

PERUSSOSIAALITYÖN MAHDOLLISUUKSIA –

helsinkiläisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin

Eeva Liukko

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

Yhteiskuntapolitiikan laitos

Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus

Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala

Lokakuu 2009

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	9
2.1 Tutkimuksen kysymyksenasettelu	9
2.2 Aikaisempia tutkimuksia sosiaalityöstä sosiaalibyrokratiassa	10
2.3 Perussosiaalityön muutosvaiheita Helsingin sosiaalivirastossa.....	12
2.4 Työhön aktivoiva ajattelu sosiaalityössä.....	15
2.5 Tiedonlajeja sosiaalityön työkäytännöissä	17
3 SOSIAALITYÖ TOIMINTANA	20
3.1 Sosiaalityön yhteiskunnallinen toimintaympäristö	20
3.2 Työorientaatio työskentelyn suuntaajana	24
3.3 Sosiaalityön prosessi	26
3.4 Menetelmällisyys sosiaalityössä	29
3.5 Sosiaalityöntekijän työtaidot.....	31
3.6 Sosiaalityön interventiot.....	33
3.7 Sosiaalityöllinen työvälineiden käyttö	36
3.8 Ammatillisten käytäntöjen kentän hahmotus.....	38
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	42
4.1 Sosiaalityön kehittämisprojektit tutkimusaineistona.....	42
4.2 Toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön kuvaus.....	47
4.3 Tutkimuksen metodologinen paikantuminen	51
4.4 Tutkimuksellinen lähestymistapa ja menetelmä	53
4.5 Analyysin vaiheet ja tutkimusasetelma	56
4.6 Tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä.....	61
5 YHTEISKUNNALLISEN JA AJALLISEN ULOTTUVUUDEN KEHITYSSUUNNAT	63
5.1 Yhteiskunnalliset orientaatiot	63
5.2 Työorientaatiot.....	69
5.3 Interventiot vallan ja vastuun todentumina	73
5.4 Sosiaalityö vaiheittaisena prosessina	76

5.5 Sosiaalityön prosessin suhde aikaan	81
5.6 Työvälineet	83
6 TOIMINNALLISEN ULOTTUVUUDEN KEHITYSSUUNNAT	88
6.1 Itsellinen taitavuus työskentelyn perustana	88
6.2 Jaettu osaaminen ja tiedon tuottaminen.....	92
6.3 Yksilökohtainen sosiaalityö.....	96
6.4 Työskentely verkostojen kanssa	99
6.5 Toiminta yhteisöissä ja ryhmissä	102
6.6 Vaikuttaminen yhteiskunnassa.....	106
7 PERUSSOSIAALITYÖN MAHDOLLISIA KEHITYSSUUNTIA	108
7.1 Työkäytännöistä hahmottuvia mahdollisuuksia.....	108
7.2 Sosiaalityön perustehtävän muutos.....	116
7.3 Järjestelmälähtöisestä asiakaslähtöiseen työskentelyyn.....	120
7.4 Yksin tekemisestä yhteiseen toimintaan.....	124
7.5 Byrokratiatyöstä kohti kaupunkisosiaalityötä.....	128
8 LOPUKSI.....	132
LÄHTEET.....	137
LIITTEET.....	147

KUVIOT

Kuvio 1. Sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kenttä.....	41
Kuvio 2. Tutkimuksen analyysikehikko.	55
Kuvio 3. Analyysin eteneminen.	57
Kuvio 4. Tutkimusasetelma.....	60
Kuvio 5. Projekteissa ilmenevät sosiaalityöntekijän työtaidot.....	113
Kuvio 6. Työtaitojen ja sosiaalityön tiedonlajien kehä.....	114
Kuvio 7. Mahdollisia sosiaalityön muutoksen suuntia.	115
Kuvio 8. Kaupunkisomiaalityön areenoja.	129

TAULUKOT

Taulukko 1. Sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen tasot.....	39
Taulukko 2. Toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön ominaisuuksia.	50
Taulukko 3. Esimerkki tekstin kategorisoinnista ja pelkistämisestä havainnoiksi.....	59
Taulukko 4. Projektien sosiaalityön työkäytäntöjä.....	109

1 Johdanto

Kunnallista perussosiaalityötä on pyritty kehittämään useissa projekteissa 1990-luvulta alkaen. Niissä on kokeiltu erilaisia sosiaalityön työkäytäntöjä ja pyritty juurruttamaan perustyöhön uusia toiminnallisia linjauksia. Tämän tutkimuksen kohteena ovat Helsingin sosiaaliviraston perussosiaalityö ja siellä toteutetut perussosiaalityön projektit. Tutkimustehtävänä on projektien tuella selvittää, minkälaisia toiminnallisia mahdollisuuksia helsinkiläisessä perussosiaalityössä on nähtävissä.

Käytän käsitettä perussosiaalityö puhuessani kunnallisesta sosiaalityöstä, jossa asiakkuus pääsääntöisesti kytkeytyy toimeentulotuen hakemiseen. Perussosiaalityö on aikuisosiaalityötä, sitä tehdään aikuisasiakkaiden parissa (esim. Juhila 2008a). Aikuissosiaalityö toteutuu sekä erikoisosaamista edellyttävänä että kokonaisvaltaisena, eriytymätöntä lähestymistapaa hyödyntävänä sosiaalityönä. Toimeentulotuen aikuissosiaalityöstä on usein puhuttu kunnallisena perustoimintana tai perussosiaalityönä, koska sen on nähty eroavan tiettyihin ongelmiin erikoistuneesta erityissosiaalityöstä. Perussosiaalityö ei kuitenkaan rajaudu selvästi vain aikuisuuteen, vaan sillä on yhteisiä toimintakenttiä esimerkiksi lapsiperhetyön kanssa. (Lindqvist 2005, 34–44; Heinonen 2007, 56; Raunio 2004, 39–40; Juhila 2008a, 15–21; Arnkil 1992, 18–19.)

Kunnallisen perussosiaalityön tärkeimpänä tehtävänä on ollut huolehtia viimesijaisen taloudellisen perusturvan jakamisesta. Sosiaalityön ja toimeentulotukityön yhteys on ollut aikaisemmin ehdoton, mutta se on alkanut säröillä. Taustalla ovat vaikuttaneet toimeentulotukityön kuormittavuus ja tarve suunnata sosiaalityötä uudella tavalla (mm. Kananoja 1997, 73–81; Tuusa 2005, 29–31). Vielä 1990-luvun alussa Helsingin sosiaalivirastossa sosiaalityöntekijä teki kaiken toimeentulotukipäätöksiin liittyvän työn päätösten maksatusta ja postitusta lukuun ottamatta. 1990-luvun puolivälissä kanslistit, joista kehittyi etuuskäsittelijöiden ammattikunta, alkoivat tehdä toimeentulotukipäätöksiä, jotta sosiaalityöntekijät saivat mahdollisuuden syventyä asiakastyöhön. Vuosina 2004–2005 sosiaalivirastossa toteutetun henkilöstö- ja tehtävärakennemuutoksen myötä sosiaalityöntekijöiden ja etuuskäsittelijöiden rinnalle tulivat sosiaaliohjaajat. Moniammatillisiksi rakentuneissa työyhteisöissä pääasiallinen vastuu toimeentulotukityöstä on alkanut siirtyä etuuskäsittelijöille ja sosiaaliohjaajille.

Työnjaollisten muutosten ohella perussosiaalityötä koskeviin pohdintoihin ovat vaikuttaneet vuosina 1993 ja 1995–1996 toteutetut kaksi kokeilua, joissa selvitettiin toimeentulotuen siirtoa Kelan hoidettavaksi. Valtioneuvoston vuonna 2007 asettama komitea tarkastelee jälleen toimeentulotuen osittaista siirtoa Kelaan (Sosiaaliturvan uudistamiskomitean... 2009, 49–50). Tutkimukseni liittyykin kysymykseen perussosiaalityön tulevaisuudesta: kun sosiaaliohjaajat ja etuuskäsittelijät hoitavat Helsingin sosiaalivirastossa yhä suuremman osan toimeentulotukityöstä ja kun perussosiaalityön ja toimeentulotukityön välitön yhteys on hajoamassa, perussosiaalityö on saanut mahdollisuuksia alkaa hakea uudenlaisia toimintatapoja. Voidaan jopa sanoa, että sosiaalityöntekijöillä on tarve osoittaa työnsä merkitys toimeentulotuesta irrallisena tehtäväkenttänä tai perussosiaalityön välttämättömyys voidaan kyseenalaistaa.

Tässä tilanteessa helsinkiläiseen perussosiaalityöhön on alettu kohdistaa odotuksia, jotka juontuvat 1990-luvulta alkaen vahvistuneesta aktiivisesta sosiaali- ja työvoimapolitiikasta (esim. Aktiivinen sosiaalipolitiikka... 2000; Tuusa 2005, 17–25; Syrjä 2004, 33–36; Keskitalo 2008, 95–101). Sosiaalitoimea on alettu vastuuttaa työttömyyden hoidosta, ja huomiota on kiinnitetty kuntien palvelujen kehittämiseen. Tämä on tarkoittanut työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen yhteistyön tehostamista mutta myös työttömien sosiaalietuuksien ja toimeentulotuen osittaista ehdollistamista ja kytkemistä aktivointitoimenpiteisiin. Aktivointitoimenpiteitä pyritään edelleen lisäämään ja aikaistamaan, ja esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta on haluttu tehdä jokaiselle aktivointiehdot täyttävälle työttömälle velvoittavaa. (Keskitalo 2008, 101–105; Sosiaaliturvan uudistamiskomitean... 2009, 59–61.) Kyse ei olekaan enää vain siitä, että perussosiaalityön olisi mahdollista alkaa toimia toisin vaan lisäksi valtiollisesta ja kunnallisesta ohjauksesta kehittää sosiaalityöhön aktivoivia työkäytäntöjä.

Perussosiaalityön muutoksen suunta ei ole itsestään selvä, sillä toimeentulotukityö on yhä yksi ensisijaisista sosiaalitoimen peruspalvelujen vastuualueista. Toimeentulotukilaissa (1412/1997, 14 a §) säädetään, että toimeentulotukihakemukset on käsiteltävä viivytyksettä ja että toimeentulotukiasiakkailta on oikeus keskustella sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on sitä pyytänyt. Monella kunnalla on jatkuvia vaikeuksia käsitellä toimeentulotukihakemukset lain määrittelemässä ajassa. Kansalaisten perusturva on jäänyt jälkeen yleisestä tulokehityksestä ja pitänyt yllä erityisesti työttömien ja lapsiperheiden toimeentu-

lotukiriippuvuutta (esim. Honkanen 2006; Sosiaaliturvan uudistamiskomitean... 2009, 20–23). Toisaalta toimeentulotuen tason korottaminen (mikä tarkoittaisi toimeentulotukiasiakkaiden määrän kasvua) on arvioitu perusturvan korottamiseen verrattuna kustannustehokkaammaksi keinoksi vaikuttaa köyhyyteen (Sallila 2009, 161–166; vrt. Sosiaaliturvan uudistamiskomitean... 2009, 44–45). Paineet toimeentulotukityön vahvistamiseen ovat kasvaneet samalla, kun helsinkiläistä perussosiaalityötä on pyritty irrottamaan toimeentulotukisidonnaisuudesta. Perussosiaalityön toiminnalliset mahdollisuudet riippuvat toimeentulotukityön sujuvasta hoitumisesta, eikä tulevaisuus tältä osin näytä yksiselitteistä.

Ulkoisten tekijöiden ohella sosiaalityöntekijät vaikuttavat itse omalla toiminnallaan siihen, miten sosiaalityö kunnallisissa rakenteissa toteutuu. Sosiaalityön työkuultuurin hiljaisuus ja hiljaisen tiedon korostuminen ovat vaientaneet sosiaalityöntekijöiden omaa ääntä ja saattaneet vaikeuttaa perussosiaalityön systemaattista kehittämistä ja näkyväksi tekemistä (Mutka 1998, 123–127; Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005). Kunnallisille päättäjille ja myös asiakkaille on vaikeaa perustella toiminnallisia linjauksia, jos toiminta juontuu tiedosta, jota ei osata tai haluta ilmaista. Mikäli perussosiaalityö ei sanoita ammatillista ymmärrystä ja mikäli se samastetaan ensisijaisesti toimeentulotukityöhön, sen mahdollisuudet todentua tietoon perustuvana ja kehittyvänä toimintana kapeatuvat. Samalla sille jää yhä vähemmän keinoja ja oikeutusta toimia monimutkaistuvissa yhteiskunnallisissa ja sosiaalisissa tilanteissa.

