut asioita eteenpäin vievän virkamiehen läsnäoloa. Työntekijä on kategorisoinut itsensä tahoksi, jolle asukas tai yhteistyökumppani on kertonut huolensa siinä tarkoituksessa, että hän joko veisi asian eteenpäin tai korjaisi sen itse. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat pistäytyneet A-klinikkasäätiön ylläpitämässä neulojenvaihtopisteessä. Hankkeen työntekijät ovat kirjanneet raporttiinsa neulojenvaihtopisteen työntekijöiden näkemyksenä, että näillä *ei ole resursseja omaan ympäristötyöhön* ja että nämä ovat luetelleet työntekijöille ongelmallisia paikkoja toimipisteensä ympäristössä. Tämä sisältää viitteen siitä, että raporttoijien mukaan ympäristötyön resursseja toivotaan hankkeen työntekijöiltä.

Käynti Vinkissä, jonne viime aikoina enemmän yhteydenottoja alueen asukailta, jotka kokeneet Vinkin ympäristön rauhattomana: leikkipuiston alue, läheiset kalliot, yleisesti ottaen alueella ilmeisesti lähityölle tarvetta. Vinkilä ei nyt resursseja omaan ympäristötyöhön. GDE

42 aineistonäytteessä työntekijä rakentaa itselleen huolenkantajan roolin. Hänen tehtävänä on olla henkilö, jolle asukas tai yhteistyökumppani kertoo huolensa tai pur-

kaa sydäntään olettamatta kuitenkaan, että työntekijä ryhtyisi tekemään asialle jotain. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat olleet mukana nuorisotalon vanhempainillassa. Vanhemmat ovat puhuneet työntekijöille huolestaan koskien nuorten liikkumista yöaikaan ulkona. Kyseessä on luonnollisesti sellainen asia, johon heillä itsellään on paremmat keinot puuttua kuin viranomaisilla, mutta huolen purkaminen ammattilaisille ja aiheesta keskusteleminen on varmasti koettu tärkeäksi.

Vanhempia oli paikalla suhteellisen paljon. Keskustelun aiheena oli nuorten harrastukset, päihteet, nuorisotalon toiminta ja kaveripiiri. ---Vanhempia huoletti nuorten keskustassa myöhään illalla ja yöaikaan liikkuminen. BF

Kahdessa seuraavassa näytteessä työntekijöiden roolinotto tulee näkyviin kirjaimellisesti, kun he ovat määritelleet kadulla kohtaamilleen asukkaille, keitä varten he ovat kadulla. Ensimmäisessä näytteessä on keskusteltu kadulla kohdatun naisen kanssa. Hänelle työntekijät ovat kategorisoineet itsensä työntekijöiksi, jotka työskentelevät kaiken ikäisten henkilöiden kanssa. Jälkimmäisessä näytteessä keskustelu on käyty päihteitä kadulla käyttävän miesporukan kanssa. Myös siinä työntekijät tuovat esiin, että he eivät ole ketään vastaan vaan tavoitteena on huolehtia kaikkien hyvinvoinnista.

eräs vanhempi nainen jäi juttelemaan kanssamme. Sanoi, että on kiva nähdä nuoria työntekijöitä kadulla, jotka katsovat nuorten perään. Kerroimme hänelle tarkemmin hankkeesta ja siitä, että meille kuuluvat kaiken ikäiset asiakkaat. Hän piti ajatusta hyvänä ja ajatteli esim. että joku vanhus voi olla dementoitunut ja eksyksissä. Kertoi, että [kaupunginosaan] kannattaa jalkautua iltaisin/öisin, jolloin on levotonta. BE

Yksi miehistä kysyi kun kerroimme hankkeestamme, että ovatko he turvallisuusuhka. Kerroin, että emme ole ketään vastaan, vaan haluamme että kaikilla on hyvä olla. AB

13 näytteessä työntekijät ovat kategorisoineet itsensä niin sanotuksi ukkosenjohdattimeksi, neutraaliksi kuulijaksi, jolle asukas on saanut purkaa aggressiotaan tai tuskastumistaan ja siten helpottaa omaa oloaan. Monessa tilanteessa palaute olisi muuten saattanut kohdistua toisiin asukkaisiin. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat tavanneet kadulla tuohtuneen miehen, joka on purkautunut heille nuorison huonosta käytöksestä ja tarpeesta saada nuoriso kuriin.

Ravintolasta tuli suoraan n. 60-vuotias mies, joka sai purkaa "aggressiotaan" meille. Kertoi nuorisosta, joka käynyt heidän asuintalonsa ikkunoita kivittämässä, jolloin oli joutunut kutsumaan poliisit paikalle. Hänen mielestään nuoriso pitäisi saada kuriin. Kertoi sen jälkeen elämänstooriaan pitkän tovin ja lähti sen jälkeen rauhoittuneena jatkamaan matkaa. BEF

Miehen puheet ovat edenneet nuorisoa koskevasta närkästyksestä hänen omaan elämänhistoriaansa. Työntekijät toteavat henkilön rauhoittuneen keskustelun aikana ja jatkaneen matkaansa erilaisessa mielentilassa kuin kohtaamishetkellä.

5.3 Kontrolloijan rooli

Kontrollointi on sosiaalityössä intohimoja herättävä teema. Yhden työtiimin kahvipöytäkeskustelussa saattaa löytyä niin monta eri näkemystä kuin on keskustelijaakin, kun lähdetään puhumaan siitä, minkä verran sosiaalityössä saa tai voi olla kontrollia suhteessa asiakkaaseen ja hänen toimintaansa. Erilaisia näkemyksiä on myös siitä, mikä on kontrollia ja mikä ei. Mielellään käytetään jotain toista termiä, vaikka tarkoitettaisiinkin samaa asiaa: asiakasta ei kontrolloida vaan rajataan, kasvatetaan tai ohjataan. Minä löysin hankkeen työntekijöiden raporteista 137 erilaista näytettä, joissa työntekijä on tulkintani mukaan kategorisoinut itsensä kontrolloijan rooliin.

Koska kyseessä on niin ristiriitaisia näkemyksiä herättävä asia, kävin ensimmäiseksi läpi näytteeni siitä näkökulmasta, kuka tai ketkä työntekijät ovat ne kirjoittaneet. Halusin eliminoida sen vaihtoehdon, että kaikki olisivat peräisin yhdestä tai kahdesta kynästä. Selvisi, että kontrollointiin liittyviä työtehtäviä oli tehty hyvin monenlaisilla työntekijäkokoontamisilla. Kahdeksassa näytteessä työntekijöitä oli vain yksi, valtaosassa kaksi eli työpari ja kahdessakymmenessä näytteessä työntekijöitä oli ollut mukana useampia, enimmillään neljä. Kun tarkastelin näytteitä työntekijäkohtaisesti, tulos oli suorastaan hämmästyttävän tasainen. Niillä neljällä työntekijällä, jotka olivat töissä ensimmäiset puoli vuotta kokonaisuudessaan, näytteitä oli 52, 60, 61 ja 65. Niillä kahdella työntekijällä, jotka aloittivat työnsä kaksi kuukautta myöhemmin, näytteitä oli molemmilla 22. Tästä näkökulmasta aineistoni on siis varsin relevantti ja edustaa koko tiimiä, ei yksittäisen työntekijän toimintaa.

Näytteistä reilussa puolissa eli 76 tilanteessa työntekijät ovat kategorisoineet itsensä erilaisten häiriöiden kontrolloijan rooliin. Häiriöt liittyivät muun muassa nuorison ja päihtyneiden henkilöiden aiheuttamiin meluhaittoihin ja pelottaviin tilanteisiin. Näytteistä ensimmäisessä työntekijät ovat saaneet eri yhteyksissä asukkailta valituksia nuorison käyttäytymisestä nuorisokodin läheisellä alueella. Nuorison käyttäytymisen on kerrottu pelottavan lapsia. Jälkimmäisessä näytteessä työntekijöille on tehty ilmoitus juopottelevista aikuisista, jotka ovat asettautuneet käyttämään päihteitä puiston ja leikkikentän yhteyteen. Molemmissa näytteissä työntekijät raportoivat menneensä *tarkastamaan* tilanteen. Jälkimmäisessä työntekijät ovat myös tavoittaneet juopottelevia henkilöitä ja ovat ottaneet näiden kanssa puheeksi juopottelusta aiheutuvat ongelmat.

Kävimme tarkastamassa [nuorisokodin läheisen] piha-alueen, kun sieltä on tullut valituksia ryypiskelevistä nuorista, jotka pelottavat lapsia. AC

Kävimme tarkastamassa puiston ja leikkikentän, kun niistä oli tullut pari ilmoitusta liittyen juopottelijoihin. Puistossa kohtasimme puistonpenkillä ryhmän (2 naista ja 4 miestä), jotka joivat siinä rauhakseen alkoholijuomia. Juttelimme heidän kanssaan mm. juopotteluun liittyvistä epäkohdista ja siitä, että olisi parempi oleilla jossain syrjemmässä poissa ainakin lapsien silmistä. Toiset olivat ainakin ymmärtävinään. AC

Aina kontrollointi ei ole ollut suoraan työntekijöiden ja asiakkaiden välisessä kommunikaatiossa vaan sitä on toteutettu myös välillisesti. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat puuttuneet välillisesti siihen, millaisia häiriöitä asunnottomille nuorille suunnatun asumisyksikön asukkaat ovat aiheuttaneet lähikaupassa. Vaikka työntekijät eivät olekaan kohdistaneet kontrollointitoimiaan suoraan asumisyksikön asukkaisiin eli sosiaalitoimen asiakkaisiin, ovat he rakentaneet näytteessä itselleen kontrolloijan roolin ohjeistamalla kaupan työntekijöitä kontrolloimaan asiakkaita. Kontrolloinnin tavoitteena on ollut rauhoittaa tilanne kaupassa ja toisaalta antaa mahdollisuus kauppasiointiin niille asumisyksikön asukkaille, jotka eivät ole syyllistyneet varastamiseen.

Esitimme ajatuksen, että kauppa antaa porttikiellon niille asukkaille, jotka ovat toistuvasti jääneet kiinni varastamisesta. Näin tilanne voisi rauhoittua ja esim. syyttömät tukikodin asukkaat eivät leimaudu. He näkivät ajatuksen hyvänä ja olivat miettineet sitä jo aiemmin. AC

Kahdessakymmenessä tilanteessa kontrollointi on tarkoittanut lainvalvontaa. Työntekijät ovat kategorisoineet itsensä lakia valvovan viranomaisen rooliin ja puuttuneet tilanteisiin, joissa heidän näkemyksensä mukaan on rikottu lakia. Rikkomukset eivät ole olleet mitä tahansa rikkomuksia vaan sellaisia, joilla voi olla sosiaalityön näkökulmasta huolestuttavia seurauksia. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat saaneet huolestuneelta asukkaalta ilmoituksen siitä, että lähikaupassa ei valvota ikärajoja liittyen tupakan ja alkoholin ostoon ja pelikoneilla pelaamiseen. Työntekijät ovat vieneet tiedon kyseisen myymälän myymäläpäällikölle, kylläkin varsin dialogisin, ei kontrolloivin, verbein: *kävimme jututtamassa ja puhuimme*.

Asukas ilmoitti, että [myymälässä] on myyty alaikäisille tupakka- ja alkoholituotteita samoin peliautomaateilla pelaa liian nuoret. Kävimme jututtamassa myymäläpäällikköä ---puhuimme alaikäisille myymisestä. Myymäläpäällikkö oli sitä mieltä että myyjillä on tarkat säännöt miten tarkastavat paperit eli kaikilta alle 23 v jos tätä laiminlyödään siitä seuraa rangaistus ja jopa irtisanominen. Myyjien pitää myös puuttua pelaamiseen.
BF

Toki on mahdollista myös vetää eroa sanojen *jutella* ja *jututtaa* välille. Jutteleminen tehdään yhdessä jonkun *kanssa*, kun taas jututtamisessa toinen osapuoli on toiminnan kohteena, *häntä jututetaan*. Siinäkin voi nähdä kontrolloinnin sävyä.

Toisessa näytteessä työntekijät ovat puuttuneet tupakan välittämiseen alaikäiselle, mikä sekin on lainvastaista toimintaa. Tässä tapauksessa työntekijät ovat myös välittäneet tiedon ongelmasta eteenpäin poliisille, jolle lainvalvonta virallisesti kuuluu. Tässäkin tilanteessa työntekijät ovat yrittäneet ratkoa tilannetta keskustelemalla: *yritimme virittää hänen kanssaan keskustelua*.

40-50-vuotias mieshenkilö välitti tottuneesti tupakkaa alaikäiselle pojalle. --
-Vähän myöhemmin yritimme virittää hänen kanssaan keskustelua, mutta vaivautuneena poistui etäämmälle ja sanoi, että mä en nyt jaksa. Laitoimme tekstiviestiä lähipoliisille, että aukiolla pyöräilee mies, joka välittää tupakkaa alaikäiselle. BF

21 näytteessä kontrolloiminen on liittynyt ympäristön siisteyteen ja yhteiseen vastuuseen siitä. Tämä oli asia, joka herätti hankkeessa paljon keskustelua. Onko sosiaalialan ammattilaisen työtä puuttua esimerkiksi roskaamiseen tai muuhun yhteisten tilojen

sotkemiseen? Keskustelussa päädyttiin yleensä siihen lopputulokseen että on: siisteys luo viihtyisyyttä ja viihtyisyys puolestaan turvallisuudentunnetta. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat puuttuneet tilanteeseen, jossa alakouluikäinen on heittänyt roskia maahan. Roskaaja on pyynnöstä laittanut roskat roskalaatikkoon.

Jonkun ajan kuluttua penkille tuli istumaan 6-luokkalaiset tyttö ja poika. Puutuimme tilanteeseen, kun poika heitti maahan mehupurkin. Laittoi sen pyynnöstä roskiin. 253 BCF

Ympäristön viihtyisyyden lisäksi roskaamiseen puututtiin joskus myös turvallisuudentunteen parantamiseksi. Käytetyt huumoruiskut, joita työntekijät poimivat pois julkisilta paikoilta vuoden aikana lähes tuhat, aiheuttivat asukkaissa turvattomuudentunteita. Huumoruiskujen keräämisen lisäksi työntekijät valistivat huumeidenkäyttäjiä ja muita asukkaita oikeasta tavasta hävittää huumoruiskut sekä opastivat lapsille, miten heidän tulee toimia, jos leikkipaikalta löytyy ruiskuja.

Lasten ja nuorten kohdalla siisteyskäyttäytymiseen liittyvää kontrollointia on pidetty myös kasvatuskysymyksenä. Yhteensä kasvatuksellisuuteen liittyvää kontrollointia on havaittavissa viidessätoista näytteessä. Hankkeessa puhuttiin näistä tilanteista kasvatuksellisinä keskusteluina.

Myös aikuisten kanssa on tavallaan käyty kasvatuksellisia keskusteluja. Olen erottanut nämä näytteet omaksi kontrollimuodokseen, yhteispeliin tähtääväksi kontrolloimiseksi. Siinä työntekijät ovat kategorisoineet itsensä yhteisten pelisääntöjen valvojan rooliin. Työntekijöiden tavoitteena on ollut puuttua sellaiseen käyttäytymiseen, joka haittaa asukkaiden yhteiseloja. Tällaisia näytteitä oli raporteissa kymmenen. Seuraavassa esimerkissä on kontrolloitu sosiaaliviraston tiloissa tapahtuvaa asukastoimintaa asukailta tulleiden valitusten seurauksena. Työntekijät ovat *valvoneet* toiminnan sujuvuutta ja *avittaneet* ongelmia aiheuttaneen ryhmän poislähtöä.

valvottiin iltatoimintojen sujuvuutta. Erästä ulkomaalaisten ryhmästä on tullut valituksia, että he pitävät liian kovaa meteliä ja eivät lähde oman vuoron päätteeksi pois. Nytkin jouduimme hieman avittamaan poislähdön kanssa, mutta muuten kaikki sujui hyvin. ACF

Seitsemästä näytteestä löytyy puuttumista erilaisiin vaaratilanteisiin, pääosin ennaltaehkäisevästi mutta välillä myös akuutisti. Niissä tavoitteena on ollut saada vaaran aiheuttavaa henkilöä muuttamaan toimintaansa, jotta seurauksilta välttyttäisiin. Seuraavassa näytteessä työntekijät kategorisoineet itsensä vaaratilanteisiin puuttujan rooliin puuttumalla tilanteeseen, jossa nuoriso on toistuvasti mopoillut tiellä, jolla mopoilu on kielletty. Puuttuminen on tehty vedoten lasten turvallisuuteen.

7 hengen mopoporukka tavattu torilla. Puhuttu mopoilusta ja kerrottu, että asukkaat antaneet palautetta, että hiekkatiellä mopoilu riski lasten turvallisuudelle. 3 asukkaan kertomaa rekkaria löytyi porukasta. Kerroimme soittavamme vanhemmille, jos tavoitamme mopoilijoita kyseisellä tiellä. BF

Asiaa on hoidettu sosiaalityön keinoin *puhumalla* ja *kertomalla*, mutta kontrolloivaa otetta on tehostettu kertomalla pojille, että heidän vanhemmilleen tullaan soittamaan, mikäli liikennesääntöjen rikkominen jatkuu.

5.4 Auttajan rooli

Ennako-oletukseni oli, että eniten aineistostani löytyisi niitä tilanteita, joissa työntekijä on kategorisoinut itsensä auttajan rooliin. Onhan sosiaalialan ammattilainen perinteisesti avun antaja asiakkaan erilaisissa ongelmissa. Yllätyksekseni näitä mainintoja löytyi puolen vuoden ajalta vain 134 kappaletta eli saman verran kuin kontrolloijan roolimainintoja. Osaltaan pientä lukemaa selittää se, että olin kriittinen tulkinnoissani. Hyväksyin mukaan vain ne maininnat, joissa puhutaan konkreettisesta avunannosta sille taholle, jonka kanssa ollaan tekemisissä. Luonnollisesti niissä tilanteissa, joissa työntekijä on esimerkiksi kontrolloinut huumeidenkäyttäjien käyttäytymistä julkisella paikalla, on hän samalla tullut auttaneeksi ohikulkijoita, joille häiritsevä käyttäytyminen on näyttäytynyt pelottavana. Omalla tulkintatavallani vältän kuitenkin ylitulkitsen vaaran: en lähde arvailemaan, mikä on ollut aineiston kirjoittajan taustajatuksena, vaan tarkastelen vain niitä asioita, joita tekstissä lukee.

Auttajana toimimista kuvaavat tekstinäytteet kategorioituivat neljään eri kategoriaan: käytännön auttajana, puolestapuhujana, ohjaajana ja neuvojana sekä informoijana toimimiseen.

Eniten mainintoja, 51 kappaletta, oli niistä tilanteista, joissa työntekijä oli toiminut käytännön auttajana. Jaoin nämä kahteen eri luokkaan: toisessa auttamisen kohteena on ollut asukas, toisessa yhteistyökumppani. Ensin mainittuja oli 32 kappaletta ja jälkimmäisiä 29.

Käytännön auttajaa asukkaat ovat tarvinneet esimerkiksi tilanteissa, joissa heidän oma toimintakykynsä ei ole riittänyt jostain tilanteesta selviämiseen. Lähes kaikissa näissä tilanteissa avun tarvitsijana on ollut päihtynyt tai pitkäaikaisen päihteidenkäytön vuoksi tavallista heikommin arjessaan pärjäävä henkilö. Seuraavat kaksi tilannetta kuvaavat juuri tällaisia tilanteita. Ensimmäisessä työntekijät ovat kohdanneet maassa makaavan henkilön metroasemalla ja ovat kategorisoineet itsensä auttajan rooliin soittamalla henkilölle apua paikalle ja ohjeistamalla häntä palvelujen piiriin hakeutumisesta. Jälkimmäisessä näytteessä työntekijät ovat vieneet asukkaan autolla asumispäivystykseen, jossa asukas on otettu heti avun piiriin.

metroaseman liepeillä kohdattu maassa makaava humalainen mies, jolla kävelysauvat ja jalka paketissa. Herätelty miestä, ja soitettu 112, koska mies sen verran huonossa kunnossa. Odoteltu n. tunti poliisin saapumista, jona aikana mies jossain määrin virkistynyt keskustelun myötä. Ohjattu menemään seuraavana aamuna Hietaniemenkadun palvelukeskukseen, nyt arvioimme mukaan paras paikka selviämishoitoasema, jossa mahd. myös sairaanhoitajan arvioon. DG

Yksi heistä oli niin huonossa kunnossa, että ei pysynyt pystyssä edes rollaattoriin nojatessa. Heitimme hänet autolla Sahaajankadulle ja henkilökunta otti hänet heti sisälle. AC

Alle kolmasosassa tilanteista autettava ei ole ollut päihteidenkäyttäjä. Näissä avuntarpeen syynä on ollut korkeasta iästä tai fyysisestä vammasta johtuva toimintakyvyn alentuminen. Monissa tilanteissa apua on ollut siitä, että työntekijöillä on ollut käytettävissään auto. Poliisia ja ambulanssia lukuun ottamatta ammattiauttajien palveluvalikoimaan ei yleensä kuulu henkilön kuljettamista paikasta toiseen. Näytteessä

työntekijät ovat lähteneet seurakunnan diakonin avuksi huonokuntoisen vanhuksen asioiden hoidossa.

Olimme avustamassa diakonia erään rouvan hakemisessa palvelutalosta kotiin. Rouvan tilanne näytti kuitenkin niin akuutilta ja vakavalta, että hänen asiaansa ei voinut ohittaa. Hänen terveydentilansa ja asunnon kunto näyttivät niin pahalta, että kyseessä olisi ollut lähinnä heitteillejättö. Menimme sos.toimistoon juttelemaan sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajien (2) kanssa ko. rouvasta joka tunnettiin hyvin paikan päällä. Sovimme yhteisen tapaamisen seuraavaksi päiväksi, koska rouva oli luvannut päästää apua sisään. Diakoni sanoi yrittävänsä saada paikalle myös lääkärin ja isännöitsijän, jotta asia saadaan kokonaisvaltaisesti hoidettua. AC

Yhteistyökumppaneita on autettu pääosin heidän omissa työtehtävissään. Monessa kohdassa voi jälkikäteen miettiä, olisivatko työtehtävät varsinaisesti kuuluneet hankkeen työntekijän työnkuvaan, mutta sivutuotteena niillä saavutettiin yhteistyökumppanin luottamus ja usein myös vastavuoroista avunantoa. Yksi työtehtävä, johon työntekijät ovat käyttäneet useampia kymmeniä työtunteja ja josta aineistossa muodostui valtaosa 29:sta yhteistyökumppanin auttamiseen liittyvästä maininnasta, on ollut ennaltaehkäisevän päihdetyön yksikön auttaminen Valintojen putken järjestämisessä. Valintojen putki on alakoulun viimeisiä luokkia käyville oppilaille suunnattu toiminnallinen päihdeohjelma, jossa valistuksen kuuntelun sijaan oppilaat pohtivat lavastetuissa arkielämän tilanteissa päihteisiin liittyviä valintatilanteita. Mukana pohdinnassa on sosiaali- ja kasvatusalan ammattilaisia eri järjestöistä ja virastoista.

Kontulan ala-asteella pidettiin Valintojen putki 6 luokkalaisille Itä-helsinkiläisille. Olimme kaksi päivää itse tapahtumassa ja osallistuimme myös ryhmien ohjaamiseen putkessa. Tapahtumaan osallistui monia luokkia mm. Kontulasta, Keinutieltä ja Myllypurosta. Putkea oli hoitamassa Kloorin työntekijän lisäksi työntekijöitä mm. nuorisotaloilta, lastensuojelusta, leikkipuistosta, seurakunnasta ja lähityöntekijät. AC

Nuorten päihteenkäytöllä on oma vaikutuksensa Helsingin katukuvaan, mistä syystä työntekijöiden osallistuminen Valintojen putkeen oli perusteltua. Paljon suurempi merkitys oli kuitenkin sillä, että samalla työntekijät tutustuivat yhteisen työskentelyn merkeissä laaja-alaisesti sekä alueen toimijoihin että nuoriin.

Joissain tilanteissa auttajana on toimittu samanaikaisesti niin asiakkaalle kuin yhteistyökumppanillekin. Näitä tilanteita alkoi hankkeessa olla selvästi sitä enemmän, mitä paremmin yhteistyökumppanit oppivat tuntemaan työmuodon. Seuraavassa näytteessä päihdeongelmallisille suunnatun palvelupisteen työntekijä on pyytänyt työntekijöiden apua asiakkaan ongelman ratkomiseen. Voi katsoa, että tilanteessa on autetuksi tullut niin asiakas kuin yhteistyökumppanikin.

[Matalan kynnyksen päihdepalvelupisteen] johtaja soitti ja kysyi, jos ehdisimme auttaa viemällä eräs vanhempi mies Herttoniemen sairaalaan hakemaan hänelle rollaattori, jolla hän pääsee liikkumaan. Yllätyksenä meitä odotti pissat housussa odottava mies, joten päätimme, että haemme rollaattorin ilman häntä. Meillä ei ollut mitään suojapeitettä. AC

Puolestapuhujan kategoriaan luokittelin aineistosta 41 tilannetta. Näissä tilanteissa työntekijä on asettanut itsensä puolestapuhujan kategoriaan viemällä asukkaan tai yhteistyökumppanin ongelmaa eteenpäin jollekin toiselle taholle ratkaistavaksi. Syy siihen, miksi näissä tilanteissa on tarvittu auttajaa, näyttää pääosin perustuvan kaupungin palvelujärjestelmän tuntemukseen ja ymmärtämiseen. Asukkaiden olisi ollut huomattavasti hankalampaa lähteä viemään huolenaiheitaan itse eteenpäin niille vieranomaisille, jotka heidän asiassaan voivat auttaa.

Ominaista tälle kategorialle on se, että auttaminen on kohdistunut asukkaisiin, ei asiakkaisiin. Jos vertaan tilannetta muutamaa vuotta myöhempään tilanteeseen, huomaan selvän eron. Myöhemmin työntekijöiden aika kului pitkälti siihen, että he hoitivat yksittäisten, sosiaali- ja terveyspalvelujen tarpeessa olevien henkilöiden asioita, eivät kuntalaisten asioita ylipäätään. Hankkeen alkuvaiheessa painopiste oli kuitenkin selvästi kuntalaisten asioissa. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat saaneet kuulla palvelukodista, että vanhuksille ei ole asuinalueella riittävästi penkkejä. He ovat lähteneet tutkailemaan tilannetta yhdessä palvelukodin asukkaiden kanssa. Myöhemmin rakennusvirasto toimitti penkit haluttuihin paikkoihin, mistä tuli työntekijöille kiitoskortti vanhuksilta.