Sosiaalityön hiljaisuus konkretisoituu heiveröisenä käytäntölähtöisenä puheena. Pamela Trevithick (2000, 15) on todennut, että sosiaalityöltä puuttuu yhteinen käytännöllinen kieli. Sosiaalityötä koskevissa kirjoituksissa eri käsitteitä (kuten teoria, menetelmä ja malli) käytetään eri tavoin, eikä niiden merkityksistä ole yksimielisyyttä. Käsitteitä ei aina määritellä, mikä lisää sosiaalityön käsitteellistä sekavuutta. (Emt. 15–21; myös mm. Guldager 2000, 327; Kärki 2007, 14; Pohjola 1993, 255; Parton & O’Byrne 2000, 7–8.) Toinen sosiaalityön käsitteellinen haaste liittyy nähdäkseni siihen, että käsitteet saatetaan tulkita hyvin laaja-alaisina ja kaiken kattavina. Sosiaalityö voi melkein päikkonaisuudessaan määrittyä interventioksi, kuntouttavaksi toiminnaksi tai menetelmällisyydeksi. Käsite menettää silloin voimaansa kertoa jotakin olennaista sosiaalityön tekemisestä. Käsitteitä kuitenkin tarvitaan, jotta sosiaalityöntekijät voivat yhdessä jäsentää ja jakaa tietoaan sosiaalityöstä, paikantaa erityyppisiä toimintoja sekä yhdessä tun-

nistaa ja nimetä kehittämistarpeita. Edellytykset selkiyttää sosiaalityön työkäytäntöjä ovatkin vahvistuneet, kun sosiaalityön käytäntölähtöiseen tiedonmuodostukseen ja -tuotantoon on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota (Rajavaara 2005).

Tutkimuksen rakenne on seuraava. Luvussa kaksi esittelen tutkimukseni kysymyksenasettelun sekä tarkastelen perussosiaalityötä käsitelleitä aikaisempia tutkimuksia ja helsinkiläisen perussosiaalityön toimintaympäristöä. Pohdin lisäksi käytännön sosiaalityötä aktivoivan ajattelun ja sosiaalityössä todentuvien tiedonlajien kannalta. Pyrin näin saamaan esille sosiaalityön jännitteistä tilaa valtiollisen ja kunnallisen ohjauksen sekä sosiaalityöntekijöiden omien valintojen keskellä toteutuvana toimintana.

Kolmas luku ilmentää esiyymmärrystäni tutkimuksen kohteesta ja tutkimusongelmasta. Esittelen käsitteitä, joilla sosiaalityön työkäytäntöjä on kuvattu, ja tarkastelen niiden määritelmiä. Erotan sen jälkeen sosiaalityön tekemiselle kolme ulottuvuutta – yhteiskunnallisen, ajallisen ja toiminnallisen. Käsitteiden ja ulottuvuuksien tuella koostan näkemykseni sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kentästä. Lähtöoletukseni on, että ammatillisten käytäntöjen kentän avulla voidaan paikantaa ja tunnistaa perussosiaalityön työkäytäntöjä ja toiminnallisia mahdollisuuksia.

Neljännessä luvussa kerron tutkimuksen toteuttamisen tavasta. Esittelen tutkimusaineiston, helsinkiläisen perussosiaalityön kehittämisprojektit. Ne ovat hakeneet muutosta toimeentulotukisidonnaiseen sosiaalityöhön, josta rakennan kuvauksen. Hyödynnän kuvausta myöhemmin tutkimustulosten tarkastelun yhteydessä. Sen jälkeen paikannan tutkimusta metodologisesti sosiaalisen konstruktionismin ja pragmatismen viitekehyksiin. Laadin tutkimusaineiston analyysia varten analyysikehikon, jonka tuella voin lähteä hakemaan tutkimusaineistosta erityyppisiä sosiaalityön tekemisen tapoja. Lopuksi esittelen tutkimusmenetelmää, abduktiivisella otteella toteutettavaa sisällönanalyysia, sekä pohdin tutkimukseni luotettavuutta ja siihen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

Viides ja kuudes luku ovat tutkimukseni tuloslukuja. Analyysikehikkoa myötäillen esittelen tutkimuksessani esille nousevia ammatillisia käytäntöjä niiden yhteiskunnallisessa, ajallisessa ja toiminnallisessa yhteydessä. Seitsemännessä luvussa pyrin eheyttämään viidennen ja kuudennen luvun tulokset tulkinnaksi perussosiaalityön mahdollisista kehityssuunnista. Peilaan tutkimustuloksia ja niille rakentuvaa kuvaa sosiaalityöstä toi-

meentulotukisidonnaisen sosiaalityön kuvaukseen, jotta voin kirkastaa projektien tavoittelemaa muutosta. Lopuksi luvussa kahdeksan pohdin tutkimusasetelmani toimivuutta ja sitä, miten tutkimus on kyennyt vastaamaan asettamiini kysymyksiin.

2 Tutkimuksen lähtökohdat

2.1 Tutkimuksen kysymyksenasettelu

Tämän tutkimuksen aihe juontuu kokemuksistani sosiaalityöntekijänä Helsingin sosiaalivirastossa. Tutkimuksen kysymyksenasetteluun ovat vaikuttaneet kuntouttavaa sosiaalityötä käsittelevä tutkielmani (Liukko 2006) ja sosiaalityötä koskevat keskustelut Heikki Waris -instituutissa vuosien 2003–2004 vaihteessa (ks. Liukko, Tapola & Yliruka 2004). Lähden tutkimuksella selvittämään, miten helsinkiläistä perussosiaalityötä olisi mahdollista tehdä, en sitä, miten sosiaalityötä tällä hetkellä tehdään. Vaikka mahdollisuuksista puhuminen antaa tutkittavalle aiheelle myönteisen perussävyä, miellän sosiaalityön ”mahdollisuudet” ristiriitaisena kokonaisuutena, josta ei ole yksimielisyyttä ja jota on syytä tarkastella kriittisesti. Mahdollisuuksissa voidaan nähdä myös huolestuttavia ja kielteisiä piirteitä.

Tutkimusaineistoni koostuu helsinkiläistä perussosiaalityötä kehittäneiden projektien raporteista ja kirjoituksista. Helsingissä on toteutettu 1990-luvulta lähtien useita perussosiaalityön kehittämisprojekteja ja dokumentoitu ne raporteina ja arviointina. Helsingin sosiaalivirasto muun muassa sijoitti vuosina 1997–2004 neljä sosiaalityöntekijän virkaa aikuisuuden projektisosiaalityöhön. Lisäksi Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksessa sekä Helsingin sosiaaliviraston ja Helsingin yliopiston perustamassa Heikki Waris -instituutissa on vuodesta 2003 ollut sosiaalityöntekijöitä toteuttamassa sosiaalityön käytäntölähtöistä kehittämis- ja tutkimustyötä. Projektit ovat pyrkineet konkretisoimaan sosiaalityöhön kohdennettuja odotuksia ja vaatimuksia, osin myös sosiaalityöhön liittyviä visioita. Koska ne ovat yhdistäneet käytäntöä kehittämistyöhön, niiden voidaan olettaa tuottaneen realistisia näkemyksiä siitä, miten perussosiaalityötä on mahdollista tehdä ja mitä siltä odotetaan.

Tutkimukseni tavoitteena on jäsentää projekteista ilmenevää tietoa sosiaalityön eritasoisina ja erityyppisinä ammatillisina käytäntöinä. Ammatillisilla käytännöillä tarkoitan niitä erilaisia, jossain määrin vakiintuneita ja osin yhdessä sovittuja työtapoja ja työkäytäntöjä, joiden mukaisesti sosiaalityötä tehdään (Liukko 2006, 10). Sosiaalityöllisen työkäytännön keskeiseksi tunnuspiirteeksi olen mieltänyt toiminnan intention. Marjatta Eskolan (1991, 63) mukaan tekoa ei voida pitää sosiaalityön tekona vain siksi, että sosiaalityöntekijä on työn subjekti. Teko on tunnistettavissa sosiaalityön teoksi sen oman tarkoituksen perusteella. Tällöin sosiaalityössä todentuvat asiakkaan subjektius, sosiaalityön arvot ja pyrkimys "hyvään elämään" (emt. 63–65; Sheppard 2006, 76–77; Niemelä 2004, 303–305).

Tutkimuskysymykseni täsmennän seuraavasti: millä tavoin perussosiaalityön on mahdollista toteutua? Analyysia varten tarkennan tutkimuskysymystäni seuraavilla alakysymyksillä:

1. Mitä sosiaalityön työkäytäntöjä projektien perusteella on paikannettavissa?
2. Minkälaisia perussosiaalityön kehityssuuntia niiden perusteella voidaan hahmottaa?

2.2 Aikaisempia tutkimuksia sosiaalityöstä sosiaalibyrokratiassa

Kunnallista perussosiaalityötä on tutkittu erityisesti 1980-luvulta lähtien. Varhaisemmissa tutkimuksissa sosiaalityö usein näyttäytyy valtiollisena keinona puuttua kansalaisten yksityiselämään. Jari Heinonen (1984) on analysoinut sosiaalityötä valtiollisen sosiaalipolitiikan välineenä ja eritellyt, kuinka sosiaalityön välityksellä kontrolloidaan ihmisten arkielämää ja elämäntapaa sekä kompensoidaan yhteiskunnan vajauksia ja kielteisiä seurauksia. Myös Mikko Mäntysaari (1991) on tutkinut sosiaalityön toteutumista valtiosta juontuvana toimintana ja kohdentanut näkökulmaa sosiaalityön tärkeimpään hallinnolliseen koneistoon, sosiaalibyrokratiaan. Hän on eritellyt sosiaalityötä sosiaalisen kontrollin ja asiakkaiden palvelutarpeiden valtiollisen sääntelyn toteuttajana.

Sosiaalibyrokraattisessa sosiaalityön tutkimuksessa nousevat esille sosiaalityön reunaehdot (mm. Kivipelto 1999, 73–78, 99–103, 119–121) sekä sosiaalityön ammatillisen toiminnan hahmottomuus ja jopa keinottomuus (mm. Arnkil 1991, 83–86; Mäntysaari

1991, 140–152). Jorma Sipilä (1989, 214–234) on tarkastellut sosiaalityötä byrokratiatyönä, palvelutyönä ja psykososiaalisena työnä ja paikantanut perussosiaalityön byrokratiatyöksi, jossa hallinnolliset säädökset ja organisaatio määrittävät ammatillista toimintaa. Outi Cavénin (1999) tutkimuksessa byrokratia näyttäytyy sosiaalityöntekijöille ensisijaisesti kuormittavana tekijänä, mutta sen todetaan lisäksi antavan suojaa ja auttavan sosiaalityöntekijöitä jäsentämään työtään ajanvarauskäytäntöjen, jonojen ja asiakkaiden ryhmittelyn kautta.

Perussosiaalityötä on tutkittu myös vuorovaikutuksellisenä toimintana. Erik Arnkil (1991) tulkitsee asiakassuhteita neuvoteltuina tiloina, esimerkiksi sosiaalityön ”peräkammarina”, jonne sosiaalityöntekijät hyväksyvät osan asiakkaista paneutuvaan sosiaalityöhön (emt. 193–197). Ilmari Rostila (1997) on analysoinut sosiaalityötä vuorovaikutuspuheen kautta. Hän nostaa Arnkilin tavoin esille sosiaalityössä tapahtuvan asiakasvalikoinnin, jossa sekä sosiaalityöntekijä että asiakas koettelevat toistensa luotettavuutta ja arvioivat, haluaako työntekijä todella auttaa ja haluaako asiakas todella yrittää. Rostila puhuu tunnetyöstä, jolla hän tarkoittaa sosiaalityöntekijän työskentelyä omien tunteidensa ja asiakkaan tunteiden sääntelemiseksi. Tunnetyö liittyy molemminpuolisen luottamuksen ansaitsemiseen ja vilpittömyyden osoittamiseen ja sitä kautta työskentelyn henkilökohtaisuuteen. (Emt. 39–40.)

Kun perussosiaalityötä tarkastellaan valtiollisen sääntelyn ja sosiaalibyrokraattian näkökulmista, asiakkuus on jotakin normaalikansalaisuudesta poikkeavaa, jolloin sosiaalinen kontrolli ja asiakkaiden sopeuttaminen yhteiskuntaan nähdään sosiaalityön keskiössä. Myös vuorovaikutustutkimuksissa usein katsotaan, että asiakkaan on sosiaalityöntekijälle kelvataksaan sovitettavana sosiaalibyrokraattian asiakkuuteen. Muutoin hän jää etäisen työtöiden piiriin. Asiakasnäkökulmasta sosiaalityötä lähestyvät tutkimukset kyseenalaistavat sosiaalibyrokraattisen käsityksen asiakkuudesta. Anneli Pohjola (1994, 51–63) tuo tutkimuksessaan esille asiakkaiden näkemyksiä ja asiakkaisiin liitetyn kulttuurisen toiseuden ja ongelmallisuuden leiman. Leena Eräsaari (1995) on tutkinut sosiaalitoimistoja ikään kuin teatterina, byrokratian ja vallan näyttämöinä, ja kuvannut asiakkaiden kokemuksia asioinnista, heidän häpeäänsä ja jopa pelkoaan. Sosiaalibyrokraattian tarkastelu asiakkaan havaitsemana tekee näkyväksi asiakkaan subjektiivisuuden ja kokemusmaailman sekä ajatuksen siitä, että asiakkaan tehtävänä ei ole todistaa kelpoisuuttaan byrokratialle vaan byrokratian olisi löydettävä keinot auttaa asiakasta.

Kirsi Juhilan (2006) tutkimuksessa sosiaalityö hahmottuu valtiollisen ohjailun ja asiakastyön kautta, mutta niiden rinnalle sosiaalityön määrittäjiksi hän nostaa muun muassa ympäröivän yhteiskunnan ja sosiaalityön tieteenalana. Juhila tarkastelee sosiaalityön suhteita näkökulmien verkostossa ja päättelee sen perusteella sosiaalityön yhteiskunnallisia tehtäviä ja paikkoja. Tällöin sosiaalityötä ei voida enää ymmärtää vain yhdenlaisena tulkintana, kuten valtiokoneiston vallankäyttäjänä, vaan monenlaisten tehtävien ja intressien kohtaamispaikkana (ks. myös Kivipelto 2004). Samalla perussosiaalityö vapautuu valtiollisesta ja byrokraattisesta puristuksesta, ja siinä voidaan nähdä erilaisia ja vaihtoehtoisia toimintatapoja ja tilanteiden tulkintoja. Sosiaalityön kehittämistyön ja valtaistumisen kannalta tämä tutkimuksellinen näkökulma on olennainen.

Itseäni on mietityttänyt sosiaalityöntekijöiden toivepuhe ”aidosta ja oikeasta” sosiaalityöstä, joka myös tutkimuksissa on noussut esille (mm. Mäntysaari 1991, 140–142; Cavén 1999, 104–106; Lehto 1991, 114–116). On puhuttu jostakin, jota ei ole ja jonka toivottaisiin olevan. Aidon sosiaalityön sisällöllinen täsmentäminen on kuitenkin saattanut olla vaikeaa. Tällä tutkimuksella pyrin lisäämään tietoa siitä, mitä mahdollisuuksia perussosiaalityössä voidaan nähdä. Helmi Mäki (2006) on vuonna 1966 valmistuneessa sosiaalityön lisensiaatintutkimuksessaan tutkinut sosiaalityöntekijän työtä ja siinä ilmenviä säännönmukaisuuksia. Monissa myöhemmissä tutkimuksissa on käytäntölähtöisesti mallinnettu tai kuvattu sosiaalityön eri työalueita ja käsitteitä (esim. Rostila 2001; Lindqvist 2005; Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006; Niskala 2008). Sosiaalityötä on myös analysoitu takautuvasti ja hahmotettu tulevia yleisiä kehityslinjoja (mm. Mutka 1998; Piironen 2005), mutta perussosiaalityön konkreettisia mahdollisuuksia, toivepuheiden todentumaa, ei juuri ole selvitetty. Tähän kohtaan – tarpeeseen saada tietoa sosiaalityön tekemisen tavoista ja mahdollisuuksista – näen oman tutkimukseni sijoittuvan.

2.3 Perussosiaalityön muutosvaiheita Helsingin sosiaalivirastossa

Tutkimukseni toimintaympäristönä on Helsingin sosiaalivirasto, jonka miellän sosiaalibyrokrationa. Sosiaalibyrokrationa on kyse kunnallisesta instituutiosta, joka hallinnoi valtiollisesti ja kunnallisesti asetettuja sosiaalietuuksia ja sosiaalipalveluja ja jossa sosiaalityöntekijöille on osoitettu päätäntävaltaa etuuksien ja palvelujen myöntämisessä (Sipilä 1989, 216–218; ks. Lipsky 1980, xi). Sosiaalibyrokrationa saadaan liittää mie-

likuvia nujerretuista työntekijöistä ja kontrolloiduista asiakkaista (mm. Cavén 1999; Mäntysaari 1991). Näin asia epäilemättä osin on. Itse miellän sosiaalibyrokratian perussosiaalityön luontevana kontekstina, joka määrittää sosiaalityön tekemisen tapoja ja asettaa vastuuta ja rajoja mutta joka myös antaa sosiaalityöntekijöille valtaa ja valtuuksia toimia ja auttaa. Sosiaalibyrokratia ei silti yksinään vastaa sosiaalityön toimintatavoista, vaan ne koostuvat yksittäisten sosiaalityöntekijöiden teoista ja ratkaisuista (Payne 2005a, 8; myös Lipsky 1980, 13–16). Kukin sosiaalityöntekijä päättää aina viime kädessä itse siitä, miten hän sosiaalityötä tekee.

Helsinkiläinen perussosiaalityö on käynyt läpi suuria muutoksia 2000-luvulla. Vuosina 2004–2005 toteutetussa tehtävä- ja henkilöstörakennemuutoksessa vähintään joka kolmas sosiaalityöntekijän virka muutettiin sosiaaliohjaajan viraksi. Yleinen toiminnallinen malli aikuistyyölle määriteltiin keväällä 2007. Sen mukaisesti sosiaaliasemien toimipisteissä työskennellään moniammatillisissa tiimeissä, joihin kuuluu etuuskäsittelijöitä, sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä. Etuuskäsittelijät tekevät pääosan kirjallisesti jätetyistä toimeentulotukihakemuksista. Sosiaaliohjaajien vastuulle on annettu huolenpidollinen työ ja sosiaaliturvatyö, jolla tarkoitetaan toimeentulotukityöhön liittyvää neuvontaa, ohjausta ja muuta tarpeellista asiakastyötä. Sosiaaliohjaajat myös tekevät toimeentulotukipäätöksiä asiakkaidensa osalta ja tilanteissa, joissa päätöksen tekeminen edellyttää sosiaalialan ammattilaisen harkintaa. (Liukonen & Lukman 2007, 63–81.)

Sosiaalityöntekijöiden asiakkuuteen ohjataan osa asiakkaista, ennen kaikkea uudet toimeentulotuen asiakkaat, alle 25-vuotiaat asiakkaat sekä asiakkaat, joiden arvioidaan hyötyvän intensiivisestä, muutosta tavoittelevasta sosiaalityöstä. Sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on toteuttaa prosessimaista ja tiivistä sosiaalityötä noin 40 asiakkaan kanssa kerrallaan. Vuoden aikana sosiaalityöntekijällä olisi asiakkaita yhteensä noin 80. Sosiaalityön siis oletetaan olevan vaikuttavaa siten, että asiakkuudet myös päättyvät. Sosiaalityöntekijä tekee tarvittaessa vaativia ja harkintaa edellyttäviä toimeentulotukipäätöksiä omien asiakkaidensa osalta. (Liukonen & Lukman 2007, 68–71, 83–85.)

Toinen suuri muutos on ollut vuoden 2005 organisaatiouudistus, jolloin Helsingin sosiaalivirastossa siirryttiin alueellisista toimintarakenteista elämänkaarimalliin. Aluepohjaisessa mallissa sosiaalialan työn eri osaamisalueet, kuten lastensuojelu, aikuissosiaalityö, vammaistyö, vanhustyö ja päivähoito, olivat saman sosiaalipalvelutoimiston alai-

suudessa. Elämänkaarimallissa ne eriytettiin siten, että aikuisten parissa tehtävä työ toteutuu omana kokonaisuutenaan neljän sosiaaliaseman yhdeksässä toimipisteessä ja esimerkiksi lapsiperheiden palvelut ja päivähoito omina kokonaisuuksinaan. Ikä- ja asiakasryhmien välisten palvelujen sektorirajat ovat luoneet uusia yhteistyötä edellyttäviä rajapintoja sosiaalityön tekemiseen, kun asiakkuudet eivät yksiselitteisesti ole olleet sektoreittain jaoteltavissa. Elämänkaariorganisaatio on samalla nostanut aikuisten parissa tehtävän työn omaksi osaamisalueekseen ja kehittämistyön kohteeksi (Jokinen & Juhila 2008, 7).

Helsingiläisen perussosiaalityön rakentumiseen vaikuttaa lisäksi sen yhteiskunnallinen konteksti. Asiakkaiden elämä todentuu helsinkiläisessä sosiaalityössä eri tavoin kuin vaikkapa maaseudulla (esim. Niskala 2008, 62–68). Kaupungissa on kaikkea paljon: paitsi ongelmia myös voimavaroja, erilaisia yhteistyösuhteita ja spontaania kansalais-toimintaa. Helsingiläiselle sosiaalityölle ominainen piirre ovat kaupungin tarjoamat mahdollisuudet, joissa elämä voi toteutua pikemminkin moninaisten vaihtoehtojen kuin vähäisten mahdollisuuksien maailmassa. Tällöin perussosiaalityön on mahdollista olla nostamassa esille uusia ja toisia mahdollisuuksia asiakkailleen, ja sosiaalityöntekijä voi lähteä mukaan erilaisille asukkaiden arkielämän areenoille, asukastiloihin ja kaupungin-osatapahtumiin. (Karisto 1997, 131, 138–143.) Asiakas ei välttämättä enää asioi vain sosiaalitoimistossa vaan osallistuu sosiaalityön toteutumiseen esimerkiksi asukas- ja järjestötoiminnassa. Asiakkaalla on siten käytettävissään väyliä ja areenoja, joiden kautta hän voi omalla toiminnallaan muokata asiakkuuden kuvaa ja sosiaalityön toiminnallisia ulottuvuuksia.

Muutos toimeentulotukisidonnaisesta sosiaalityöstä johonkin toisenlaiseen sosiaalityöhön on Helsingin sosiaalivirastossa vielä kesken ja osin konkretisoitumatta. Toisaalta muutosprosessin tilanne vaihtelee toimipisteestä toiseen. Kun elämänkaariorganisaatio ja aikuissosiaalityön uudenlainen näkyvyys yhdistyvät tehtävä- ja henkilöstörakennemuutokseen sekä sosiaalityön ja toimeentulotuen yhteyden hajoamiseen, tulee kuitenkin ilmeiseksi, että sosiaalityön on mahdollista ja ehkä myös välttämätöntä löytää uusia tapoja toimia.

2.4 Työhön aktivoiva ajattelu sosiaalityössä

Perussosiaalityö on valtiolähtöistä toimintaa. Kunnallisen perussosiaalityön oikeutus perustuu lainsäädäntöön, joka määrittyy valtiollisen ja yhteiskunnallisen toiminnan ja ajattelun kautta. (Ks. Heinonen 1984, 133–134; Sipilä 1989, 103–104; Mäntysaari 1991; Arnkil 1992, 15.) Lainsäädännöllisiin linjauksiin vaikuttavat kansallisten näkökohtien ohella eurooppalaiset ja maailmanlaajuiset aatteelliset ja poliittiset suuntaukset (Keskitalo 2008, 99–100), ja valtiollinen tulkinta sosiaalityön tehtävästä voi saada uusia muotoja yhteiskunnallisen ilmapiirin muuttuessa.

Perussosiaalityötä 1990-luvulta alkaen muokannut aktiivinen sosiaalipolitiikka on tullut Suomeen Euroopasta (esim. Kesänen 2003). Aktiivisen sosiaalipolitiikan tarkoituksena on tukea työttömiä takaisin työelämään ja suunnata sosiaalipoliittisia toimenpiteitä työvoimapolitiikkaa tukevalla tavalla tilanteissa, joissa työvoimahallinnon toimenpiteet eivät yksinään ole riittäviä. Pyrkimyksenä on myös ehkäistä riippuvuutta sosiaaliturvasta. Aktivoivan ajattelun myötä sosiaali- ja työvoimapolitiittisia toimenpiteitä on tehostettu, työnteon kannusteita ja työttömyyteen liittyviä sanktioita on lisätty, ja viimesijaisesta sosiaaliturvasta – toimeentulotuesta – on tullut työttömille osin ehdollista. (Aktiivinen sosiaalipolitiikka... 2000; Tuusa 2005, 14–17; Lahti 2007; Keskitalo 2008, 110–141.)