Menimme Kontulan Hely-kodin muutaman asukkaan ja ohjaajan kanssa katsomaan minne rakennusvirasto voisi laittaa levähdyspenkkejä. Kiersimme asukkaiden yleisesti käyttämiä reittejä ja merkitsimme penkkien paikat

heidän toiveiden mukaan kartalle. P.M. laittoi kartan rakennusvirastoon.
AC

Seuraavassa näytteessä puolestapuhujana ei ole toimittu kaupungin palvelujärjestelmän vaan huoltoyhtiön ja samalla muiden asukkaiden suuntaan. Asukas on ollut omassa huolenaiheessaan puhelimitse yhteydessä hankkeen työntekijöihin, jotka ovat menneet paikan päälle tapaamaan asukasta. Työntekijät ovat vieneet asukkaan huolen, pihapiirin huonot kulkuyhteydet, ratkottavaksi isännöitsijälle.

soitti eräs rouva toistamiseen vaikeakulkuisesta luiskasta. Sovimme tapaamisen, joten menimme yhdessä katsomaan asiaa, koska olimme aiemmin olleet väärässä paikassa. Luiska oli vaarallisen oloinen ja lupasimme olla yhteydessä huoltoyhtiöön asiasta. Talo on osakeyhtiö ja hallituksessa on kuulemma vaikeita ihmisiä, mutta rouva ajatteli meidän voivan antaa lisäpotkua asian eteenpäin menemiselle. Kululle on ihan hyväkin vaihtoehto, jonka lupasimme informoida isännöitsijälle. Asia on tärkeä, koska talossa asuu paljon vanhoja ja huonojalkaisia ihmisiä. AC

Puolestapuhujan rooliin on kategorisoiduttu myös yhteistyökumppaneiden asioissa. Seuraavassa esimerkissä on ensin tavattu nuorisotoimen edustajia ja sen jälkeen lähdetty edistämään heidän esittämäänsä ideaa uudesta nuorten tilasta asuinalueen yrittäjien keskuudessa.

S-marketin kauppiaan luona keskustelemassa. Kysytty, että onko mahdollisuutta saada ostarilta tilaa nuoria varten, niin nuorisotoimi voisi mahdollisesti käyttää resurssejaan ja järjestää ajanviettoa nuorille. Kauppias pitää epätodennäköisenä tilojen järjestymistä. Entisen K-kaupan tilat ovat tyhjiä, mutta vuokraaja ei ole halukas vuokraamaan niitä niin kauan kun Kesko maksaa paikasta vuokran. Vie kuitenkin asiaa eteenpäin yrittäjien kokouseen. BD

23 näytteessä työntekijät ovat kategorisoineet itsensä ohjaajan tai neuvojan rooliin. Valtaosa näistä tilanteista on tapahtunut päihteidenkäyttäjien keskuudessa. Kadulla kohdatuille henkilöille on kerrottu esimerkiksi asunnottomien palveluista tai sellaisista päiväpalveluista, jotka mahdollistaisivat ajanvieton selvin päin. Seuraavassa näytteessä vankilasta vapautunutta miestä on neuvottu ajanvarauksen tekemisessä asunnon saamiseksi.

kohdattu viikon päästä vankilasta vapautuva 35-vuotias mies. Ollut kuulemma lähes koko aikuisiän vankilassa. Asuntoa ei kuulemma ole ja rahaa oli vailla. Kehotettu varaamaan aika [asunnottomien sosiaalipalveluihin].
BD

Yhdeksässä näytteessä auttajana toimiminen on tarkoittanut informoijan rooliin asettautumista. Työntekijät ovat ottaneet asioista selvää ja kuljettaneet tietoa taholta toiselle. Seuraavassa näytteessä selvittelytyötä on tehty isännöitsijätoimiston ja poliisin yhteistyön parantamiseksi.

Esille nousi kysymys, että kuuluuko Vesala lähipoliisin piiriin, kun toiminnanjohtajan ja isännöitsijän mukaan se ei kuulu. Asiasta otettiin selvää, että alue on kuulunut heidän toimialueeseen vuoden vaihteen jälkeen. Asia ilmoitettiin isännöitsijälle. ACE

Näytteessä työntekijät ovat vieneet isännöitsijätoimistolle tiedon, että heidän toiminta-alueellaan toimii myös lähipoliisi. Käytännössä se on tarkoittanut isännöitsijätoimistolle palvelujen paranemista, kun he ovat saaneet myös lähipoliisin avuksi ratkomaan huolenaiheitaan.

5.5 Yhteisöllisyyden edistäjän rooli

Neljannen roolin nimesin yhteisöllisyyden edistäjän rooliksi. Tässä roolissa työntekijöiden työnkuva sivuaa yhdyskuntatyöntekijöiden roolia. Yhdyskuntatyö on pitkäjänteistä vaikuttamista kaupunginosan kehittymiseen yhdessä asukkaiden, alueen yhdistysten, organisaatioiden ja viranomaisten kanssa. Yhdyskuntatyön keinoin voidaan keskittyä joidenkin asuinalueella esiintyvien ongelmien ratkaisemiseen. Helsingin sosiaalitoimessa on viisi yhdyskuntatyöntekijän vakanssia, mutta yhdyskuntatyöntekijöiden toimialue ei kata koko kaupunkia vaan vain tietyt kaupunginosat. Näin ollen monelta asuinalueelta puuttuu kaupungin työntekijä, jonka työnkuvaan kuuluisi saada alueen toimijat puhaltamaan yhteiseen hiileen ja ylipäättään tutustumaan toisiinsa ja välttämään päällekkäistä työskentelyä. Siksi on luonnollista, että asuinalueille tullut niin sanottu ylimääräinen työvoima eli tutkimani hankkeen työntekijät ovat helposti loksahaneet esimerkiksi tähän rooliin.

Yhteisöllisyyden edistäjän roolimainintoja oli aineistossa 90 kappaletta eli 12 % kaikista maininnoista. Valtaosa, 38 kappaletta, kuvaa sitä, miten työntekijät ovat ottaneet osaa virkamiestyöryhmiin, jotka tavalla tai toisella ovat pyrkineet parantamaan tietyn asuinalueen asukkaiden hyvinvointia. Näissä näytteissä työntekijät ovat siis kategorisoineet itsensä osallistuvan virkamiehen rooliin. Virkamieskokouksissa ei ole ollut mukana asukkaita, millä on ollut vaikutusta siihen, millaisia asioita ja millaisin sanoin on kokouksessa otettu esille. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat olleet mukana asunnotomille suunnatun asumisyksikön lähiseudun virkamiehistä kootussa työryhmässä. Työryhmässä on virkamiesroolissa käytetty naapuruston asukkaiden turvattomuuspuheesta sanaa turvattomuushysteria, mitä termiä ei varmasti asukaskokouksessa olisi käytetty.

Virkamieskokous, jossa edustajat ---. Tärkeimpinä asioina oli, että lähitulevaisuudessa pidetään asukaskokous, jonka avulla voitaisiin vähentää alueelle virinnyttä "turvattomuushysteriaa", jossa tukikodin asiakaskunnan vaihdos ollut yhtenä tekijänä. Siivoustalkoiden järjestämisellä voisi tutustuttaa asukkaita myös tukikodin asiakkaisiin--- AB

Toiseksi eniten mainintoja, 29 kappaletta, on siitä miten työntekijät ovat ottaneet osaa asukastilaisuuksiin, joiden tehtävänä on ollut parantaa asuinalueen yhteistoimintaa tai puuttua johonkin yksittäiseen ongelmaan tai häiriöön. Tulkintani mukaan työntekijät ovat näin kategorisoineet itsensä osallistuvan yhteistyökumppanin rooliin. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat osallistuneet koulun vanhempainyhdistyksen kokoukseen.

Vanhempainyhdistyksellä yhteneviä tavoitteita hankkeen kanssa mm. yhteisöllisyyden lisääminen Viikissä ja monikulttuuristen asukkaiden saaminen yhteiseen toimintaan mukaan. Yhtenä keinona voisi olla erikielisten tulkkien mukana olo tilaisuuksissa, tapahtumien järjestäminen mm. kevät-rieha suunnitteilla ja kerhotoiminnan järjestäminen, suvaitsevaisuusstipendi. Keskustelua käytiin myös koulukiusaamisesta ja miten sitä voisi ennaltaehkäistä. Ideana: Anna Eskelinen kutsutaan luennoimaan Viikkiin, josta saisi työkaluja "koko kylä kasvattaa" -ajatuksen toteuttamiselle. BF

23 mainintaa on siitä, miten työntekijät ovat eri tavoin olleet näiden tilaisuuksien valmistelussa suunnittelijoina tai käytännön järjestelijöinä. Tällainen taustatyöskentely ei näy asukkaille, mutta on olennaisen tärkeää erilaisten kokoontumistilanteiden aikaansaamiseksi. Yleinen ongelma on se, että kenelläkään ei tahdo riittää aika tähän työhön,

ja siinä hankkeen työntekijät ovat selvästi tulleet paikkaamaan jotain aukkoa. Seuraavassa näytteessä yhteistyökumppani on ottanut yhteyttä työntekijöihin, jotta ikäihmisille saataisiin järjestettyä eri toimijoiden yhteistyönä turvallisuuteen liittyvä tilaisuus.

Malmin martta X. soitti turvallisuuskoulutuksen järjestämisestä syksyllä Malmin kirkossa. Sovimme päiväksi 28.9. klo 18. Saamme käyttöön ison salin. Lehtiin laitetaan ilmoitus menovinkki-palstoille. Martat tarjoaa kahvit ja pullaa. Tilaisuuteen kutsutaan lähipoliisi puhumaan + lähityön puheenvuoro ja turvallisuuslaite-esittelijä (Esperi?) X. ja Y. tulevat toimistollemme suunnittelemaan koulutuspäivää 19.8 klo 10. B

Mukana on myös näytteitä tilanteista, joissa työntekijät ovat johtaneet yhteen eri toimijoita yhteisöllisyyden vahvistamiseksi. Seuraavan näytteen luokittelin ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla sekä kumppanuus- että yhteisörajapinnalla tapahtuvaksi työskentelyksi.

[Maahanmuuttajajärjestössä] tutustumassa toimintaan ja esittelemässä hanketta. Sovittu alustavasti että [maahanmuuttajajärjestö] on mukana tulevan turvapaikanhakijoiden vastaanottoyksikön naapurustolle järjestettävässä tilaisuudessa. Jatkossa myös muu yhteistyö vastaanottoyksikön toimintaan liittyen. DE

Roolia, jonka työntekijät ovat näytteessä ottaneet, voisi nimittää esimerkiksi yhteen-saattajan rooliksi. Hankkeen sisäisissä, vapaamuotoisissa palaverissa työntekijät käyttivät kylläkin tästä roolista huumorilla termiä parittaja.

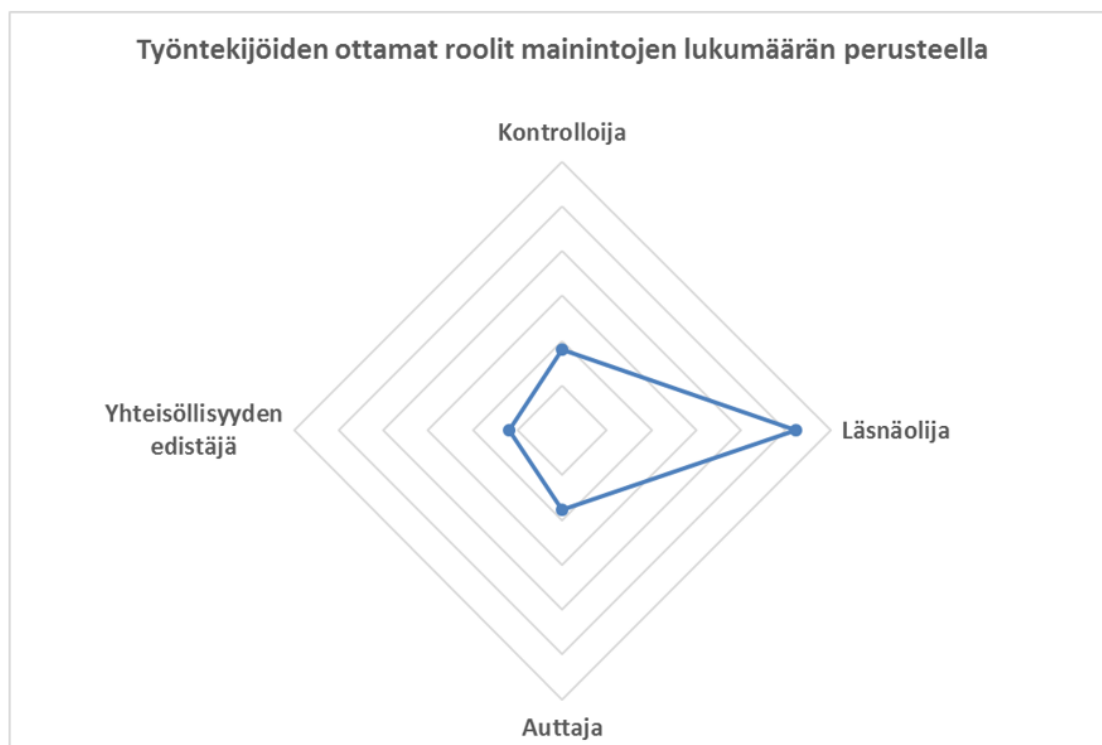
5.6 Yhteenveto työntekijöiden ottamista rooleista

Toinen tutkimuskysymyksenäni oli selvittää, miten työntekijät määrittelevät oman roolinsa: millaisiin rooleihin he kategorisoivat itsensä päivittäisissä raporteissaan? Kysymyksen on muodostunut vastaus luvuissa 5.1 - 5.5. Kootusti tulos voidaan vetää yhteen taulukossa 4 esitetyllä tavalla. Taulukossa vasemmalla on pääkategoria, jonka olen muodostanut niputtamalla yhteen mikroanalyyysin kautta löytyneitä alakategorioita. Mainintojen määrästä voi lukija tarkistaa, kuinka merkittävänä kukin rooli on näkynyt aineistonäytteissäni.

Taulukko 4. Työntekijöiden roolit ja niiden alakategoriat.

Pääkategoria	Alakategoria	Mainintojen määrä
Läsnäolija (394)	Partioija	134
	Arjen jakaja	112
	Huolekseenottaja	93
	Huolen kuulija	42
	Ukkosenjohdatin	13
Kontrolloija (137)	Häiriöiden kontrolloija	76
	Lainvalvoja	20
	Elinympäristöstä huolehtija	21
	Kasvattaja	15
	Yhteisten pelisääntöjen valvoja	10
	Vaaratilanteisiin puuttuja	7
Auttaja (134)	Käytännön auttaja	61
	Puolestapuhuja	41
	Ohjaaja ja neuvoja	23
	Informoija	9
Yhteisöllisyyden edistäjä (90)	Osallistuva virkamies	38
	Osallistuva yhteistyökumppani	29
	Yhteisöllisyyden mahdollistaja	23

Mainintojen lukumäärä havainnolistuu, kun tiedot siirretään säteittäiseen kaavioon, jossa määrät suhteutuvat toisiinsa. Kuviosta 6 ilmenee, että työntekijät ovat määrittäneet itsensä selkeästi useiten läsnäolijan rooliin. Auttajan ja kontrolloijan rooli on suurin piirtein yhtä vahvassa asemassa ja yhteisöllisyyden edistäjän rooli selkeästi pienemmässä osassa kuin kolme muuta.



Kuvio 6. Työntekijöiden roolit suhteutettuna toisiinsa.

Luvussa 5.7 vertaan kuviossa 6 esitettyä tutkimustulosta siihen, mitä rooleja yhteistyökumppanit ovat työntekijöille antaneet. Tutkimuksen päätösluvussa palaan toisen tutkimuskysymyksen vastauksiin kun pohdin, miten kontekstista ja toimintaympäristöstä tulleet rooliodotukset menevät yksiin tämän tuloksen kanssa.

5.7 Yhteistyökumppaneiden määrittely työntekijöiden roolista

Kolmannessa tutkimuskysymyksessäni jatkan työntekijöiden roolin kategorisointia. Toinen tutkimuskysymykseni keskittyi siihen, miten työntekijät kuvaavat omaa rooliaan. Kolmannessa tutkimuskysymyksessäni tarkastelen edelleen työntekijöiden omia tekstejä mutta en sitä, miten he kuvaavat itseään, vaan sitä, miten he kuvaavat muiden ihmisten kuvaavan heitä. Millaista roolia yhteistyökumppanit rakentavat työntekijöille heidän oman tulkintansa mukaan, ja miten työntekijät asettuvat näihin rooleihin?

Kysymys on mielestäni ajankohtainen sosiaalityön nykytilaa koskevassa keskustelussa. Käytännön työelämässä olen usein törmännyt keskusteluun, jossa sosiaalialan ammat-

tilaiset toteavat, että lähipoliisit, nuorisotyöntekijät ja muut naapuriammatit tuntuvat tekevän paljon aidompaa hyvinvointityötä kuin työn rajaamisen, byrokratian ja hakemuskavakkeiden alle hautautuneet sosiaalitoimen sosiaalityöntekijät. Samaan aikaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistus on saanut kunnat miettimään, mitkä nykyisistä sosiaalitoimen palveluista kannattaisi pitää kuntapalveluina ja mitkä niistä mahdollisesti voitaisiin toteuttaa jollain muulla työvoimalla kuin sosiaalialan ammattilaisilla. Tästä syystä on mielestäni kiinnostavaa katsoa, millaista roolia yhteistyökumppanit tarjoavat sosiaalialan työntekijöille. Oma tuntumani hankkeen esimiehenä oli, että yhteistyökumppaneilla oli hankkeen työntekijöille enemmän odotuksia kuin työntekijöillä oli resursseja täyttää niitä. Layderin tutkimuskartasta tekemässäni mukaelmassa, jota esittelin sivulla 29, tämäkin osio sijoittuu sisimpään, toimintaroolin elementtiin.

Kolmannen tutkimuskysymyksen painoarvo tutkimuksessani pieneni, kun sain käytyä läpi aineistoni sen näkökulmasta: tutkimusmateriaalia löytyi yllättävän vähän. Oletin, että työntekijät olisivat enemmän kirjanneet, mitä muut heistä ajattelevat tai heiltä toivovat tai vaativat. Ilmeisesti tämä asia tuli usein esiin esimerkiksi työnohjauksessa ja tiimikokouksissa ja siitä jäi minulle oletus, että samoja pohdintoja olisi myös raporteissa. Kun asiaa ajattelee jälkikäteen, on luonnollista, että työntekijät ovat kirjanneet raporteihin lähinnä tekemisensä, eivät juuri muuta.

Tämän tutkimuskysymyksen kohdalla etenin niin, että tarkastelin, miten aineistonäytteet sopivat toisen tutkimuskysymyksen eli työntekijöiden itse antamien roolien kategorioihin: läsnäolijan, kontrolloijan, auttajan ja yhteisöllisyyden edistäjän kategorioihin. En siis lähtenyt analyysissä liikenteeseen puhtaalta pöydältä kuten kahdessa aiemmassa tutkimuskysymyksessä. Tämä on kategoria-analyysin periaatteiden vastaista, mistä syystä puhun tässä luvussa aineiston luokittelusta. Toki olin analyysia tehdessäni valmiudessa huolehtimaan siitä, että en yritä sovittaa neliön mallisia palikoita ympyrän muotoisiin reikiin: mikäli kategorisointi ei olisi näyttänyt onnistuvan, olin valmis lisäämään uudenlaisia kategorioita tutkimukseeni. Tämä ei kuitenkaan ollut lopulta tarpeen, sillä yhteistyökumppaneiden antamat roolit sopivat yksin työntekijöiden omien roolien kanssa. Yksi selittävä tekijä tälle luonnollisesti on se, että molempia kuvaavat tekstit ovat työntekijöiden itse kirjoittamia. Haastavammaksi ja varmasti he-

delmällisemmäksiakin kategorisointi olisi varmasti mennyt, jos käytettävissäni olisi ollut esimerkiksi erikseen kerätty haastatteluaineisto, jossa yhteistyökumppanit olisivat omin sanoin kertoneet, millaisena he pitävät hankkeen työntekijöiden roolia.

Mainintoja, joissa yhteistyökumppani määrittelee työntekijöiden roolia, löytyi aineistosta yhteensä 58 kappaletta. Näistä vajaan puolet, 24 kappaletta, on luokiteltavissa kontrolloijan rooliksi. Niissä yhteistyökumppani on nähnyt työntekijät tahona, joka tulee hänen avukseen tai hänen puolestaan laittamaan esimerkiksi nuorison tai päihdeongelmaiset kuriin. Ensimmäisessä näytteessä kirjaston työntekijä on ottanut yhteyttä työntekijöihin, kun nuorison kanssa on tullut ongelmia. Kirjaston työntekijä on ensin jutellut itse nuorten kanssa ja ottanut sitten yhteyttä hankkeen työntekijöihin. Toisessa näytteessä yhteydenotto on tullut lähiöasemalta, jossa on toivottu apua hankalasti käyttäytyvän henkilön kanssa asiointiin.

Samaan aikaan kun olimme kirjastossa, kirjaston työntekijä soitti puhelimeeni. Kerroin että olen juuri paikan päällä. Kirjaston työntekijä kertoi, että ongelmia ollut taas nuorten poikien kanssa. Kirjaston tilat ovat sellaiset, että vähänkin kovempi ääni kuuluu yliopiston kirjaston puolelle. Työntekijä oli jutellut poikien kanssa ja meidän aikanamme pojat olivat hiljaa. BF

Lähiöasemalta soitettiin ja pyydettiin apua aggressiivisesti käyttäytyvän naisen takia. AC

Joissain tilanteissa työntekijät ovat itse johdattaneet keskustelun kontrollikysymyksiin. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat olleet tapaamassa koulun henkilökuntaa. He ovat kertoneet puuttuvansa tiettyihin epäkohtiin, minkä jälkeen koulun rehtori on tuonut esiin, missä puuttumista olisi syytä toteuttaa.

Rehtori kertoi vihjeenä, kun kerroimme Kloorin välittämishankkeesta ja että aiomme osaltamme puuttua ala-ikäisten tupakan ja alkoholin hankkimiseen, että oppilaat käyvät ruokatunnilla S-marketissa ja tilannetta voisi seurata siellä. Meitä kehoitettiin myös poikkeamaan ankkalammikolla, siellä nuoria kokoontuu. BF

Kontrollointiin liittyvien mainintojen suuri määrä verrattuna muihin mainintoihin saattaa johtua siitä, että työntekijät ovat puolustelleet omia kontrollitoimiaan sillä, että niitä on tehty toisen tahon pyynnöstä. Esimerkiksi edellistä näytettä on saattanut seu-

rata tilanne, jossa työntekijät ovat jalkautuneet S-markettiin ja puuttuneet niihin asioihin, joihin rehtori on toivonut heidän puuttuvan. Tällöin näyte voitaisiin nähdä, kategoria-analyysin termejä käyttäkseni, selontekona, jolla puolustellaan tehtyä valintaa (mm. Välimaa 2011).

Toiseksi eniten, 20 kappaletta, on mainintoja, joissa yhteistyökumppani on määritellyt työntekijän auttajan rooliin. Seuraavassa näytteessä apua toivotaan annettavan nuorille, joita työntekijät kohtaavat jalkautuessaan. Toiveen esittäjänä ovat nuorisoaseman työntekijät.

Nuorisoasemalla keskustelemassa hankkeesta työntekijöiden kanssa (mukana 2 itäisen nuorisoaseman työntekijää). Toivoivat, että antaisimme palveluohjausta nuorille, ja mahdollisesti saattoa päivystykseen. Pitävät meitä ajan tasalla ilmiöistä esim. imppaaminen yleisty. BF

Auttajan rooliin työntekijät on asetettu myös suhteessa yhteistyökumppaneihin, esimerkiksi paikkaamaan yhteistyökumppanin työpisteen huonoa henkilöstötilannetta ja edesauttamaan työturvallisuutta. Myös näissä toiveissa on tiettyä kontrolloijan roolia havaittavissa, vaikka pääluokkana olenkin pitänyt auttamista. Seuraavassa näytteessä on esitetty toive siitä, että työntekijät jalkautuisivat usein asunnottomille suunnattuun asumisyksikköön varsinaisen työntekijän tueksi ja avuksi.

[Tuetun asumisen yksikössä] toivottiin käymään usein, koska työntekijä työskentelee yksin ja asukkaat ovat paikoittain rauhattomia, johtuen päihteiden käytöstä ja mielenterveysongelmista. AC

Auttajan roolia työntekijöille on tarjottu myös niissä tilanteissa, joissa yhteistyökumppani kokee itsensä kädettömäksi. Seuraavassa näytteessä työntekijät ovat olleet taapaamassa kiinteistöyhtiön henkilökuntaa. Kiinteistöyhtiöstä on toivottu apua tilanteissa, joissa he itse ovat ymmällä oikeasta toimintatavasta.

[Kiinteistöyhtiön toimitusjohtaja] oli tyytyväinen, kun tällainen hanke on perustettu, koska heillä on aina välillä ongelmatapauksia, joita he eivät osaa ohjata oikeisiin paikkoihin tai he eivät tiedä mitä heidän kanssaan tulee tehdä. He eivät tiedä kehen ottaa yhteyttä jne. Tällaisia tapauksia ovat esimerkiksi mielenterveysongelmaiset ihmiset. AC

Yhteisöllisyyden edistäjän roolimainintoja on yhteistyökumppaneiden maininnoissa yksitoista. Seuraavassa näytteessä työ on nähty tarpeellisenä uudella asuinalueella, jotta ongelmat ehkäistäisiin jo ennakolta. Toiveen ovat esittäneet matalan kynnyksen päihdepalvelupisteen työntekijät, jotka epäilemättä ovat oman työnsä kautta nähneet, millaisia ongelmia uusilla asuinalueilla saattaa syntyä kun luonnolliset yhteisöt puuttuvat.

[Matalan kynnyksen päihdepalvelupisteen työntekijöiden mukaan] Viikin seudulle kannattaa mennä työskentelemään, koska uudessa asuinalueessa todennäköisesti tulee ongelmia, jos asioihin ei tartuta. BFG

Joissain tapauksissa työntekijät on laitettu rooliin, jossa he edistävät asuinalueen yhteisöllisyyttä setvimällä jo syntyneitä ristiriitoja. Seuraavassa näytteessä työntekijöiden on toivottu selvittelevän ongelmia, jotka tuetun asumisen yksikön asiakkaat ovat aiheuttaneet pienessä ja tiiviissä kaupunkiyhteisössä. Työntekijöiden on toivottu menevän paikan päälle sovitteluun kahden osapuolen välistä epäselvyyttä. Tekstiyhteydestä olen tulkinut, että kyseessä on nimenomaan sovittelijan, ei kontrolloijan rooli.

[Tuetun asumisen yksiköstä] soitettiin ja pyydettiin käymään selvittämään Alepassa olleita hässäköitä muutaman nuoren osalta. Nuoret oli antanut valheellista tietoa tukikodin henkilökunnalle jonka takia oli tullut epäselvyyttä. A

Toisessa tutkimuskysymyksessä selvisi, että työntekijät olivat ottaneet itselleen läsnäolijan roolin useammin kuin muita rooleja. Yhteistyökumppaneiden puheissa läsnäolijan roolia tarjottiin työntekijöille vain kolmessa näytteessä.