Aktivoivaa sosiaalipoliittista ajattelua on kuljetettu perussosiaalityöhön lainsäädännön kautta. Sosiaalityöntekijöille on määritely velvoitteita ja toimenpiteitä, joita he työssään toteuttavat. Vuoden 1997 laki toimeentulotuesta (1412/1997) rakensi kytköksen sosiaalitoimen ja työvoimahallinnon välille. Lain perusteella sosiaalityöntekijälle tuli oikeus alentaa työstä tai työvoimapolitiittisesta toimenpiteestä kieltäytyvän asiakkaan toimeentulotuen perusosaa 20 ja jopa 40 %. Vuonna 2001 laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) vahvisti sosiaalitoimen ja työvoimahallinnon yhteistä toimintaa, kun aktiivisuussuunnitelmien tekeminen työttömille määriteltiin sosiaalitoimen ja työvoimahallinnon yhteiseksi tehtäväksi. Laki myös sääti työttömille suunnatusta kuntouttavasta työtoiminnasta, josta tuli uusi kunnallinen sosiaalipalvelu. Vuonna 2003 toimeentulotulokilakiin tehdyn lisäyksen (2 a §) perusteella työttömälle henkilölle asetettiin velvollisuus ilmoittautua työnhakijaksi toimeentulotuen perusosan alentamisen uhalla. Lisäksi

vuonna 2006 toteutetussa työmarkkinatukiudistuksessa muutettiin työmarkkinatuen ja toimeentulotuen rahoitusta koskevaa lainsäädäntöä tavalla, jonka tarkoituksensa oli kannustaa kuntia ja suunnata sosiaalityötä tehokkaaseen työttömyyden hoitoon (Työmarkkinatukiudistus... 2005; Lahti 2007, 202–203).

Valtiolliset päätökset ja lainsäädäntö on omaksuttu kuntasektorille strategisten linjausten, toimenpiteiden ja ohjelmien kautta. Vuonna 2002 käynnistettiin valtakunnallinen sosiaalitoimen, työvoimahallinnon ja Kansaneläkelaitoksen yhteispalvelupistekokeilu, jossa kehitettiin yhteistoiminnallista mallia työttömien asiakkaiden tukemiseksi takaisin työelämään. Työmalli vakinaistettiin vuonna 2004 työvoiman palvelukeskuksiksi. Ne ovat toimineet konkreettisina sosiaalitoimen ja työvoimahallinnon aktivointityöskentelyn areenoina. Niiden voidaan sanoa alkaneen jakaa työttömiä kahteen ryhmään: heihin, joille riittävät tavanomaiset palvelut ja heihin, jotka tarvitsevat moniammatillista tukea elämänhallintaan ja työnhakuun liittyvissä kysymyksissä (Lahti 2007, 200–201). Aktiivoinnissa ajattelu korostuu myös Helsingin työllisyysohjelmassa 2004–2006 (2004, 20), jossa painotettiin sosiaalitoimen aktiivista tehtävää ohjata toimeentulotukiasiakkaita työvoimatoimiston palvelujen piiriin ja ehkäistä sosiaalityön keinoin asiakkaan sosiaalistumista työttömäksi (ks. myös Syrjä 2004, 42–44). Sosiaalityön konkreettisiksi työkäytännöiksi kunnalliset strategiat ja linjaukset ovat muuntuneet sosiaaliviraston antamina ohjeistuksina ja mallinnettuna työtapoina. Esimerkiksi Helsingin sosiaalivirasto ja työvoimahallinto laativat vuonna 2007 yhteistyösopimuksen, jossa on sovittu sosiaalitoimen ja työvoimatoimistojen yhteistyöstä ja työnjaosta työttömyyteen liittyvien tehtävien hoidossa.

Aktiivinen sosiaalipolitiikka ja sitä tukeva yksityisen vastuun diskurssi (Juhila 2008b, 49–60) ovat ohjanneet perussosiaalityön muotoutumista 2000-luvulla. Niissä sosiaalityön tehtäväksi asettuu asiakkaiden aktivointi ja vastuullistaminen. Aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan ei kuitenkaan ole suhtauduttu kritiikittömästi. Eriarvoistumisen diskurssin (emt. 60–77) mukaan kaikkein huono-osaisimpien asiakkaiden palveluja on heikennetty. Heidän on jopa arvioitu olevan vaarassa ajautua perussosiaalityön ulkopuolelle (mm. Mäntysaari 2006, 118–123; Niskala 2008, 128). Tämä näkökulma nousi esille vuonna 2007 Helsingin sosiaaliviraston sosiaaliasiamiesten raportissa (Autti & Soppela 2007), joka herätti julkista kritiikkiä sosiaaliviraston asiakaspalvelua kohtaan (esim. Sosiaalitoimi on... 2007). Asian käsittely painotti sosiaalityöntekijöiden ammatillista velvolli-

suutta kohdata asiakkaansa, ja käydyssä keskustelussa sosiaalityön aktivoiva ulottuvuus jäi syrjään. Aktivoivan sosiaalityön kehittäminen ei siten ole ristiriidatonta, vaan sosiaalityöllä on nähty myös muita tehtäviä, joista sen tulisi ensisijaisesti huolehtia. Perussosiaalityön ei tarvitsekaan lähteä siitä, että sen on toteuduttava vain yhdenlaisen tulkinnan mukaisena toimintana. Diskursiivinen ristiriita pitää avoinna erilaisia perussosiaalityön mahdollisuuksia.

2.5 Tiedonlajeja sosiaalityön työkäytännöissä

Kun valtio ja kunta toteuttavat lainsäädännöllisiä, organisatorisia ja sosiaalibyrokraattisia linjauksiaan käytännön sosiaalityössä, kyse on sosiaalityössä vaikuttavasta proseduurisesta menettely- ja toimintatapoihin liittyvästä tiedosta (Raunio 2004, 101–103). Proseduurinen tieto turvaa sosiaalibyrokraatian lainmukaisuuden ja asiakkaiden aseman työntekijöiden mielivaltaa vastaan. Toisaalta sosiaalityöntekijä voi nähdä yksittäisen asiakkaan elämäntilanteen tai oman työeetoksensa olevan ristiriidassa yleisen ohjeistuksen kanssa (Kjørstad 2005, 383–384). Sosiaalityöntekijä Anita Pesonen (2006) on todennut: ”Monen muun sosiaalityöntekijän tavoin olen hämmentynyt. Missä on sosiaalityön paikka ja tehtävä? Olemmeko työmarkkinoiden käytössä oleva sivukonttori? Ovatko asiasta päättäneet sitä mieltä, että sosiaalityö tulee kutistaa työllistämispalveluksi? Ketä tämä palvelee?” Sosiaalityön aktivointitehtävän muuntuminen proseduuriseksi tiedoksi on herättänyt kummastusta ja epävarmuutta sosiaalityön kentällä.

Sosiaalityöntekijät ovat itse keskeisessä asemassa sosiaalityön työkäytäntöjen rakentamisessa. He vetävät yhteen sosiaalityön yhteiskunnallisesti koostettua konstruktiota konkreettisina tekoina ja valintoina ja ratkaisevat sen, minkälaisena toimintana sosiaalityö toteutuu (Payne 2005a, 8). Aktiivista sosiaalipolitiikkaa voidaan periaatteessa toteuttaa sanktioivana ja työttömyyttä yksilöllistävänä tai syrjäytymistä ehkäisevänä ja kuntouttavana työskentelynä (ks. Julkunen 1998). Kyse on paitsi valtion mahdollistamista ja byrokraatian valitsemista toimintalinjoista myös sosiaalityöntekijöiden omista valinnoista vuorovaikutustilanteissa. Sosiaalityöntekijöiden toiminnassa todentuukin proseduurisen tiedon rinnalla – ja osin vastapainona – erityyppisiä tiedonlajeja.

Kyösti Raunio (2004, 103) puhuu intuitiivisesta ja persoonallisesta hiljaisesta tiedosta, joka liittyy kunkin ihmisen henkilökohtaiseen arkiymmärrykseen ja jota voi sen vais-

tonvaraisen luonteen vuoksi olla vaikea tietoisesti tarkastella. Sosiaalityön ammatillisuuden kannalta olennaisempi hiljaisen tiedon laji liittyy ammatilliseen kokemukseen ja käytännön toiminnasta kertyvään ymmärrykseen. Kyse on kokemustiedosta, joka ilmenee sosiaalityön tekemisessä ja toimimisessa ja jota voi olla vaikea ilmaista toimimisesta erillisenä (emt. 103, 121–122). Se jää usein hiljaiseksi, ääneen lausumattomaksi tiedoksi, jolloin se on osa sosiaalityön hiljaisuuden kulttuuria ja saattaa sellaisenaan määrittäytyä arvokkaaksi tiedon lajiksi (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 454–455). Hiljaisen tiedon laatua ja tasoa ei voida varmistaa. Siihen voi liittyä sokeita pisteitä, ymmärtämätöntä vallan käyttöä ja rutinoitunutta ajattelua. Kokemustiedon systemaattinen tarkastelu ja näkyväksi tekeminen onkin nähty paitsi mahdolliseksi myös tarpeelliseksi ja välttämättömäksi (Pohjola 1993, 255–256; Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 458).

Sosiaalityöntekijöiden tiedostava suhde työkäytäntöihinsä tuottaa käytäntötietoa. Se on työn arjesta tarkasteluun nostettua ja jollakin tavalla käsitteellistettyä tietoa. Siinä on kyse sosiaalityöntekijän analyyttisestä, arvioivasta ja tutkivasta asenteesta (Heinonen 2007; Pohjola 1993) omaan työhönsä. Joskus vaistonvarainen ja rutiininomainen kokemustieto muuttuu näkyväksi, kun työskentely kriisiytyy tai epäonnistuu, eikä entinen tapa toimia ole enää mahdollinen (Raunio 2004, 127; Joas 1996, 162; Venkula 1993, 39–41). Kun kokemustietoa korjataan vastaamaan muuttuneita olosuhteita, se voi käännyä tiedostetuksi ja näkyväksi käytäntötiedoksi. Käytäntötietoa voi lisäksi syntyä aivan uudesta oivalluksesta sosiaalityön toimintaympäristön muuttuessa tai jonkun yksittäisen sosiaalityöntekijän oman luovuuden tuloksena (vrt. Satka 2002: käytäntöteoria). Käytäntötietoa kehittyy myös tilanteissa, joissa tietoisesti nostetaan esille asiakkaiden tietoa ja kokemusmaailmaa (esim. Högnabba 2008).

Kolmas sosiaalityössä vaikuttava tiedonlaji on tutkimus- ja teorian tieto. Sosiaalityön tutkimuksen tavoitteena on tuottaa ammatillisille käytännöille merkityksellistä tietoa siten, että sosiaalityön teoriat voisivat luoda perustan sosiaalityölle toimintana (Raunio 2004, 106, 112). Käytännön sosiaalityölle teoriat ja tutkimukset voivat kertoa tulkintoja siitä, mitä sosiaalityö on, miten sitä tehdään, minkälaisessa yhteiskunnassa se toimii ja minkälaisia ilmiöitä se kohtaa (mm. Payne 2005a, 6–7). Tutkimuksen avulla voidaan mallintaa ja kuvata sosiaalityön tekemistä (esim. Rostila 2001; Niskala 2008) ja orientaatioperustaa (esim. Kivipelto 2004; Juhila 2006; Tuusa 2005) sekä tuottaa kriittistä tietoa sosiaalityön toimintatavoista ja toimintaedellytyksistä (esim. Metteri 2004;

Kjørstad 2005). Tutkimustieto voi antaa peiluspinnan käytännön sosiaalityön havainnoille ja sanallistaa sosiaalityön kokemusmaailman ilmiöitä. Tutkimustiedon soveltaminen sosiaalityön käytäntöön on usein ollut vaikeaa, mutta siinä määrin kuin se kykenee jäsentämään sosiaalityölle merkityksellisiä ilmiöitä ja vahvistamaan sosiaalityön itse-kriittistä arviointia, se tukee kokemustiedon nostamista tiedostetuksi käytäntötiedoksi.

Sosiaalityöntekijät hyödyntävät työssään lisäksi eettistä tietoa. Sosiaalityön arvot saate-taan nähdä tiedosta erillisinä (mm. Compton & Galaway 1994, 85–87). Sarah Banks (2001, 9) pitää tätä erottelua hyödyllisenä, kunhan ymmärretään, että tieto ei voi olla arvovapaata. Toisaalta arvot voidaan nähdä koko ammattikuntaa koskevan normatiivi-sen tiedon lähteenä. Ne voivat suunnata sosiaalityön tekemistä ja toimia vastapainona sosiaalibyrokratian proseduuriselle tiedolle ja tutkimustiedolle. (Raunio 2004, 103.) Ro-berta Wells Imre (1984) näkee arvojen olevan osa kaikkea sosiaalityötä, ja hänen mu-kaansa arvot tulisi ymmärtää tietona. Eettistä tietoa tarvitaan, jotta sosiaalityö voi toimia eettisesti korkeatasoisella tavalla. Eettisen asiantuntijuuden on katsottu edellyttävän sellaista asioiden tuntemusta ja arviointikykyä, jota ihmisellä ei luonnostaan ole (Juhila 2006, 183–187, 198–199). Eettisen tiedon haastavuus piileekin kenties siinä, että sosiaa-lityön omaama ”eettinen tieto” voi ohittaa asiakkaan oman eettisen ymmärryksen elä-mäntilanteestaan ja ratkaisuistaan (Compton & Galaway 1994, 87; Bowring 2000, 313–316).