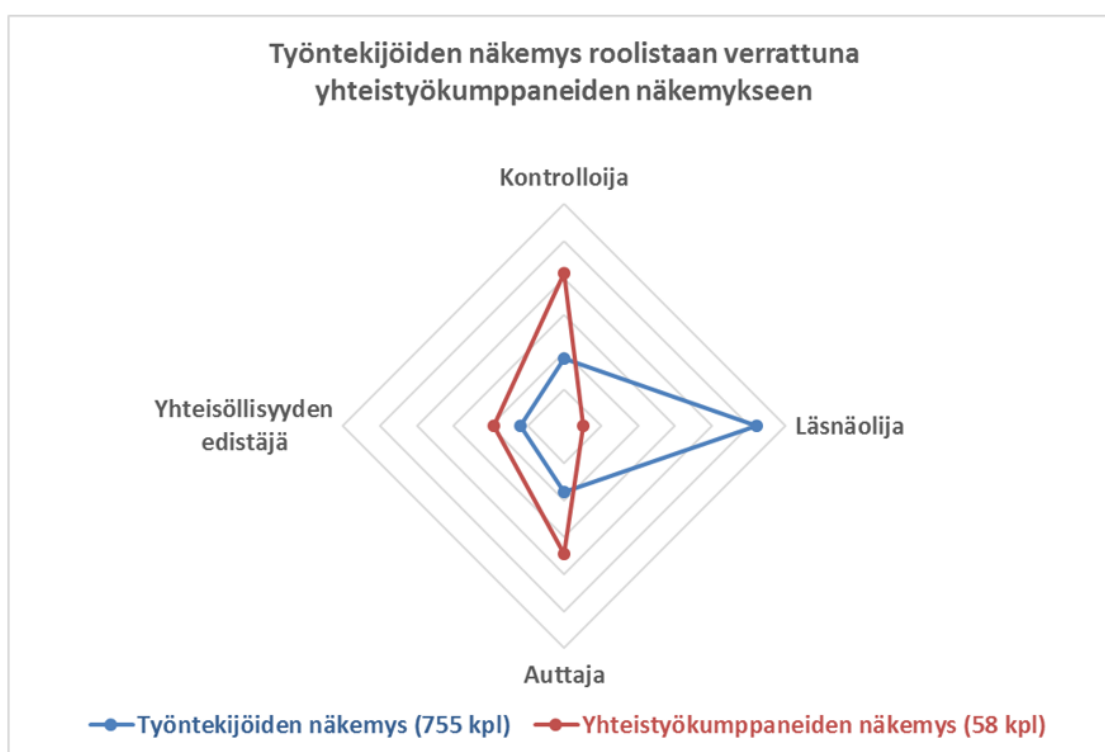
Meitä kutsuttiin poikkeamaan usein nuorisotalossa, jotta lapsille ja nuorille tulee tietoisuus, että alueella liikkuu turvallisia aikuisia, joiden puoleen voi tarvittaessa kääntyä. BF

Edellä olen vastannut kolmanteen tutkimuskysymykseeni: millaista roolia yhteistyökumppanit rakentavat työntekijöille heidän oman tulkintansa mukaan. Mikäli vastaukset haluaa yhtenäisyyden vuoksi laittaa, vähäisestä määrästäan huolimatta, taulukkoon, se näyttää seuraavalta.

Taulukko 5. Yhteistyökumppaneiden määrittelemät roolit ja roolimainintojen määrä.

Annettu rooli	Mainintojen määrä
Kontrolloija	24
Auttaja	20
Yhteisöllisyyden edistäjä	11
Läsnäolija	3

Jos yhteistyökumppaneiden antamia määritelmiä vertaa luvussa 5.6 esiteltyyn kuvioon 6 työntekijöiden omista roolivalinnoista, näyttää vertailu kuvion 7 mukaiselta. Kaaviokuvassa on käytetty prosenttiosuuksia, ei kappalemääriä, koska työntekijöiden omien mainintojen osuus on niin paljon suurempi kuin yhteistyökumppaneiden mainintojen osuus.



Kuvio 7. Työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden roolinäkemyksen vertailu.

Kuvio kertoo, että yhteistyökumppanit ovat antaneet työntekijöille selvästi useammin kontrolloijan roolin kuin he itse ovat tehneet. Vastavuoroisesti läsnäolijan roolia ei ole yhteistyökumppaneiden sanomisia koskevissa aineistonäytteissä nostettu esiin juuri lainkaan, mutta työntekijöiden omissa näytteissä se on vahvassa osassa. Auttajan ja yhteisöllisyyden edistäjän roolit ovat hieman lähempänä toisiaan. Luonnollisesti tällaisessa vertailussa tulee ottaa huomioon se, että yhteistyökumppaneiden osalta aineis-

tonäytteiden määrä oli huomattavan pieni, vain 58 kappaletta. Voi jopa kyseenalaistaa, onko vertailu näin vähäisellä aineistolla relevanttia.

Kuten sanottua, minulle selvisi vasta analyysivaiheessa, kuinka suppea aineistoni on kolmannen tutkimuskysymyksen näkökulmasta. Pitkään harkitsin, että jättäisin kolmannen kysymyksen kokonaan pois tutkimusraportistani. Lopulta kuitenkin totesin, että tämäkin on yksi tutkimustulos.

6 Pohdinta

Olen tässä tutkimuksessa kartoittanut ja kategorisoinut sosiaalialan ammattilaisen rooleja. Ensin kartoitin rooleja, joita sosiaalialan ammattieettiset vaateet ja yhteiskunnan turvallisuuskeskeisyys rakentavat kadulla työskenteleville sosiaalialan ammattilaisille. Sitten tarkensin kartoitusta fyysisestä ja institutionaalisesta toimintaympäristöstä nouseviin rooleihin. Sisällön analyysin avulla kartoitin aineistostani työtehtävät, joita työntekijät ovat ottaneet hoitaakseen. Katégoria-analyysillä kategorisoin aineistostani roolit, joita työntekijät ovat valinneet, sekä suhteutin näitä rooleja niihin rooleihin, joita yhteistyökumppanit ovat tarjonneet työntekijöille.

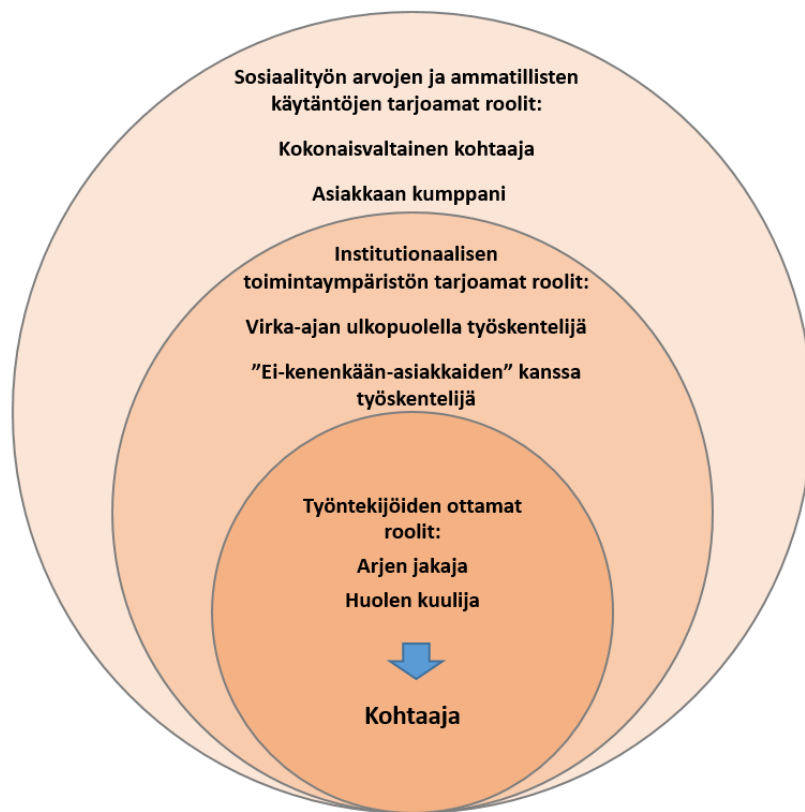
Olisin periaatteessa voinut rakentaa tutkimukseni niin, että olisin ottanut taustoitusluvuista esiin nostetut ammattilaisen roolit ja lähtenyt lukemaan aineistoani niiden pohjalta, juuri noita roolikategorioita etsien. Tämä olisi kuitenkin ollut jäsenkategorisoinnin periaatteiden vastaista. Muun muassa analyysimenetelmistä paljon kirjoittaneen David Silvermanin (Forsberg 1991, 131-132) mukaan on syytä tehdä ensin niin sanottu mikroanalyysi ennen kuin lähdetään hahmottamaan suurempia kokonaisuuksia. Näin pyritään välttämään aineiston tulkinta sillä, mitä tiedämme jo ennestään. Tästä syystä aloitin roolien etsinnän aineistosta puhtaalta pöydältä ja annoin roolikategorioiden nousta työntekijöiden raporttiteksteistä.

Kuudennessa luvussa vedän taustamuuttujat ja analyysitulokset yhteen eli siirryn niin sanotusti makroanalyysiin. Minulla on ammatillista kokemustietoa tutkimastani hankkeesta ja ammatillisen lisensiaatintutkimuksen tarkoitus on lähentää käytäntöä ja teoriaa. Siksi haluan pohdintaluvussa verrata edellä mainittuja tietoja toisiinsa siinä valossa, mitä tiedän tutkimastani hankkeesta työelämän pohjalta. Nostan esiin neljä näkökulmaa, jotka mielestäni parhaiten kuvaavat tutkimani hankkeen työntekijöiden roolin erityislaatuisuutta. Lukijan ei tarvitse tehdä kovinkaan paljon tulkintaa huomatakseni, että tässä luvussa kiteytyy myös se, mitä minä sosiaalialan ammattilaisena ja ammattilaisten esimiehenä ajattelen laadukkaan sosiaalityön olevan ja mihin suuntaan toivoisin sosiaalityötä professiona vietävän niin koulutuksen kuin työelämänkin keinoin.

1. Kohtaaja

Ajallemme ominaista on, että sosiaalialan ammattilaisen kohdatakseen asiakkaan täytyy tehdä ajanvaraus, ja tapaamisajan saadakseen asiakkaalla täytyy olla joku tietty asia tai ongelma, joka vastaa kyseisen ammattilaisen hallinnollista toimialuetta. Jos olet tietyn ikäinen, tietyltä asuinalueelta, sukunimesi alkaa tietyllä kirjaimella ja sinulla on tietty ongelma, olet soittanut oikeaan paikkaan. Mikäli haluaisit keskustella yleisestä elämäntilanteestasi jonkun ammattilaisen kanssa, joka auttaisi sinua hahmottamaan tilannettasi paremmin ja ehkä antaisi muutaman hyvän neuvonkin, et helpolla löydä juttukumppania ainakaan julkisen sektorin sosiaalitoimesta. Tästä syystä haluan nostaa kohtaajan roolin yhdeksi tutkimani hankkeen työntekijöiden merkittävimmistä rooleista.

Sosiaalityön ammattieettisissä ohjeissa (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013, 8) peräänkuulutetaan sosiaalialan ammattilaiselle kokonaisvaltaisen kohtaajan roolia: *”Ammattilaisen on pyrittävä ottamaan huomioon asiakkaansa kaikki elämänalueet ja kohtaamaan hänet paitsi yksilönä myös osana perhettään sekä osana ympäröivää yhteisöä ja yhteiskuntaa. Asiakasta autetaan omien vahvuksiensa tunnistamisessa ja kehittämisessä.”* Kirsi Juhila (2006, 13-14) katsoo, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisistä suhdetyypeistä yksi on kumppanuussuhde, jossa asiakkaiden elämää ja ongelmatilanteita sekä ratkaisumalleja jäsennetään yhdessä ja rinnakkain. Institutionaalisesta toimintaympäristöstä eli siitä kaupungin organisaatiosta, jossa tutkimani hankkeen työntekijät ovat työskennelleet, nousee työntekijöille odotukseksi asukkaiden kohtaaminen perinteisen virka-ajan ulkopuolella ja työskentely myös niiden asukkaiden kanssa, jotka eivät nykyisessä palvelujärjestelmässämme kuulu minkään tahon asiakkaiksi. Työntekijöiden päivittäisraporteista tekemäni analyysin perusteella työntekijät ovat vastanneet näihin rooliodotuksiin ottamalla arjen jakajan ja huolen kuuntelijan roolin. Kuviossa 8 kuvaan tätä kokonaisuutta.



Kuvio 8. Sosiaalialan ammattilainen kohtajana.