Sosiaalityöntekijöillä on siten paljon erityyppistä ja eri näkökulmista koostuvaa tietoa, jota he hyödyntävät toiminnassaan ja jolle he perustavat ammatilliset ratkaisunsa. Val-litseva tiedonlaji on ollut selkeä ja dokumentoitu proseduurinen tieto. Sosiaalityönteki-jöiden toistaiseksi vahvin oma tiedonlaji, ääneen lausumaton kokemustieto, ei ole kyen-nyt toimimaan sille vastinparina. Se ei ole ollut yhdessä jaettua tietoa ja osaamista (Raunio 2004, 107). Käytäntö- ja tutkimustiedon merkitys perussosiaalityön ytimessä on kuitenkin alkanut vahvistua, ja eri tiedonlajit ovat alkaneet hakea uutta tasapainoa. Käytäntötiedon vahvistuminen tukee sosiaalityöntekijöiden tekemiä ammatillisia ratkai-suja ja eettistä asiantuntijuutta, kun toiminnan ei tarvitse perustua hyväntahtoiseen pyr-kimykseen vaan punnittuun ymmärrykseen. Tutkimus- ja käytäntötiedon vahvistuminen voi lisäksi vaikuttaa proseduurisen tiedon rakentumiseen, mikäli sosiaalityöntekijät ky-kenevät aikaisempaa paremmin perustelemaan omia ammatillisia näkemyksiään sosiaa-libyrokraattisissa yhteyksissä.

Seuraava luku ilmentää omaa esiyymmärrystäni tutkittavasta aiheesta. Tarkastelen siinä sosiaalityön toimintaa kuvaavia käsitteitä ja koostan näkemystäni sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kentästä. Valitsemiani käsitteitä käytetään yleisesti sosiaalityön tutkimuskirjallisuudessa, ja ne ovat myös sosiaalityön käytännössä tunnistettavia sanoja. Lisäksi käsitteiden valintaan on vaikuttanut tutkimusaineisto, jonka perusteella käsitteistö tarkentui ja tulkinnallisesti täsmentyi. Luvun lopussa esittelemäni ammatillisten käytäntöjen kenttä toimii myöhemmin tutkimusaineiston analyysimenetelmän perustana.

3 Sosiaalityö toimintana

3.1 Sosiaalityön yhteiskunnallinen toimintaympäristö

Perussosiaalityö toteutuu asiakkaan yksilöllisessä elämäntilanteessa, mutta samalla se on yhteiskunnallista toimintaa. Sosiaalityössä toteutuu aina jokin näkemys yhteiskunnan, sosiaalityön ja asiakkaan elämäntilanteen välisestä suhteesta (esim. Trevithick 2000, 19–20). Tarkastelen seuraavassa Malcolm Paynen (2005a), Juhilan (2006) ja Minna Kivipellon (2004) esittämiä erilaisia näkökulmia sosiaalityön yhteiskunnallisuuteen. Ne perustuvat yhteiskunnallisiin ja poliittis-ideologisiin tulkintoihin sosiaalityön tehtävästä, sosiaalisten ongelmien perusteista ja ratkaisumahdollisuuksista, valtiosta ja sosiaalityöstä.

Payne (2005a) on erottanut kolme sosiaalityössä vaikuttavaa perspektiiviä, jotka ovat yleisiä, poliittisia näkökulmia siihen, miten sosiaalityön tulisi toteutua. Individualistis-reformistisessa perspektiivissä on kyse yksilön tarpeista lähtevästä ja palvelujärjestelmän kontekstissa tehtävästä työstä. Sosiaalityön tavoitteena on tarjota palveluja ja etuuksia, jotka auttavat yksilöitä ongelmissa ja helpottavat heidän sopeutumistaan yhteiskuntaan. Sosiaalityö nähdään osana yhteiskunnan tarjoamia hyvinvointipalveluja, joiden tuella pidetään yllä yhteiskunnallista tasapainoa ja järjestystä. Tämä perspektiivi edustaa liberaalia talouspolitiikkaa, jossa lailla säädelty yksilöllinen vapaus taloudellisilla markkinoilla on olennaista. Refleksiivis-terapeuttisessa perspektiivissä sosiaalityöntekijä auttaa asiakkaita käyttämään heillä itsellään olevia vahvuuksia henkilökohtaiseen kasvuun, itsensä toteuttamiseen ja elämänhallintaan. Sosiaalityön tehtävänä on

lisätä asiakkaan ymmärrystä niistä persoonallisista voimavaroista, joilla ongelmia voidaan ratkaista, ja auttaa asiakasta näiden voimavarojen hyödyntämisessä. Tämä perspektiivi edustaa sosiaalidemokraattista politiikkaa, jonka mukaan taloudellisen ja sosiaalisen kehityksen tulisi edetä yhtäaikaisina. Sosialistis-kollektivistisessä perspektiivissä sosiaalityö asettaa vallitsevan yhteiskunnallisen järjestyksen ja siinä harjoitettavan ammatillisen toiminnan kyseenalaiseksi. Sosiaalisten ongelmien nähdään nousevan yhteiskunnallisen järjestelmän kyvyttömyydestä vastata yksilöiden sosiaalisiin ja henkilökohtaisiin tarpeisiin. Tavoitteena on tukea ihmisten yhteisiä pyrkimyksiä saada valtaa ja muuttaa ongelmia aiheuttavaa yhteiskunnallista järjestelmää, ei puutteellisten sosiaalisten järjestelyjen seurauksista kärsiviä yksilöitä. Perspektiivi edustaa sosialistista politiikkaa, jossa tavoitellaan säädelyä taloutta ja sosiaalisia etuuksia tasa-arvon ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteuttamiseksi. (Emt. 8-10; Raunio 2004, 147–158.)

Juhila (2006) on hahmottanut kolme sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää, jotka asettavat sosiaalityön poliittisesti tunnistettaviin yhteyksiin. Ensinnäkin hän erottaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän liittämisen- ja kontrollisuhteen yhtenä sosiaalityön tehtävänä. Siinä syrjäytyneet ihmiset nähdään uhkana yhteiskunnan yhtenäisyydelle. Sosiaalityön tavoitteeksi määrittäytyy syrjäytyneiden inklusio, liittäminen yhteiskunnalliseen valtakulttuuriin. Olennainen inklusion väline on työttömien työllistäminen. Tämä tehtäväalue yhdistyy ekonomismiin, uusliberalismiin ja new public management -ajattelun (NPM) mukaiseen tehokkuuden ja vaikuttavuuden vaatimukseen. Toisena sosiaalityön yhteiskunnallisena tehtävänä hän näkee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kumppanuussuhteen. Siinä toimitaan empowerment-ajattelun mukaisesti ja tavoitellaan asiakkaiden voimaantumista ja valtaistumista sekä asiakkaan täysivaltaista kansalaisuutta. Syrjäytymisen sijaan puhutaan marginaalisuudesta, joka käsitteenä ei sulje ihmisiä ulos vaan mahdollistaa asioiden tarkastelun vaihtoehtoisista ja toisin tietämisen ulottuvuuksista. Näkemys perustuu käsitykseen hyvinvointivaltiosta, jossa kansalaisyhteiskunta on vahva vaikuttaja. Kolmantena tehtävänä Juhila erottaa huolenpitosuhteen, jossa sosiaalityön asiakkaalla katsotaan olevan oikeus huolenpitoon, hoivaan ja riippuvuuteen ilman, että häneltä edellytetään aktivoitumista tai muutosta. Huolenpidon tehtävän Juhila näkee luonteeltaan poliittisena. Sen edellytyksenä ovat yhteiskunnalliset perusarvot, jotka painottavat kansalaisten keskinäistä vastuuta ja oikeutta huolenpitoon. Huolenpidon tehtävä liittyy käsitykseen hyvinvointivaltiosta keskinäisen vastuun järjestelmänä, joka hyväksyy riippuvuuden ja pitää huolta kaikista kansalaisista. (Emt. 49–200.)

Kivipelto (2004) on analysoinut sosiaalityöntekijöiden käsityksiä sosiaalityön yhteiskunnallisuudesta ja nimennyt kolme sosiaalityön yhteiskunnallista orientaatiota, jotka eriasteisesti vaikuttavat suomalaisen sosiaalityön toteutumisessa. Ensimmäkin hän erottaa yksilöihin kohdistuvan ja yhteiskuntaan integroivan orientaation. Siinä on kyse yksittäisen ihmisen toimintaan ja käyttäytymiseen kohdistuvasta muutostyöstä, jossa tavoitteena on yksilöiden integroiminen yhteiskuntaan. Toisena orientaationa hän erottaa tukevan ja tulkinnallisen orientaation. Siinä pyritään tasavertaiseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa tai jopa korostetaan asiakasnäkökulman ensisijaisuutta. Orientaation tavoitteena on voimaannuttaa asiakkaita osallistumaan ja toimimaan yhteiskunnallisissa rakenteissa. Kolmantena orientaationa Kivipelto nimeää sosiaalityön kriittisen orientaation. Siinä tavoitellaan yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoisten mahdollisuuksien toteutumista. (Emt. 345–352.)

Kivipellon esittämissä orientaatioissa on samankaltaisuuksia Paynen kolmen perspektiivin kanssa, kuten hän itsekin toteaa. Myös Juhilan tulkinnat sosiaalityön yhteiskunnallisista tehtävistä vastaavat hyvin Paynen ja Kivipellon esittämiä ajatuksia, vaikka hänellä yhteiskuntakriittinen orientaatio ei ole yhtä ilmeisellä tavalla ilmaistu vaan sijoittuu osaksi sosiaalityön kumppanuus- ja huolenpitotehtävää. Juhila nostaa esille erillisenä ulottuvuutena huolenpidon sosiaalityön. Yhteiskunnallisella tasolla huolenpito voidaan ilmaista myös huollollisen sosiaalityön käsitteellä. Antti Särkelä (2004, 40) tarkoittaa sosiaalityön huollollisella tehtävällä yhteiskuntapolitiikan ja sosiaalityön sitoutumista siihen, että kaikille kansalaisille turvataan perustoimeentulo sekä oikeus tulla kuulluksi ja autetuksi ongelmissaan. Koska käsitteet vaikuttavat toimintaan ja tekevät sitä näkyväksi, olen pitänyt aiheellisena ymmärtää huollollisen ja yhteiskuntakriittisen lähestymistavan omina erillisinä orientaatioinaan.

Paynen (2005a) perspektiivijattelu sekä Juhilan (2006) ja Kivipellon (2004) näkemykset suomalaisen sosiaalityön yhteiskunnallisuudesta ovat esimerkkejä laaja-alaisista sosiaalityötulkinnosta. Myös muita vastaavanlaisia jaotteluja on tehty (mm. Sipilä 1989, 213–234; Dominelli 2002, 3–5). Ne soveltuvat kuvaamaan yhteiskunnallisella tasolla sosiaalityön tekemisen tapaa ja siinä tehtäviä valintoja. Niillä on olennainen merkitys myös sosiaalityön käytännön työlle, koska ne tarjoavat vision tai oikeutuksen ja myös kriittisiä näkökohtia siihen, mitä sosiaalityö on ja mitä se tavoittelee. Tulkitsen

tämän kaltaiset sosiaalityön jäsenyykset sosiaalityön yhteiskunnallisiksi orientaatioiksi, ja tarkoitan niillä Kivipellon (2004, 342) mukaisesti sosiaalityöntekijän käsitystä sosiaalityön yhteiskunnallisista tehtävistä.

Yhteiskunnalliset orientaatiot muotoutuvat yhteiskunnallisen keskustelun ja toiminnan tuotoksena ja toteutuvat sosiaalityön arjessa vaihtoehtoisina ja myös samanaikaisina tulkintoina (esim. Kivipelto 2004, 352). Valtio ja sosiaalibyrokratia eivät voi yksiselitteisesti määrittellä yhteiskunnallisten orientaatioiden sisältöä tai rakentaa virallisia orientaatioperustoja sosiaalityöntekijöille. Orientaatiot eivät myöskään voi olla yksinomaan sosiaalityöntekijöiden omia valintoja. Sosiaalityön toiminnallinen konteksti, sosiaalibyrokratian reunaehdot ja sosiaalityöntekijöille määrätyt tehtävät nostavat kuitenkin toisia orientaatioita esille toisia vahvemmin. Esimerkiksi yhteiskuntakriittiseen vaikuttamiseen tähtäävä työskentely ei kunnallisessa byrokratiassa ehkä ole helppoa (mm. Kivipelto 2004, 350; Dominelli 2002, 11–13). Se soveltuu kenties luontevammin kansalaisliikkeisiin, joissa yhteiskuntakriittisen toiminnan juuret pitkälti ovatkin (Toikko 2005, 227–229; Roivainen 2008, 254–255). Liittämiseen perustuva työskentely sen sijaan on usein nähty sosiaalibyrokraattiselle sosiaalityölle annettuna tehtävänä (mm. Heinonen 1984, 243–244; Kivipelto 2004, 351; Mäntysaari 1991, 172–205).

Tärkeimpinä sosiaalityön yhteiskunnallisina orientaatioina pidän Paynen (2005a), Kivipellon (2004) ja Juhilan (2006) tulkintojen perusteella seuraavia (suluissa nimike, jota käytän jatkossa):

- inklusioon ja syrjäytymisen ehkäisemiseen perustuva orientaatio (liittämisorientaatio)
- toimijoiden kumppanuuteen perustuva, marginaalisia alueita esille nostava, kansalaisia osallistava ja valtaistava orientaatio (kansalaisuusorientaatio)
- keskinäisen riippuvuuden hyväksyvä sekä yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän huolenpitovastuuseen perustuva orientaatio (huollollinen orientaatio) ja
- yhteiskuntakriittinen, rakenteisiin vaikuttava ja yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta tavoitteleva orientaatio (yhteiskuntakriittinen orientaatio).

Yksioikoisesti yhtä orientaatiota ei voitane sanoa oikeammaksi kuin jotakin toista. Kyse on pikemminkin siitä, miten asiakkaan elämäntilanne orientaatioiden näkökulmiin asetuu. Sosiaalityön asiakkailta on erilaisia resursseja selvittää vastoinkäymisiä onnis-

tuneesti. Yhden asiakkaan kohdalla toteutuva valtakulttuuriin suuntaava, inkluusiota tukeva työskentely ei sulje pois sitä, että toisen asiakkaan kohdalla työskentely asettuu marginaaleihin tai perustuu huolenpitoon sekä yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden ja rakenteellisen vaikuttamisen näkökulmiin.

3.2 Työorientaatio työskentelyn suuntaajana

Sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää paikantavien orientaatioiden ohella voidaan erottaa sosiaalityön käytäntölähtöisiä työorientaatioita, jotka ohjaavat konkreettisella tavalla sosiaalityön tekemisen tapoja. Englanninkielisessä kirjallisuudessa työorientaatio-sanaa en ole nähnyt käytettävän (vrt. Trevithick 2000, 17: practice orientation), mutta Suomessa työorientaation käsite on viime vuosina vahvistunut ja alkanut vakiinnuttaa paikkaansa sosiaalityön toiminnan kuvauksissa. Sen voidaan katsoa muotoutuneen viralliseksi suomalaista sosiaalityötä kuvaavaksi käsitteeksi, kun sosiaali- ja terveysministeriön (Karjalainen & Sarvimäki 2005) raportissa määriteltiin sosiaalityön osaamis- ja koulutusperusta juuri työorientaation käsitteen avulla. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan sosiaalityön neljä keskeistä työorientaatiota ovat seuraavat:

1. kuntouttava sosiaalityö, jossa pyritään muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa
2. yhteisötyö, jossa on kyse yhteisöllisen strategian löytämisestä työn perustaksi
3. rakenteellinen sosiaalityö, joka on luonteeltaan yhteiskunnallista vaikuttamista ja tiedontuottamista yhteiskunnallisen päätöksenteon pohjaksi
4. ennalta ehkäisy ja varhainen puuttuminen, jotka ovat yksilö- ja perhekohtaista työtä laajempia orientaatioita ja joiden tehtävänä on edistää yhteisöjen toimivuutta ja sosiaalista eheyttä.

Vaikka työorientaatiot rakentavatkin erilaisia lähtöasetelmiä ja tavoiteasetteluja sosiaalityölle, ne kuvataan raportissa samalla sisäkkäisinä ja toisensa läpäisevinä. (Emt. 37–50.)

Muita vastaavanlaisia sosiaalityön työorientaatiojaotteluita ei Suomessa ole tietääkseni esitetty (vrt. Sipilä 1989: sosiaalityö byrokratioiden, palvelupisteiden ja terapeuttisten organisaatioiden osajärjestelminä). Mutta mitä työorientaatiolla oikeastaan tarkoitetaan? Eskola (1991, 54–55) toteaa, että kun sosiaalityöntekijä tutkii toimimistaan, hän tutkii omaa työorientaatiotaan ja pyrkii ymmärtämään toimimisensa perusteita eli sitä, miten

hänen toimimisensa kautta työn tarkoitus toteutuu ja miksi. Työorientaation tulee siis selittää sosiaalityöntekijän toimintaa. Kivipellon (1999, 11) mukaan työorientaation osa-alueita ovat työntekijän pätevyys, työn menetelmät, työn tiedollinen perusta, työssä tarvittavat henkilökohtaiset ominaisuudet, työn kohde, työn tavoitteet ja työn reunaehdot. Työorientaatio kattaa tällöin sosiaalityön tekemisen kentän. Pekka Karjalainen ja Pirjo Sarvimäki (2005, 38) katsovat työorientaatioiden koostuvan erilaisista sosiaalityön työmenetelmistä, kuten yksilö- ja ryhmätyömuodoista, ja toteutuvan sekä mikro- että makrotasoisina. Synnöve Karvinen (1996, 27) tarkoittaa työorientaatiolla sosiaalityöntekijän ammatillista itseymmärrystä eli työntekijän työssä kehittyviä näkemyksiä työnsä tarkoituksesta, työn kohteesta ja sen tietoisesta muuttamisesta, työn subjektista, työtä ohjaavista säännöistä ja periaatteista ja toiminnan kontekstista sekä näiden tekijöiden keskinäisistä suhteista ja kehityksestä. Tällöin työorientaatio näyttää liittyvän sosiaalityön toimintakulttuuriin.

Työorientaatio voidaan tulkita paitsi sosiaalityöntekijän omana työhön liittyvänä ymmärryksenä ja työn tekemistä ohjaavina periaatteina myös jaettavissa olevina, konkreettisina näkökulmina siihen, miten sosiaalityötä tehdään sekä minkälaisia valintoja ja ratkaisuja sen toteuttaminen edellyttää. Itse näen perusteltuna korostaa työorientaatioiden jaettavissa olevia tulkintoja, jotta työorientaatiot eivät ala rakentua hiljaiseksi tiedoksi. Työorientaatiolla tarkoitan sosiaalityötä käytännönläheisellä tavalla ohjaavia linjauksia, jotka täsmentävät sosiaalityön tavoitetta, toteuttamisen tapaa sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutussuhteen luonnetta. Työorientaation avulla voidaan rakentaa sosiaalityön tekemisen prosessia ja tukea sen metodisuutta – pitkäjänteisyyttä ja järjestelmällisyyttä. Työorientaatio kytkee sosiaalityön tekemisen yhteiskunnalliselle tasolle (makrotaso) ja toteutuu samalla yksittäisinä, tavoitteellisina tekoina (meso- ja mikrotaso). Tietyllä työorientaatiolla ei nähdäkseen ole vain sille ominaisia menetelmiä ja työkäytäntöjä. Työorientaatio pikemminkin kertoo, miten jotakin menetelmää sovelletaan. Rinnasteinen vertaus on poimittavissa tutkimuskirjallisuudesta: tutkimusmenetelmät saavat erilaisen merkityksen niiden käyttöä perustelevasta metodologisesta näkemyksestä käsin (Raunio 1999, 27; Silverman 2006, 15).

Sosiaalityön yhteiskunnalliset orientaatiot ja työorientaatiot toteutuvat vuorovaikutteisesti. Yhteiskunnallinen orientaatio vaikuttaa siihen, mikä työorientaatio valitaan. Työorientaatio puolestaan tukee sosiaalityön tekemiseen liittyviä konkreettisia valintoja ja

sosiaalityön johdonmukaisuutta. Se ei silti määritä tiukasti sosiaalityön tekemisen tapoja vaan toimii joustavasti, tilanne tilanteelta, asiakkaan ja toimintaympäristön ehdoilla. Ehkä juuri siksi työorientaatio on vahvistumassa sosiaalityön tekemistä kuvaavana käsitteenä. Se välttää mielikuvat teknisyydestä ja manipulatiivisuudesta ja antaa tilaa kontekstisidonnaiselle, reflektiiviselle toiminnalle.

3.3 Sosiaalityön prosessi

Sosiaalityö on usein nähty prosessina (mm. Compton & Galaway 1994; Thompson 2002; Rostila 2001; Payne 2005b; Niskala 2008). Prosessi liitetään aikasidonnaiseen, systemaattiseen toimintatapaan. Sen katsotaan tukevan sosiaalityön kokonaisvaltaisuutta ja tavoiteasettelua, yhdistävän käytäntöä ja teoriaa, estävän sosiaalityön epämääräisyyttä ja ajalehtivuutta sekä vahvistavan keskittynyttä työskentelyä, sosiaalityön uskottavuutta ja luotettavuutta. Lisäksi se mahdollistaa asiakkaan ja työntekijän yhteisen toiminnan ja työn arvioinnin. (Thompson 2002, 292–296; Payne 2005b, 24–34.) Prosessiajattelua kohtaan on esitetty myös kritiikkiä ja todettu sen muun muassa perustuvan lääketieteelliseen ongelmanratkaisumalliin (ks. Niskala 2008, 68–69; Rostila 2001, 13–14). Kyse on kenties siitä, minkälaisesta prosessista puhutaan. Näkemys prosessista siististi etenevänä työskentelyosioiden ketjuna ei tunnu realistiselta. Sen sijaan näkemys siitä, että prosessi voi koostaa erillisten tapahtumien osioita ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi, kenties jopa tarinallisessa mielessä (Payne 2005b, 27), on sosiaalityön kannalta ymmärtääkseni käyttökelpoinen.

Sosiaalityön prosessi on osa laajempaa sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen (social work practice) kokonaisuutta (Compton & Galaway 1994, 4). Prosessi koostuu elementeistä, sosiaalityön erilaisten tekojen sarjasta, jotka se liittää yhteen, yhdeksi aktiviteetiksi. Se ilmaisee ennen kaikkea konkreettista, tavoitesuuntautunutta toimintaa ja sitä, mitä työn tekemisen aikana tapahtuu. Prosessin mielekkyys ilmenee siinä, että se antaa yksittäisille teoille tarkoituksen sosiaalityön prosessin kokonaisuudessa. Kun esimerkiksi asiakasta autetaan etuuksien selvittämisessä ja soitetaan toiselle viranomaiselle, voidaan samalla vahvistaa asiakkaan luottamusta ja tukea työskentelyn tavoitteellisuutta. Sosiaalityön prosessin kokonaisuudessa kyse ei siksi ole vain työntekijän tekemästä puhelinsoitosta. (Payne 2005b, 28–29.)

Prosessin vaiheita on eritelty lukuisia kertoja (esim. Thompson 2002, 292–293; Compton & Galaway 1994, 56–57; Rostila 2001), ja prosessikuvauksissa on paljon samankaltaisuuksia. Sosiaalityön prosessia tarkastellaan yleensä ajallisesti etenevänä tapahtumien sarjana, joka kulkee alkuvaiheen tilannearviosta keskivaiheen toiminnallisiin ratkaisuihin ja siitä loppuvaiheeseen, asiakassuhteen päättämiseen ja työskentelyn arviointiin (Payne 2005b, 33). Kokonaisvaltaisuus ja tavoitteellisuus on nähty tärkeinä toimintasuuntaavina prosessin ominaisuuksina. Rostila (2001, 8, 35) on tarkastellut sosiaalityötä tavoitteellisena ongelmanratkaisutyönä ja todennut sen edellyttävän tavoitelähtöistä systemaattisuutta, jossa työ ankkuroidaan yhdessä asiakkaan kanssa sovittuun työn tavoitteeseen. Hän erottaa sosiaalityön prosessivaiheita seuraavasti:

- tavoite työlle
 - asiakassuhteen luominen
 - asiakkaan tilanteen arviointi ja voimavarojen kartoittaminen
 - tavoitesopimus ja toimintasuunnitelma
- työskentely tavoitetta kohti
- työskentelyn päättäminen
 - tunnereaktioiden käsittely
 - asiakkaan tukeminen ja seurannan järjestäminen
 - tavoitteisiin pääsyn arviointi.

Sosiaali- ja terveysministeriö (Sarvimäki & Siltaniemi 2007) on määritellyt aikuisten parissa tehtävän sosiaalihuollon prosessivaiheita seuraavasti:

- Asian vireilletulo. Ratkaistaan, edellyttääkö asiakkaan tilanne palvelutarpeen arviointia eli liittykö asiakkaan tilanteeseen sosiaalisia ongelmia tai sosiaalityön tarvetta.
- Palvelutarpeen arviointi. Asiakkaan elämäntilanne, ongelmat ja voimavarat arvioidaan, samoin toimeentulo- ja työllistymisedellytykset. Mikäli kyse on muusta kuin lyhytaikaisesta tai tilapäisestä toimeentulotuen tarpeesta, asiakas ohjataan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan luo. Sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu palvelutarpeen arvioinnista ja palvelusuunnitelman laatimisesta.
- Palvelusuunnitelma. Asiakaskohtainen suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sovitut palvelut ja toimenpiteet toteutetaan ja tarvittavat hallinnol-

liset päätökset tehdään. Työprosessin toimintoja koordinoidaan moniammatillisessa tiimissä.