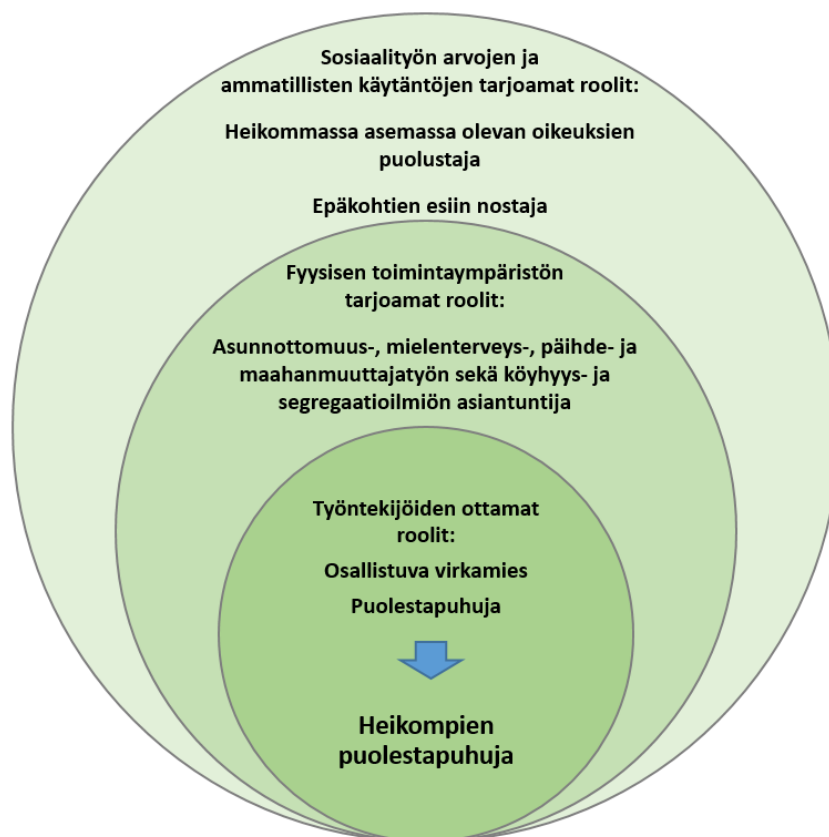
Olen nimennyt kuviossa työntekijän rooliksi kohtajan. Termillä pyrin tuomaan esiin sen, että tutkimassani hankkeessa työntekijöiden rooliksi on muodostunut kohdata asukas siellä, missä tämä sattuu olemaan ja juuri siinä voinnissa kuin tämä sillä hetkellä on. Kohtaamistilanteet ovat molemmin puolin hyvin autenttisia ja aitoja, kun kummallakaan ei ole kohtaamiselle valmista agenda mietittynä. Työntekijöiden päivittäisraporteista nousseet arjen jakajan ja huolen kuulijan roolikategoriat luokittuivat analyysissäni läsnäolijan pääluokkaan. Neljästä pääluokastani läsnäolijan rooli oli kirkkaasti vahvin. Mielestäni tämä kertoo tarpeesta, joka ihmisten arjessa on sosiaalialan ammattilaisen kuuntelevalle korvalle. Sosiaalityö tuntuu työelämän segmentoitumisen myötä siirtyneen etäälle ihmisen arjesta ja pirstoutuneet työnkuvat on jo pitkään nähty alan ongelmana (mm. Pohjola 1993, 69). Tutkimassani hankkeessa työntekijät ovat olleet kenen tahansa tavoitettavissa ilman ajanvarausta tai määriteltyä huolenaihetta tai ongelmaa.

Tästä asetelmasta asukkaat ovat tilastojenkin valossa osanneet ottaa hyödyn irti. Se selviää numeerisesta raportoinnista, johon tutkimassani hankkeessa siirryttiin vuonna

2010. Hankkeen kolmella työparilla oli vuoden aikana asukkaiden ja kumppaneiden kanssa lähes 24 000 kohtaamista, näistä 21 000 niissä tilanteissa, kun työntekijät ovat olleet jalkautuneena kentälle. Tällaisiin lukemiin ei yksilökohtaiseen toimistoasiointiin perustuvassa työssä voida päästä. Luonnollisestikaan kaikissa kohtaamisissa ei ole tehty syvällistä sosiaalityötä, mutta usein sellainen ei olisi tarkoituksenmukaistakaan. Luottamus työntekijöiden ja asiakkaiden välillä rakentuu pikkuhiljaa ja satunnaisista kohtaamisista saattaa lopulta syntyä, ja on lukemattomia kertoja syntynytkin, pitkä työskentelyprosessi, jossa kohdatun henkilön polku vie esimerkiksi asunnottomuudesta tai hoitamattomista päihde- ja mielenterveysongelmista turvattuihin asuin- ja hoito-olosuhteisiin.

2. Heikompien puolestapuhuja

Sosiaalityössä puhutaan paljon siitä, miten ammattilaisen tehtävä on tehdä rakenteellista sosiaalityötä tuomalla asiakkaansa asiaa esiin esimerkiksi päättäjille ja poliitikoille. Sosiaalityön ammattieettisissä ohjeissa (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013, 9) todetaan, että sosiaalialan ammattilainen *”huolehtii erityisesti heikoimmassa asemassa olevien oikeuksien toteutumisesta ja toimii asiakkaan puolestapuhujana.”* Samoja asioita voi katsoa nousevan tutkimani hankkeen fyysisestä toimintaympäristöstä: totesin Helsingin kaduilla työskenteleviltä työntekijöiltä edellytettävän niin asunnottomuustyön, päihdetyön, mielenterveystyön, köyhyysilmiön, maahanmuuttajatyön kuin segragaatioilmiönkin asiantuntijuutta. Työntekijöiden päivittäisraporteista tekemäni analyysin perusteella työntekijät ovat vastanneet näihin rooliodotuksiin ottamalla osallistuvan virkamiehen ja puolestapuhujan roolin. Kuviossa 9 kuvaan tätä kokonaisuutta.



Kuvio 9. Sosiaalialan ammattilainen heikompia puolestapuhujana.

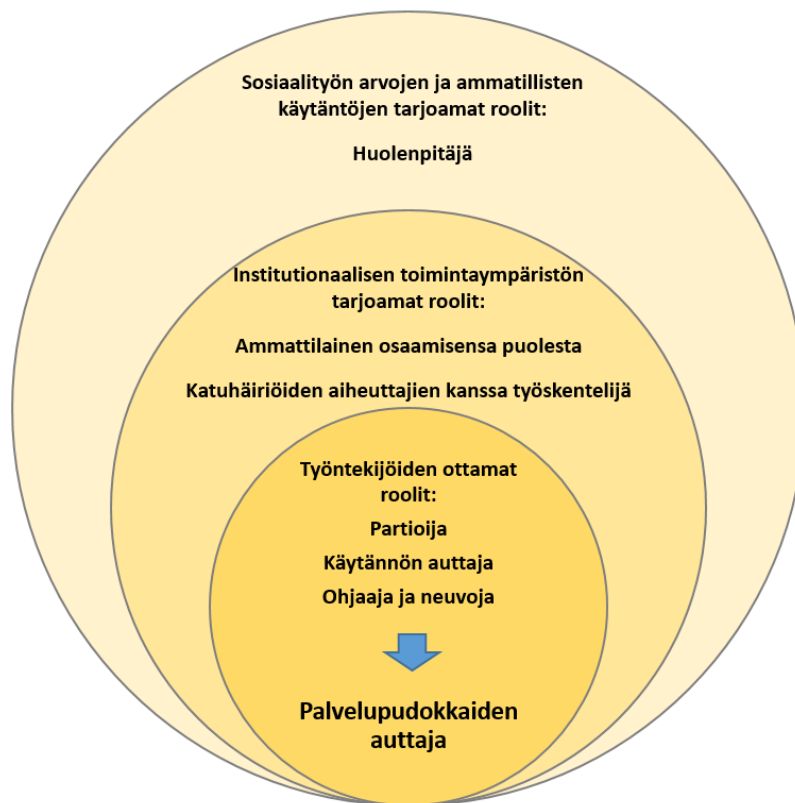
Olen kuviossa 9 tulkinnut, että tutkimani hankkeen työntekijät ovat vastanneet sosiaalityön arvoista ja fyysisestä toimintaympäristöstä nouseviin rooliodotuksiin valitsemalla heikompia puolestapuhujan roolin. Työntekijät ovat tehneet rakenteellista työtä horisontaalisesti, lisäämällä tietoutta ja ymmärrystä niin sanotun tavallisen kansan keskuudessa. Työntekijät ovat eri foorumeilla pyrkineet tuomaan heikommassa asemassa olevien henkilöiden tilannetta esiin ja lisäämään kanssaihminen ymmärrystä näitä henkilöitä kohtaan. Yhtenä esimerkkinä on vaikkapa tilanne, jossa työntekijät ovat olleet kalliolaisten ikäihmisten asukastuvassa valottamassa kävijöille leipäjonoasiakkaiden arjen todellisuutta, kun ikäihmisillä ovat päällimmäisenä mielessä olleet vain ne häiriöt, joita pitkä jono lieveilmiöineen aiheuttaa heidän kotikadullaan. Nämä ovat herkkiä tilanteita ja vaativat työntekijältä tarkkaa roolivalintaa: yhtäältä täytyy ymmärtää kaikkia osapuolia ja puhua kaikenlaisille kuulijoille sellaisella kielellä, että omat näkemykset eivät tule saman tien tyrmätyiksi vaan jäävät edes jollain tasolla kuulijoiden

pohdintaan. Toisaalta täytyy koko ajan muistaa oma ammattilaisen roolinsa, jossa ei voi asiasisällön kustannuksella lähteä liikaa miellyttämään keskustelukumppania.

3. Palvelupudokkaiden auttaja

Jokainen voi omakohtaisesti saada käsityksen siitä, millaisten palvelujen saatavuudessa pääkaupunkiseudulla on pahimmat puutteet. Tämän voi tehdä istumalla varttitunnin verran Helsingin rautatieaseman keskuspenkeillä silmät, korvat ja nenä avoinna. Veikkaan, että viidessätoista minuutissa ohi on kulkenut ainakin mielenterveys-, päihde-, asumis-, lastensuojelu- ja toimeentulotukipalveluiden ulkopuolelle jääneitä henkilöitä.

Sosiaalityön ammatillisista käytännöistä nousee ammattilaisen rooliksi huolenpitäjän rooli. Siinä sosiaalialan ammattilaisen roolina on pitää huolta asiakkaasta niissä tilanteissa, joissa tämä ei selviä omillaan. (Juhila 2006, 13-14.) Tutkimani hankkeen institutionaalisesta toimintaympäristöstä tarjottiin hankkeen työntekijöille kokeneen ja osaavan ammattilaisen ja katuhäiriöiden aiheuttajien kanssa työskentelijän rooleja: työntekijöiden tulisi paitsi puuttua katuhäiriöihin myös työskennellä katuhäiriöiden aiheuttajan ja hänen lähiverkostonsa ja viranomaisten verkoston kanssa. Ne roolit, jotka työntekijät ovat analyysini mukaan päätyneet ottamaan, ovat olleet partioijan, käytännön auttajan, ohjaajan ja neuvojan roolit. Kuviossa 10 kuvaan tämän kokonaisuuden muodostumista.



Kuvio 10. Sosiaalialan ammattilainen palvelupudokkaiden auttajana.

Olen kuviossa 10 nimennyt työntekijöiden varsinaiseksi roolivalinnaksi palvelupudokkaiden auttajan roolin. Termi palvelupudokas tulee hankkeen työntekijöiltä. Kävimme heidän kanssaan keskustelua tästä asiakaskunnasta ja kartoitimme, keitä tarkoitamme, kun puhumme palvelupudokkaista (Kehittämispäivän muistiinpanot 5.11.2015; myös Männistö 2012, 128-130). Työntekijät nimesivät neljä erityistä palvelupudokasryhmää:

1. Palvelujen piirissä olevat, mutta niissä pärjäämättömät
2. Palvelujen piirissä olevat, mutta niistä toistuvasti putoavat
3. Palveluita tarvitsevat, mutta niihin pääsemättömät
4. Palveluita tarvitsevat, mutta niihin haluamattomat

Ensimmäistä ryhmää edustavat henkilöt, jotka käyttävät paljon kaikenlaisia palveluita – terveyskeskuspäivystystä, sosiaalitoimen päivystystä, selviämishoitoasemaa, asumispäivystystä – mutta eivät sellaisia palveluita, joista olisi heille pitkäkestoista apua. Tälle ryhmälle ominaista on se, että he käyttävät pääosin päivystyspalveluita eikä heihin saada luotua kontaktia niissä palveluissa, joissa syvällisempi perehtyminen olisi mahdollista.

Toinen ryhmä muodostuu henkilöistä, jotka ovat menneet tai jotka on ohjattu oikeiden palvelujen piiriin, mutta he eivät pysty kiinnittymään niihin. Syynä on yleensä elämäntilanteen epävakaus. On hankala sitoutua kiinteisiin tapaamisaikoihin ja asioiden hoitoon sosiaalitoimen tai terveyspalvelujen kanssa, jos yöpaikka vaihtuu joka vuorokausi ja asiapapereiden säilytykseen ainoa paikka on muovikassi. Elämäntilanteen epävakaus aiheuttaa myös sen, että esimerkiksi päihdehoitoon on vaikea sitoutua: ajatukset pyörivät siinä, mistä saada majapaikka kun hoitajakso päättyy tai onko mahdollisuutta enää saada lapsia takaisin huostasta.

Kolmas ryhmä, palveluita tarvitsevat mutta niihin pääsemättömät, on harmillisen suuri ryhmä Helsingin kaduilla. Nämä henkilöt ovat selvästi avun tarpeessa, mutta he eivät osaa hakeutua palveluihin tai heille ei yksinkertaisesti ole oikeanlaista palvelua tarjolla. Esimerkiksi erilaiset mielenterveysongelmat yhdistettynä päihteidenkäyttöön aiheuttavat usein merkittävän esteen palvelujen piiriin pääsulle. On myös niitä tilanteita, joissa asiakas pääsee yhteen palveluun, muttei toiseen. Asuminen järjesty, mutta kun asuu tukiasunnossa ja lääkitsee mielenterveysongelmaansa päihteillä, ei helposti avaudu tietä niihin psykiatrian palveluihin, joihin omassa kodissa asuva päihteetön henkilö pääsee. Samoin on todettu, että mielenterveysongelmaisen on vaikea saada apua somaattisiin vaivoihinsa (mm. Helsingin Sanomat 18.10.2015).