- Vaikutusten arviointi. Seurataan asiakaskohtaisen suunnitelman toteutumista ja arvioidaan toimenpiteiden ja palveluiden vaikuttavuutta yhdessä asiakkaan kanssa. Arvioinnin pohjalta suunnitelmaa tarkennetaan ja toteutetaan mahdollisia uusia toimenpiteitä tai myönnetään uusia etuuksia.
- Asiakkuuden päättäminen. Asiakkaan kokonaistilanne arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, jonka perusteella asiakasprosessi päätetään.

Ministeriön esittämässä prosessissa vaiheet toteutuvat samankaltaisina kuin useissa muissa prosessimallinuksissa, mutta siinä on myös olennaisia eroja. Ministeriön raportissa asiakasprosessit tulkitaan moniammatillisena toimintana, jolloin kussakin prosessissa voivat olla mukana sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, etuuskäsittelijä ja jopa lähihoitaja. Sosiaalityöntekijän erityisinä tehtävinä moniammatillisessa tilanteessa on kantaa kokonaisvastuu työprosessin toteutumisesta, koordinoida työtä eri ammattiryhmien kesken, arvioida työskentelyä sekä tuottaa tietoa ja välittää sitä eteenpäin. (Emt. 40–43.) Sosiaalityöntekijän merkitys varsinaisten asiakaskohtaamisten kannalta näyttäytyy muista ammattiryhmiä vähäisempänä: sosiaalityölle ammatillisena toimintana on hahmotettu uudenlaista, organisatorisen toimijan tai prosessin hallinnoijan tehtävää (vrt. Parton & O’Byrne 2000, 1–2). Tässä tutkimuksessa lähden kuitenkin siitä, että sosiaalityö on ennen kaikkea asiakastyötä.

Systemaattisen sosiaalityön prosessin vaihekuvaukset antavat vaikutelman prosessista, joka etenee lineaarisesti ja tavoitesuuntautuneesti eteenpäin. Tosiasiallisesti sosiaalityön prosessi toteutuu usein spiraalinomaisena, kieppuvana ja dialogisena, kun esimerkiksi tilannearviota halutaan tarkentaa tai työskentelyn suuntaa korjata. (Compton & Galaway 1994, 50–51; Guldager 2000, 329–330.) Prosessin tempoilevuus voi lisäksi johtua palvelujärjestelmän puutteellisesta toiminnasta tai asiakkaan elämäntilanteesta tapahtuvista muutoksista (Liukko 2006, 66–71). Neil Thompson (2002, 293–294) katsookin, että prosessivaiheet toimivat lähinnä joustavana kehikkona, joka voi selkiyttää ja keskittää työskentelyä. Sosiaalityö itsessään toteutuu hänen mukaansa iteratiivisena prosessina, jolloin työskentelyssä voidaan palata taaksepäin aikaisempiin vaiheisiin ja toistaa niitä tarpeen mukaan. Lineaarisuuden ja iteratiivisuuden ajatukset kytkevät sosiaalityön prosessin erityyppisiin aikakäsityksiin. Kun prosessia tarkastellaan työskentelyn etenemi-

sen kannalta, ajallisuus voi toteutua eteenpäin virtaavana (työskentely sujuu hyvin), paikalleen pysähtyneenä (mietintävaihe tai työskentely on tauonnut) ja taaksepäin kulkevana (työskentelyssä palataan aikaisempiin vaiheisiin).

Tässä tutkimuksessa tulkitsemme sosiaalityön prosessia ennen kaikkea Paynen (2005b), Thompsonin (2002), Rostilan (2001) ja Asta Niskalan (2008) kirjoitusten perusteella ja näen sen systemaattisena ja joustavana asiakastyön käytäntönä, joka yhdistää työskentelyn eri vaiheita, toimintoja ja yksittäisiä tekoja yhtenäiseksi, mielekkääksi ja tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi. Siinä työskentely etenee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyöllä asteittain eteenpäin, mutta eteneminen ei ole aina lineaarista vaan usein iteratiivista, toiston mahdollistavaa. Sosiaalityöllisen luonteen prosessi saa, kun siinä otetaan huomioon työn yhteiskunnallinen ja sosiaalinen konteksti sekä asiakkaan elämäntilanne.

3.4 Menetelmällisyys sosiaalityössä

Sosiaalityön tekemisestä on usein puhuttu sosiaalityön menetelmällisyytenä, ja sosiaalityön erityyppisten menetelmien on todettu olevan sosiaalityön ydintä (Bergmark & Lundström 1998). STAKESin toteuttamassa Konstikas sosiaalityö -kyselyssä 560 sosiaalityöntekijää nimesi lähes 400 tavalla eri työmenetelmiä (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 80). Toisaalta muun muassa Payne (2005a) näyttää puhuvan sosiaalityöstä pikemminkin perspektiiveinä ja teorioina kuin menetelminä tai metodeina, joten menetelmän asema sosiaalityössä vaihtelee (vrt. Mäntysaari 1999, 360). Menetelmä-sanan käyttö on lisäksi kirjavaa. Esimerkiksi Yhdysvalloissa se liitetään yleisiin sosiaalityön käytäntöihin eli yksilötyöhön, ryhmätyöhön, perhetyöhön ja yhteisötyöhön, joita Trevithick (2000, 17) puolestaan kutsuu mieluummin käytännön orientaatioiksi. Menetelmät ovatkin paitsi käsitteellisesti myös sisällöllisesti epäselkeitä (mm. Guldager 2000, 332; Trevithick 2000, 17; Bergmark & Lundström 1998, 292 & 2006).

Åke Bergmark ja Tommy Lundström (1998, 292) toteavat, että sosiaalityön menetelmien määritelmässä on yleensä painotettu järjestelmällisyyttä, tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta. He mieltävät menetelmät strategisesti muotoilluiksi, suunnitelmallisiksi ja järjestelmällisiksi toiminnoiksi, joita käytetään asiakastyössä tai joilla toteutetaan asiakastyötä. Ulla-Maija Koivulan (1982, 2) mukaan sosiaalityön työmenetelmä sisältää tiedon menettelytavoista, taidon käyttää niitä käytännön tilanteissa ja tietyn aatepohjan.

Siinä on kyse järjestelmällisestä ja perustellusta toimintatavasta päämäärän saavuttamiseksi, ja menetelmää soveltaessaan sosiaalityöntekijä on välittömässä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Koivula puhuu myös välillisistä sosiaalityön menetelmistä, joissa kontaktia asiakkaaseen ei ole. Näitä ovat hänen mukaansa esimerkiksi sosiaalityön hallinto ja tutkimus. Mäntysaari (1999, 359) tarkoittaa sosiaalityön menetelmällä vaikiintunutta työtapaa, jota voidaan toistaa eri yhteyksissä työyhteisön sisällä tai työyhteisöjen välillä. Menetelmien on lisäksi katsottu olevan kontekstisidonnaisia siten, että ne voivat toteutua muuntuvina ja joustavina kunkin tilanteen erityispiirteiden mukaisesti. (Satka 2002; Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 79.)

Menetelmä-sanana haastavuus ilmenee jossain määrin edellä esitetystä määritelmästä. Joskus sen on katsottu kokoavan yhteen erityyppisiä sosiaalityön tekoja, jolloin sosiaalityö määrittyy menetelmien kautta. Joskus sen merkitys on pyritty rajaamaan varsin tarkasti tarkoittamaan tietynlaista sosiaalityön toimintaa. (Bergmark & Lundström 2006, 167–168.) Karjalainen ja Sarvimäki (2005, 31–32) ovat pohtineet, ovatko menetelmät liian kapea ja riittämätön näkökulma sosiaalityön ymmärtämisessä. Mäntysaari (1999, 360) on kysynyt, onko työmenetelmästä käytetty ”standardimääritelmä” (ks. edellä: Bergmark & Lundström 1998, 292) liian rajaava, koska se jättää ulkopuolelle niin paljon hiljaiseksi tiedoksi miellettyä ammatillista toimintaa. Katson itse, että kyse saattaa olla siitä, että sosiaalityön tarkastelu menetelmällisenä toimintana nostaa esille vain yhdenlaisia sosiaalityön työkäytäntöjä. Menetelmä-sanalla on siksi syytä käyttää muita käsitteitä kuvaamaan toisenlaisia ja toisen tasoisia (kuten orientaatio) sosiaalityön tekemisen tapoja. Sosiaalityötä ei tämän tulkinnan mukaan voida läheskään tyhjentävästi kuvata ja tehdä näkyväksi menetelmä-käsitteen avulla.

Kun menetelmiä tarkastellaan vain yhtenä osana sosiaalityön toiminnallista kokonaisuutta, ne voivat ilmentää tietynlaista ammattitaitoa edellyttävää sosiaalityön tekemisen tapaa. Edellä esitettyjen määritelmien perusteella täsmennän tarkoittamani sosiaalityön menetelmällä sosiaalityöntekijän asiakastyössään toteuttamaa vuorovaikutuksellista ja tietoista toimintamallia. Menetelmä on yleisten ominaispiirteidensä osalta siirrettävissä toiseen asiakastilanteeseen ja toiseen työyhteisöön. Samalla se kykenee muotoutumaan kunkin asiakastilanteen erityispiirteiden mukaisesti. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 79.) Sosiaalityön menetelmä pohjautuu johonkin teoreettiseen viitekehykseen tai käytännön teoriaan (Satka 2002, 7), jonka perusteella voidaan olettaa, että menetelmä toimii

siten kuin sen on tarkoitus toimia. Menetelmän käyttäminen edellyttää työorientaatiota, joka liittyy sen yhteiskunnalliseen kontekstiin, sosiaalityölle asetettuihin tavoitteisiin ja mahdollistaa sen tilannekohtaisen soveltamisen. Pinnallisesti ja jäykästi sovelletut menetelmät saattavat hallita työskentelyä ja olla vahingollisia asiakkaille (Bergmark & Lundström 2006, 172; Eskola 2003, 108–109, 124). Jos menetelmää toteutetaan irrallaan sosiaalityön kontekstista ja yhteiskunnallisista kytköksistä, siis epäammattillisesti, menetelmä kapeutuu tekniseksi toiminnoksi.

3.5 Sosiaalityöntekijän työtaidot

Sosiaalityön tekemiseen liitetään usein sellaisia sanoja kuin reflektiivisyys, taitavuus, tunnetyö, luottamus, ymmärtäminen, eettisyys ja arvot (mm. Raunio 1999, 251–263; Trevithick 2000; Rostila 1997, 39–41). Sanat kuvaavat sosiaalityöntekijöiden kognitiivista, eettistä ja emotionaalista toimintaa sosiaalityön erilaisissa yhteyksissä ja valintatilanteissa. Esimerkiksi Erik Blennberger (2006, 227–229) on todennut sosiaalityön olevan eettinen projekti. Hänen mukaansa asiakkaan kohtaamisen etiikkaan kuuluvat kunnioitus, ystävällisyys, luottamus, tasa-arvoisuus, empaattinen huomaavaisuus, empaattinen myötätunto, tuki ja kannustus, lohtu, huumori ja keveys sekä myös konfrontaatio ja kritiikki. Banks (2001, 42–50) puolestaan kirjoittaa työntekijän luonteenpiirteiden ja ”hyveiden” merkityksestä ammatillisessa toiminnassa. Tämänkaltaisissa sosiaalityön tekemisen ulottuvuuksissa ei ole kyse orientaatioista tai menetelmistä vaan jostakin muusta. Ne rakentavat perustan sosiaalityön tekemiselle, joten ne kuuluvat sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kentälle. Niitä voidaan jäsentää teorioiden avulla, mutta niiden toteutuminen riippuu sosiaalityöntekijän persoonallisista kyvyistä olla vuorovaikutuksessa, tuntea, ajatella ja tietää. Kutsun tällaisia sosiaalityön tekemisen ulottuvuuksia työtaidoiksi.

Trevithick (2000) lähestyy sosiaalityötä taitojen kautta. Hän toteaa taito-käsitteen määrittelyn olevan vaikeaa, koska sitä käytetään vaihdellen muiden käsitteiden kanssa. Hän itse tarkoittaa taidolla sitä tietoa, asiantuntemusta, harkintakykyä ja kokemuksen määrää, jota tarvitaan tietyssä tilanteessa tai menettelytavan ja intervention toteuttamisessa. Eri asiakastilanteissa vaadittavia sosiaalityön taitoja hän erottaa kolmitasoisesti siten, että perustaitoihin kuuluvat kyvyt empatiaan ja vuorovaikutussuhteen luomiseen.