Neljäs ryhmä, palveluita tarvitsevat mutta niihin haluamattomat, on tuttu ryhmä poliiseille, vartijoille ja muille julkisissa tiloissa työskenteleville ammattilaisille. Henkilöllä saattaa esimerkiksi olla erittäin pahoja mielenterveysongelmia, mutta hän on erittäin hoitokielteinen. Oirehdinta tapahtuu katukuvassa ja saattaa olla ulkopuolisen silmin hyvinkin huolestuttavaa tai jopa pelottavaa, mutta asialle ei ole paljon tehtävissä, mikäli henkilö ei aiheuta konkreettista vaaraa itselleen tai muille.

Tutkimani hankkeen työntekijät työskentelevät kaikkien näiden ryhmien kanssa. Heidän menetelmänään on luottamuksen rakentaminen erittäin pitkällä aikahaitarilla asiakkaan omassa elinympäristössä. Tuttavuuden tekeminen alkaa lyhyistä kohtaamisista ja syvenee ihannetilanteessa pisteeseen, jossa työntekijät voivat ottaa yhteiskunnan

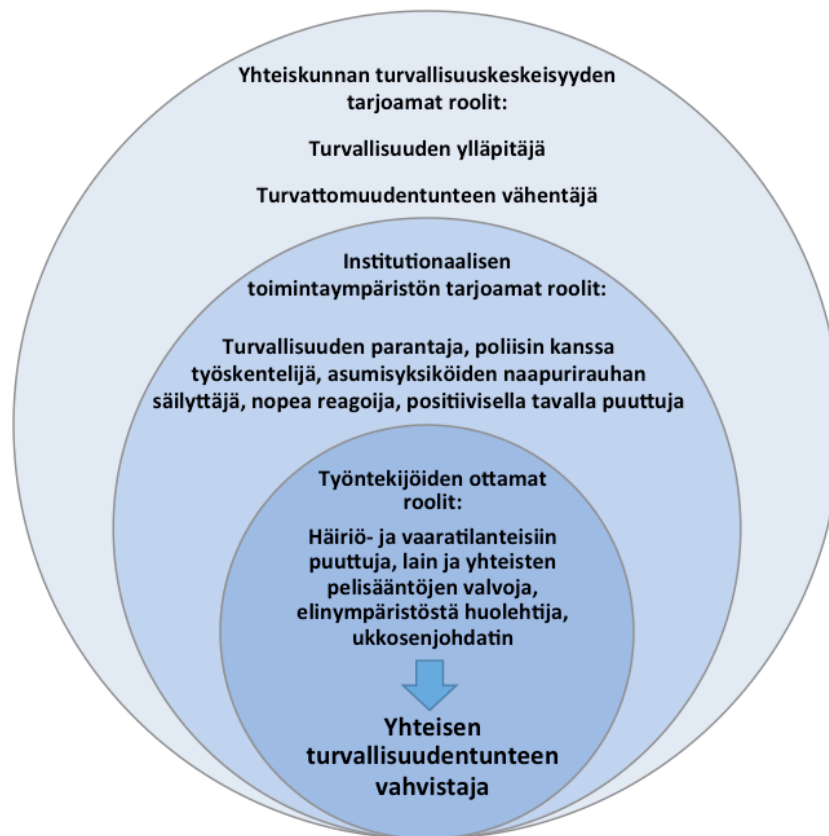
tarjoaman palveluarsenaalin käyttöön. Tämä saattaa joskus tapahtua tunneissa, joskus se vie kuukausia tai vuosia.

4. Yhteisen turvallisuudentunteen vahvistaja

Valitsin tutkimukseeni yhdeksi merkittäväksi taustatekijäksi turvallisuuskeskeisen ajattelutavan, joka eri tutkimusten perusteella on nykyajassa läsnä vahvemmin kuin ehkä koskaan ennen (mm. Koskela 2009). Jos tutkimustuloksiani tarkastelee siitä näkökulmasta, päädytään rooliodotuksissa ja -valinnoissa kuvioon 11.

Turvattomuuden vähentämiseen ja turvallisuudentunteen parantamiseen tähtäävät roolit nousevat työntekijöiden roolivaatimukseksi niin yhteiskunnan turvallisuuskeskeisyydestä kuin institutionaalisesta toimintaympäristöstäkin. Lisäksi institutionaalisesta toimintaympäristöstä – pitkälti poliisilta ja turvallisuus- ja valmiusyksiköltä – nousi vahvana odotuksia myös sille, että työntekijät keskittyisivät tekemään yhteistyötä poliisin kanssa, pyrkisivät pitämään päihde- ja mielenterveysongelmaisille suunnattujen asukasyksiköiden ympäristöt rauhallisina ja reagoisivat nopeasti asukkailta tuleviin turvallisuushuoliin. Hanketta perustettaessa pidettiin tärkeänä myös sitä, että katuhäiriöihin puututtaisiin positiivisella otteella, ei auktoriteetin turvin.

Työntekijät ovat analyysini mukaan valinneet roolikseen olla häiriö- ja vaaratilanteisiin puuttujia, lain ja yhteisten pelisääntöjen valvojia, elinympäristöstä huolehtijoita ja niin sanottuja ukkosenjohdattimia eli tahoja, joka ottavat asukkaiden aggressiot vastaan, jotteivät ne kohdistuisi toisiin asukkaisiin. Tästä kokonaisuudesta muodostuu kuvio 11.



Kuvio 11. Sosiaalialan ammattilainen yhteisen turvallisuudentunteen vahvistajana.

Olen kuviossa 11 nimennyt työntekijöiden varsinaiseksi rooliksi yhteisen turvallisuudentunteen vahvistajan roolin. Analyysikappaleessani käytin termiä kontrolloija, mutta on olennaista ymmärtää, millaista kontrollointia on todellisuudessa käytetty: kontrollointi on tapahtunut hyvin pehmein keinoin. Kuten työntekijät aineistossani sanovat päihdeongelmaisten miesten porukalle: *"Emme ole ketään vastaan, vaan haluamme että kaikilla on hyvä olla."* On siis huolehdittu yhteisestä turvallisuudentunteesta, ei minkään yksittäisen asukasryhmän kuten lapsiperheiden tai omistusasujien turvallisuudentunteesta.

Vaikka työntekijät ovat tutkimusaineistoni mukaan ottaneet valvojan ja puuttujan roolia, eivät he ole lähteneet ratkomaan esimerkiksi asunnottomille suunnattujen asumisyksiköiden naapurusto-ongelmia vartijan ottein. He ovat edenneet sosiaalityön keinoin, keskustelemalla ja neuvottelemalla. Työntekijät eivät ole esimerkiksi kategorisesti pyrkineet hätyyttelemään asumisyksikön asukkaita läheisen päiväkodin pihalta

häiriötä aiheuttamasta vaan samalla huolehtineet siitä, missä kunnossa kyseiset asukkaat ovat ja onko heillä paikkaa, minne mennä.

Yhteiskunnan suurimmaksi turvallisuushakaksi mainitaan usein syrjäytyminen (mm. Sisäasiainministeriö 2008; Viljanen & Mankkinen 2010). Ne yhteiskunnan jäsenet, jotka jäävät ulkopuolelle muiden kokemasta hyvästä, kääntyvät yhteisöään vastaan ja alkavat aiheuttaa erilaisia häiriöitä muiden mukavaan arkeen. Hyvin monet hankkeen työntekijöiden kohtaamat henkilöt voidaan nähdä tämän ryhmän edustajina. Näen, että työntekijöiden yhtenä roolina on ollut tehdä katuja turvallisemman oloiseksi asukkaille paitsi auttamalla häiriöitä aiheuttavia ihmisiä palvelujen piiriin myös näyttämällä esimerkkiä niin sanotusta katufiksueudesta. Ohikulkijat ovat työntekijöiden toimintaa seuraamalla nähneet, että päihteidenkäyttäjien tai asunnottomien henkilöiden kanssa voi olla ja jutella niin kuin ihmisten kanssa ollaan ja jutellaan, ja että ystävällisyyteen vastataan lähes aina ystävällisyydellä. Tutkija Hille Koskela (2009, 106) ilmaisee hienosti, miksi tällaista työtä tarvitaan: ”Turvattomuus on sidoksissa siihen, miten ”kotonaan” yksilö on kaupunkitilassa, miten hän osaa navigoida siellä ja miten hän kykenee vuorovaikutukseen muiden kanssa. Huolestuttavin pelon seuraus on juuri tämän sosiaalisen vuorovaikutuksen romuttumisen mahdollisuus. Jos pelko ylittää sellaisiin mittasuhteisiin, että se estää neuvottelemasta, välittämästä ja tarvittaessa auttamasta, se johtaa välinpitämättömyyteen, joka nakertaa sosiaalisen elämän perustaa.” Hankkeen työntekijät ovat ikään kuin ottaneet katujen ihmiset mukaan muun yhteiskunnan menoon sen sijaan, että toimillaan rajaisivat heitä entistä enemmän yhteiskunnan ulkopuolelle.

Sain tutkimuksessani kartoitettua jalkautuvaa työtä tekevien sosiaalialan ammattilaisten näkemykset omista rooleistaan. Se, mitä jäi hampaankoloon ja mikä mielestäni olisi laajemman tutkimuksen paikka, on toisten alojen työntekijöiden näkemykset sosiaalialan ammattilaisten rooleista. Oma aineistoni ei taipunut vastaamaan tähän kysymykseen. Se olisi mielestäni erittäin ajankohtainen tutkimuskysymys näinä aikoina, kun kunnissa mietitään, mitkä nykyisistä tehtävistä tulevat maakuntauudistuksen jälkeen jäämään kuntien hoidettavaksi ja millaisten professioiden voimin näitä tehtäviä tullaan hoitamaan. Lisäksi useaa kuntaa vaivaava krooninen pula muodollisesti pätevistä sosiaalityöntekijöistä houkuttaa kokeilemaan työtehtävien pätevyysvaatimusten muutta-

mista. Mikä on näitä ratkaisuja tekevien tahojen käsitys sosiaalialan ammattilaisen rooleista ja olisiko siinä työsarkaa myös tutkijoille?

Aloitin lisensiaattiopintoni vuonna 2009 ja opinnäytetyöni joitain vuosia myöhemmin. Näinä vuosina hanke, joka aloitti toimintansa samana vuonna kuin minä opintoni, on nähnyt organisaatiomuutosten myötä monenlaisia vaihteita. Tiimin koko on parhaimmillaan noussut yhdeksään työntekijään ja heikoimmillaan kutistunut neljään. Kertaalleen toiminnot ajettiin kokonaan alas siinä käsityksessä, että jatkorahoitusta ei enää löydy. Opinnäytetyöni oli tarkoitus päättyä sanoihin, joissa kannustettaisiin kaupunkia miettimään, kuinka paljon lisäarvoa tällainen palvelumuoto voi tuoda paitsi asukkaille myös koko palvelujärjestelmälle, ja esitettäisiin huoli siitä, että katutyön tulevaisuus on Helsingissä niin epävakaa pohjalla. Opinnäytetyöni ollessa loppusuoralla syksyllä 2016 iloitsen siitä tiedosta, että Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimi on käynnistänyt koko viraston tasolla etsivän työn ja riskiryhmien kartoittamisen prosessin, jonka tavoitteena on kehittää menetelmiä palveluidemme ulkopuolelle jääneiden tai jätettyjen asukkaiden löytämiseksi. Lisäksi kaduille jalkautuva työmuoto saa tulevan vuoden alussa kahdeksan vakanaista vakanssia, jotka sijoitetaan aikuissosiaalityön tiimeihin kattamaan maantieteellisesti koko Helsingin. Ehkäpä siis haastankin viime sanoikseni muut kaupungit – ja tulevat maakuntahallinnot – miettimään, olisiko vastaavalle toiminnalle kysyntää muuallakin.

Lähteet

- Aittola, Tapio & Raiskila, Vesa 1994: Jälkisanat. Teoksessa Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas 1994: Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Gaudeamus. Helsinki, 213-231.
- Ala-Outinen, Annina 2010: Hyvinvoinnin tukiverkko koetuksella. Helsingin palveluvirastojen toiminta kaupunginosien eriytymisen ehkäisemiseksi. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 2010:3. Helsinki.
- Antaki, Charles & Widdicombe, Sue (toim.) 1998: Identities in Talk. Sage. London.
- ARAn selvityksiä 2009. Asunnottomat 2008. Selvityksiä 3/2009. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.
- Archer, Margaret S. 2000: Being Human. The Problem of Agency. University of Cambridge. Cambridge.
- Bardy, Marjatta 2009: Esipuhe. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas 1994: Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Suom. Vesa Raiskila. Alkuperäinen teos The Social Construction of Reality vuodelta 1966. Gaudeamus. Helsinki.
- Burr, Vivien 1995: An Introduction to Social Constructionism. Routledge. London.
- Edwards, Derek 1997: Discourse and Cognition. Sage. London.
- Eskola, Antti 1966: Sosiologian tutkimusmenetelmät 2. WSOY. Helsinki.
- Forsberg, Hannele 1991: Perhe sosiaalitoimiston arjessa - analyysin ensiaskeleita. Teoksessa Forsberg, Hannele & Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Järviluoma, Helmi & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja & Ritala-Koskinen, Aino & Roivainen, Irene & Rostila, Ilmari & Silverman, David & Suoninen, Eero: Sosiaalisia käytäntöjä tutkimassa. Katkelmia empiirisen tutkimuksenteon vaiheista. Tutkimuksia Sarja A Nro 1. Tampereen yliopisto. Tampere, 122-138.
- Garfinkel, Harold 1984: Studies in Ethnomethodology. Alkuperäinen teos vuodelta 1967. University of California. Los Angeles.
- Gergen, Kenneth J. 1999: An Invitation to Social Construction. Sage. London.
- Granfelt, Riitta 1999: Kertomuksia kodittomuudesta ja marginaalista. Teoksessa Karvinen, Synnove & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. SoPhi. Jyväskylä, 99-116.
- Hacking, Ian (1999): Mitä sosiaalinen konstruktionismi on? Suom. Inkeri Koskinen. Vastapaino. Tampere.
- Hakala, Salli & Vesa, Juho 2013: Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.): Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino. Tampere, 216-244.
- Heikkinen, Hannu L.T. & Jyrkämä, Jyrki 1999: Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti (toim.): Siinä tutkija, missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Atena Kustannus. Juva, 25-62.
- Heinonen, Jari 2014: Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen Marjaana (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIPress. EU, 37-63.

- Helsingin kaupungin talousarvio vuodeksi 2009. Kaupunginhallituksen mietinnöt 8-2008. http://www.hel2.fi/taske/julkaisut/talousarvio2009/ta_2009_kv.pdf. Viitattu 29.9.2010.
- Helsingin kaupungin tietokeskus 2009a: Helsingin väestö vuodenvaihteessa 2008/09 ja väestömuutokset vuonna 2008 - lyhennetty versio. Helsingin kaupungin tietokeskuksen julkaisuja 16/2009. Helsinki.
- Helsingin kaupungin tietokeskus 2009b: Helsingin tila ja kehitys 2009. Helsinki.
- Helsingin kaupungin tietokeskus 2010a: Tilastotietoja Helsingistä 2010. http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/tasku09_suomi_net.pdf. Viitattu 24.4.2015.
- Helsingin kaupungin tietokeskus 2010b: Helsinki alueittain 2009. http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/10_01_25_Hki_alueittain.pdf. Viitattu 24.4.2015.
- Helsingin kaupunkisuunnitteluviraston yleissuunnitteluosaston selvityksiä 2012: Helsingin seudun ja Helsingin väestökehitys. Toteutunut väestönkasvu ja projektiot vuoteen 2050. Helsingin kaupunkisuunnitteluviraston yleissuunnitteluosaston selvityksiä 2012:3. Helsinki.
- Helsingin poliisilaitoksen toiminta- ja taloussuunnitelma vuosille 2010-2013: Tulossopimus 2009.
- Helsingin Sanomat 27.9.2008: Lähityöntekijät alkavat partioida ongelma-alueilla.
- Helsingin Sanomat 15.10.2008: Miesjoukko raiskasi naisen Kaisaniemenpuistossa.
- Helsingin Sanomat 18.10.2015: Mielenterveysongelmista kärsivän muut vaivat pannaan herkästi hulluuden piikkiin – "Tämä johtaa turhiin kuolemiin". <http://www.hs.fi/sunnuntai/a1444969117871>. Viitattu 15.8.2016.
- IFSW 2015a: IFSW:n ja IASSW:n virallinen sosiaalityön määritelmä vuodelta 2000. http://www.talentia.fi/files/251/Sosiaalityon_maaritelma.pdf. Viitattu 14.4.2015.
- IFSW 2015b: Statement of Ethical Principles. <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles>. Viitattu 14.4.2015.
- Jokinen, Arja 1999: Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino. Jyväskylä, 37-53.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 1991: Diskurssianalyysi: villiä leikkiä merkityksillä vai varteenotettava tutkimustapa? Teoksessa Forsberg, Hannele & Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Järviluoma, Helmi & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja & Ritala-Koskinen, Aino & Roivainen, Irene & Rostila, Ilmari & Silverman, David & Suoninen, Eero: Sosiaalisia käytäntöjä tutkimassa. Katkelmia empiirisen tutkimuksenteon vaiheista. Tutkimuksia Sarja A Nro 1. Tampereen yliopisto. Tampere, 37-49.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 1999: Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino. Jyväskylä, 54-97.
- 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 kirjallisuus, sarja Sosiaalityö 2. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä, 9-31.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 1993: Diskursiivinen maailma. Teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysin aakkoset. Vastapaino. Tampere, 17-47.

- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 2012: Kategoriat, kulttuuri & moraali. Johdatus kategoria-analyysiin. Vastapaino. Tampere.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero 1999: Rikoksesta resurssi. Narratiivien rakentaminen sosiaalityön kohtaamisessa. Teoksessa Karvinen, Synnove & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. SoPhi. Jyväskylä, 207-236.
- Juhila, Kirsi 1999a: Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino. Jyväskylä, 160-198.
- Juhila, Kirsi 1999b: Tutkijan positiot. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino. Jyväskylä, 201-232.
- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus 2/2004, 155-183.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2009: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus vol 17 (4) 2009, 296-312.
- Julkunen, Raija 2001: Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Vastapaino. Tampere.
- Julkunen, Raija 2006: Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Stakes. Helsinki.
- Juvonen, Tarja 2009: Kontrolli ja nuorten kanssa tehtävä etsivä työ. Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto.
- Järviluoma, Helmi 1997: Musiikki, identiteetti ja ruohonjuuritaso. Amatööriusikkoryhmän kategoriatyöskentelyn analyysi. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Järviluoma, Helmi & Roivainen, Irene: Jäsenkategorisoinnin analyysi kulttuurisena metodina. Teoksessa Helmi Järviluoma: Musiikki, identiteetti ja ruohonjuuritaso. Amatööriusikkoryhmän kategoriatyöskentelyn analyysi. Akateeminen väitöskirja. Acta Universitatis Tamperensis 555. Tampereen yliopisto. Tampere, 69-85.
- Karisto, Antti 2008: Satumaa. Suomalaiseläkeläiset Espanjan Aurinkorannikolla. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki.
- Karlsson, Thomas & Österberg, Esa 2010: Mitä tilastot kertovat suomalaisten alkoholinkäytöstä? Teoksessa Mäkelä, Pia & Mustonen, Heli & Tigerstedt, Christoffer (toim.): Suomi juo. Suomalaisten alkoholinkäyttö ja sen muutokset 1968–2008. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 13-26.
- Koskela, Hille 2009: Pelkokierre. Pelon politiikka, turvamarkkinat ja kamppailu kaupunkitilasta. Gaudeamus. Helsinki.
- Kuusela, Pekka 2002: Sosiaalipsykologian maailmahypoteesit. Tieteenalan historia ja sosiaalisen konstruktionismin muodot. Unipress. Kuopio.
- Layder, Derek 1993: New Strategies in Social Research. An Introduction and Guide. Polity Press. Padstow.
- Luntamo, Mari 2012: Terve asunnoton -hankkeen arviointiraportti. Helsingin terveystakeskus. Helsinki.
- Markkola, Pirjo 2008: Lähdekritiikki - niin hiljaista ettei sitä huomaa. Teoksessa Kirsti Lempiäinen & Olli Löytty & Merja Kinnunen (toim.): Tutkijan kirja. Vastapaino. Tampere, 168-177.
- Metteri, Anna & Kiuru, Kaisa-Elina 2014: Lastensuojelun ja nuorisopsykiatrian yhteis-asiakkuus potilaskertomusaineistossa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2014:51, 146-160.

- Muhonen, Leea 2012: Kaaoksesta hallintaan – Itäkeskuksen psykiatrian poliklinikan muutosprosessi yleispsykiatrisista työryhmistä häiriökohtaisiin työryhmiin vv. 2009-2010. Teoksessa Moring, Juha & Martins, Anne & Partanen, Airi & Nordling, Esa & Bergman, Viveca (toim.): Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Kehittyviä käytäntöjä 2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 46/2012, 96-101.
- Männistö, Päivi 2012: Kun ei ole tervetullut minnekään. Poiskäännyttämisen ja poissulkemisen ilmiöitä katuperspektiivistä tarkasteltuna. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.): Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. PS-kustannus. Juva, 125-139.
- Mäntysaari, Mikko 2006: Tarkentuva tieto sosiaalityössä. Teoksessa Kuusela, Pekka & Niiranen, Vuokko (toim.): Realismin haaste sosiaalitieteissä. Unipress. Kuopio, 137-162.
- Niemelä, Pauli 1997: Suomalainen turvattomuus. Inhimillisen turvattomuuden yleisyys, perusolollisuudet ja tyypittely - haastattelututkimus 1990-luvun Suomessa. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Niemelä, Pauli 2011: Sosiaalityö hyvinvointieteen toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja 2011. PS-Kustannus. Juva, 13-43.
- Partanen, Päivi & Hakkarainen, Pekka & Hankilanoja, Arto & Kuussaari, Kristiina & Rönkä, Sanna & Salminen, Mika & Seppälä, Timo & Virtanen, Ari: Amfetamiinien ja opiaattien ongelmakäytön yleisyys Suomessa 2005. Yhteiskuntapolitiikka 72 (2007):5, 553-561.
- Payne, Malcolm 2005: Modern Social Work Theory. Palgrave Macmillan. New York.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne 2009: Kurssi kohti diskurssia. Vastapaino. Tampere.
- Piironen, Hannu 2005: Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. Jyväskylä Studies in Education Psychology and Social Research 264. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Pohjola, Anneli 1993: Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli: Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaalityön Keskusliitto. Helsinki, 55-95.
- Pohjola, Anneli 1994: Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänsäkuva toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Päihdetilastollinen vuosikirja 2009. Alkoholi ja huumeet. Sosiaalityö 2009. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Raitakari, Suvi 2006: Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (toim.) 2006: Projektiyhteiskunnan kääntöpuolia. Gaudamus. Helsinki.
- Rautio, Pertti & Saastamoinen, Mikko (toim.) 2006: Minuus ja identiteetti. Sosiaalipsykologinen ja sosiologinen näkökulma. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Roivainen, Irene 1999: Sokeripala metsän keskellä. Lähiö sanomalehden konstruktiona. Tutkimuksia 1999:2. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsinki.
- Ruusuvuori, Johanna 2001: Harvey Sacks. Teoksessa Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.): Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino. Jyväskylä, 383-403.

- Saastamoinen, Mikko 2006: Minuus ja identiteetti tutkimuksen haasteina. Teoksessa Rautio, Pertti & Saastamoinen, Mikko (toim.) 2006: Minuus ja identiteetti. Sosiiaalipsykologinen ja sosiologinen näkökulma. Tampereen yliopisto. Tampere, 170-179.
- Sacks, Harvey 2005: Lectures on Conversation. Volumes I & II. Volume 1, Lecture 6. Edited by Gail Jefferson. Blackwell Publishers. Oxford.
- Sisäasiainministeriö 2008: Turvallinen elämä jokaiselle. Sisäisen turvallisuuden ohjelma. Sisäasiainministeriön julkaisuja 16/2008. Sisäasiainministeriö.
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf. Viitattu 14.4.2015.
- Sosiaali- ja terveysministeriön mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009: Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:3.
- Suoninen, Eero 1991: Perhe-elämän tulkintarepertuaarit: Yritys tavoittaa sosiaalisen todellisuuden moninaisuutta diskurssianalyysin avulla. Teoksessa Forsberg, Hannele & Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Järviluoma, Helmi & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja & Ritala-Koskinen, Aino & Roivainen, Irene & Rostila, Ilmari & Silverman, David & Suoninen, Eero: Sosiaalisia käytäntöjä tutkimassa. Katkelmia empiirisen tutkimuksenteon vaiheista. Tutkimuksia Sarja A Nro 1. Tampereen yliopisto. Tampere, 50-66.
- Suoninen, Eero 2001: Harold Garfinkel: Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.): Sosiiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino. Jyväskylä, 365-382.
- Suoninen, Eero 2012: Identiteettien rakentuminen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Kategoriat, kulttuuri & moraali. Johdatus kategorianalyysiin. Vastapaino. Tampere, 89-130.
- Tammi, Tuukka & Pitkänen, Tuuli & Perälä, Jussi 2011: Stadin nistit – huono-osaisten helsinkiläisten huumeidenkäyttäjien päihteet sekä niiden käyttötavat ja hankinta. Yhteiskuntapolitiikka 76 (2011):1, 45-54.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2010: Toimeentulotuki 2009. Tilastoraportti 31/2010. http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2010/Tr31_10.pdf. Viitattu 14.9.2016.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Vaininen, Satu 2011: Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Viljanen, Ritva & Mankkanen, Tarja 2010: Turvallinen ja moniarvoinen Suomi – sisäinen turvallisuus ja maahanmuutto 2020. Sisäasiainministeriön tulevaisuuskatsaus 2020. Sisäasiainministeriön julkaisut 25/2010. Sisäasiainministeriö.
- Välimaa, Outi 2011: Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Wermlund, Sven 1963. Johdatus sosiiaalipsykologiaan. K.J. Gummeruksen kirjapaino. Jyväskylä.
- Young, Jock 1999: The Exclusive Society. Social Exclusion, Crime and Difference in Late Modernity. SAGE Publications. London.

Zimmerman, Don H. 1998: Identity, Context and Interaction. Teoksessa Antaki, Charles & Widdicombe, Sue (toim.) 1998: Identities in Talk. Sage. London, 87-106.

TUTKIMUSAINEISTO

Hankkeen suunnittelukokousten muistiot syksyltä 2008.

Kehittämispäivän muistiinpanot 5.11.2015. Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveysvirasto, Helsinki.

Johtavan turvallisuuskoordinaattorin haastattelu 4.10.2010. Helsingin kaupunki, turvallisuus- ja valmiusosasto, Helsinki.

Työntekijöiden haastattelu 30.3.2012, tutkijan muistiinpanot.