Keskivälin taitoja tarvitaan suhteellisen vaativissa tilanteissa esimerkiksi silloin, kun asiakas ei kiinnity työskentelyyn tai vaikuttaa piittaamattomalta. Erityistaitoja tarvitaan moni-ilmeisten ja hankalien ongelmien kohdalla ja tilanteissa, joissa ilmenee ristiriitoja, vihamielisyyttä tai vaikeaa ahdistusta. (Emt. 21–24.)

Sosiaalityön kahtena keskeisenä työtaitona näen kyvyn reflektiiviseen ja tutkivaan työotteeseen. Nämä työtaidot mahdollistavat ja tukevat muiden työtaitojen toteutumista. Reflektiivisellä työotteella tarkoitetaan oman toiminnan perusteita tietoisesti ja itsekriittisesti kyseenalaistavaa pohtimista. Reflektiivisen ajattelun tuella sosiaalityöntekijä säilyttää tilannekohtaisen herkkyyden ja kyvyn korjata omaa toimintaansa. Se myös mahdollistaa oppimisen ja oman ammattitaidon syventämisen. Reflektiivisen ajattelun avulla voidaan myös tarkentaa sosiaalityössä todentuvaa tietokäsitystä: mitä voidaan tietää ja miten tiedetään. (Karvinen 1996, 57–62; Raunio 2004, 123–126; Imre 1984, 43–44.)

Tutkiva työote on toiminnallisesti samankaltainen käsite kuin reflektio (ks. Karvinen (1996, 59). Siinä on kyse sosiaalityöntekijän uutta ajattelua tuottavasta, tutkivasta, analyysoivasta ja kysyvästä suhteesta omaan työkäytäntöönsä (Pohjola 1993, 258–260) ja työympäristöönsä. Hanna Heinonen (2007, 46) katsoo, että tutkivassa työotteessa sosiaalityöntekijä soveltaa teoreettista tietoa ja yhteisesti sovittuja käsitteitä. Koska sosiaalityön käsitteistö on osin vaikeasti hahmotettavissa, pidän mielekkäänä ajatella, että tutkivaa työotetta voidaan toteuttaa myös pienimuotoisesti, arkisesti ja induktiivisesti, ilman lähtökohtaista käsite- tai teoriapohjaa. Tällöin sosiaalityöntekijä analysoi oman toimintansa tiedollista perustaa, mallintaa omia työtapojaan, nostaa niitä työyhteisön yhteiseen tarkasteluun sekä jakaa ja hyödyntää kehittyvää uutta tietoa. Pohjola (1993, 262) näkee tutkimuksellisen toiminnan tapoina muun muassa työpäiväkirjat, tapausanalyysit ja pienimuotoiset kokeilut.

Heinonen (2007, 46) puhuu tutkivan työotteen ohella arvioivasta työotteesta, jossa on hänen mukaansa kyse asiakkaan elämässä tapahtuneiden muutosten ja sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista systemaattisesti käytetyin menetelmin. Arviointi on monitasoinen käsite, jolla voidaan viitata muun muassa asiakkaan elämäntilanteen arviointiin (palvelutarpeen arvio), toimintojen toteutumisen (kuten suunnitelman) arviointiin ja toisaalta sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin (Heinonen 2007, 42–45; Paasio 2003, 6–32). Palvelutarpeen arvio ja toteutuvan työskentelyn arviointi ovat ymmärrettävissä

sosiaalityön prosessin vaiheiksi. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin voidaan puolestaan katsoa edellyttävän mitattavuutta ja erityistä tutkimusasetelmaa, eikä se sellaisenaan asetu yksittäisen sosiaalityöntekijän työtaidolliseksi ominaisuudeksi. Siltä osin kuin vaikuttavuuden arviointi ymmärretään oman ammatillisen toiminnan arvioinniksi, jossa pyritään ensisijaisesti kehittämään omaa ja työyhteisön toimintaa, on kyseessä näkemykseni mukaan työtaito. Työtaidollisesti ymmärrettynä arvioiva työote on jatkuvaa ja käytännönläheistä asiakkaan tilanteen ja oman työn seurantaan sekä sen vaikutusten paikantamista ja tunnistamista (ks. Heinonen 2007, 44–46).

Monet työtaidot ovat vuorovaikutuksessa ja toiminnassa näkyväksi tulevia taitoja. Ne ilmenevät esimerkiksi kyvyissä toimia lohduttoman tai vihamielisen asiakkaan kanssa. Ne voivat olla hiljaisia, persoonallisuuden piirteinä ja henkilökohtaisena lahjakkuutena ilmeneviä kykyjä, jotka ovat ilmeisiä silloin, kun niitä tarvitaan ja kun niitä näkee käytettävän. Tässä mielessä työtaidot eivät kaikin osin ole muille jaettavissa (ks. Raunio 2004, 103). Toisaalta työtaidot todentuvat korostetun tiedostavana ammatillisena ajatteluna, jopa tiedontuotantona. Reflektiivinen, tutkiva ja arvioiva työote ovat merkityksellisiä työtaitoja siksi, että ne tukevat taitavaa ja eettistä sosiaalityötä myös silloin, kun taitavuus on henkilökohtaista ja vaikeasti käsitteellistettävissä. Ne voivat tehdä erilaisia työtaitoja näkyväksi työyhteisölle ja ammattikunnalle, jolloin ne ovat myös yhteisesti arvioitavissa ja hyödynnettävissä.

Tässä tutkimuksessa tarkoitan sosiaalityön työtaidoilla koulutuksen ja työkokemuksen myötä vahvistuvia ja kehittyviä kognitiivisen, eettisen ja emotionaalisen osaamisen ja kyvykkyyden perusjuonteita, jotka mahdollistavat asiantuntevan toiminnan asiakastyössä, työyhteisössä ja muissa ammatillisissa yhteyksissä. Sosiaalityön prosessi koostaa sosiaalityön erilaisia tekoja merkitykselliseksi kokonaisuudeksi, mutta sosiaalityön työtaidot mahdollistavat ammattitaitoisen toiminnan ja ammattitaidon syventämisen.

3.6 Sosiaalityön interventiot

Sosiaalityön ammattikirjallisuudessa interventio-käsitettä käytetään menetelmä-käsitteen ohella varsin paljon. Sosiaalityön kansainvälisen määritelmän mukaan sosiaalityö tekee interventioita (intervenēs) tilanteissa, joissa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa ym-

päristönsä kanssa (Definiton of... 2000). Sosiaalityö on siten tulkittavissa jo itsessään interventiona, väliintulona ja puuttumisena kansalaisen elämään. Kenties se, kuten menetelmäkin, usein viittaa ylipäänsä sosiaalityön ammatilliseen toimintaan. Interventio kuitenkin eroaa muista sosiaalityötä kuvaavista käsitteistä, koska siihen liitetään arvola-
tauksia, pakkotoimenpiteitä ja eettisiä ristiriitoja. Matts Mosesson (2004, 239) on to-
dennut, että interventio voi auttaa ihmisiä mutta se voi myös alistaa. Sosiaalityöllisen
luonteen ohella interventio voikin toteutua lakiin perustuvana viranomaistoimintana,
joka ei jätä asiakkaalle tai sosiaalityöntekijälle juuri liikkumavaraa.

Interventiolla pyritään saamaan aikaan vaikutus ja muutos asiakkaan elämäntilanteessa.
Beulah R. Comptonin ja Burt Galawayn (1994, 10) mukaan interventio on harkittu ja
suunniteltu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän toiminto jonkin ongelman ratkaisemiseksi.
He mieltävät ongelman selvittelyn ja tavoiteasettelun interventioista erillisiksi osioiksi
sosiaalityön prosessia. Sosiaalityöntekijällä he toteavat olevan erilaisia interventiivisiä
rooleja muutoksen aikaansaamiseksi (emt. 428–437). Mosesson (2004, 223–224) näkee
intervention vaikuttamisprosessina, joka toteutuu erilaisin keinoin ja jolla voi olla erilai-
sia tavoitteita. Arkisissa yhteyksissä interventio tarkoittaa Mosessonin mukaan sitä, että
joku (kuten viranomainen) pyrkii muuttamaan tai järjestelemään jonkun yksittäisen
henkilön tai ihmisryhmän vallitsevia olosuhteita, jotka on arvioitu epätyytyttäviksi.
Mosesson käyttää interventio-sanaa samanlaisessa merkityksessä kuin toimenpide ja
puuttuminen (åtgärd och ingripande). Trevithick (2000, 20) tarkoittaa interventiolla suo-
raa toimintaa tai sosiaalityön panostusta, joka perustuu tilanteen ja ongelman tulkintaan
ja joka voi sisältää myös palvelujen tarjoamista tai ympäristöön (kuten organisaatioon)
vaikuttamista asiakkaan eduksi.

Intervention edellytyksenä on pidetty sitä, että työskentelyn kohteena olevasta ongel-
masta on analysoitua tietoa ja että sosiaalityöntekijällä on oikeus toimia. Vaikka inter-
vention tulisi tapahtua yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, voi sosiaalityöntekijä
joutua käyttämään valtaa ja puuttumaan tilanteeseen asiakkaan itsemääräämisoikeuden
vastaisesti. Ennen intervention toteuttamista eettinen harkinta ja seurausten punninta on
nähty tarpeellisena, koska interventio voi myös epäonnistua ja tuottaa vaikutuksia, joita
kukaan ei ole toivonut. (Mosesson 2004, 238–239; Trevithick 2000, 20.)

Vaikuttaa siltä, että interventiolla ei ole haluttu viitata jokaiseen sosiaalityöntekijän tekemään tekoon, kuten ongelman analysointiin ja pohdintaan tai tavoiteasetteluun, vaan itse toimenpiteeseen tai toimintoon, jolla halutaan saada aikaan suunniteltu vaikutus. Interventio asettuu silloin osaksi päämäärätietoista sosiaalityön prosessia, tilanearvion ja tavoiteasettelun jälkeiseen vaiheeseen (Compton & Galaway 1994, 10; Payne 2005a, 4; Mosesson 2004, 239). Interventio myös näyttäisi olevan pienimuotoisempi toiminto kuin menetelmä. Esimerkiksi Bergmarkin ja Lundströmin (2006, 175) mukaan menetelmä koostuu interventioista, joilla on tiettyä pysyvyyttä ja jotka ovat jossain määrin institutionalisoituneita. He siis näkevät eron yksittäisten interventioiden ja menetelmien sekä vakiintuneen ja luovan toiminnan välillä. Lisäksi interventioon liitetään selvä ja avoin vallankäytön ulottuvuus ja myös sosiaalityöntekijän ammatillinen vastuu puuttua epätydyttäväksi arvioituun tilanteeseen. Vallan läsnäolo erottaa intervention monista muista sosiaalityön toimintaa kuvaavista käsitteistä. Se liittyy sosiaalityöhön viranomaisvastuun ja myös mahdollisuuden tehdä vakavia virheitä (ks. Mosesson 2004, 235–236).

Sosiaalityöntekijöiden vallasta ja vastuusta on säädetty laissa (vrt. Mosesson 2004, 239). Vallankäytön oikeutus perustuu sosiaalityölle yhteiskunnallisesti annettuihin tehtäviin pitää huolta ja edistää yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta (sosiaalihuoltolaki 710/1982, 18 §). Vallankäyttö voi olla asiakkaan näkökulmasta myönteistä ja toivottavaa mutta myös tahdon vastaista. Interventio (kuten kiireellinen kotikäynti) voidaan tehdä tilanteissa, joissa herää huoli esimerkiksi vanhuksen tai mielenterveysongelmista kärsivän asiakkaan turvallisuudesta (sosiaalihuoltolaki 710/1982, 41 §). Aikuistyössä voi ilmetä huoli perheen lapsen hyvinvoinnista, jolloin lastensuojeluilmoitus toimii interventiona ja vaikuttamisyrityksenä perheen tilanteen parantamiseksi (lastensuojelulaki 417/2007, 25 §). Sosiaalityöntekijän mukaantulo työvoimatoimiston asiakkaan aktivointisuunnitelman tekoon (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 5 §) voidaan nähdä interventiona. Joskus toimeentulotuki voi olla intervention väline esimerkiksi tilanteissa, joissa perheen häätö estetään myöntämällä ehkäisevää toimeentulotukea vuokravelan maksuun (laki toimeentulotuesta 1412/1997, 13 §) tai kun toimeentulotuen perusosaa alennetaan asiakkaan kieltäytyttyä tarjotusta työpaikasta ilman perusteltua syytä (laki toimeentulotuesta 1412/1997, 10 §). Myös sosiaalityön suunnitelman teko voidaan katsoa interventioksi, sillä lain mu-

kaan suunnitelma on laadittava, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7 §).

Hahmotan interventio-käsitteelle kaksi tulkintaa. Laajan tulkinnan mukaan sosiaalityöntekijän tekemät yksittäiset toimenpiteet ja toiminnot ovat kaikki interventioita (ks. Rautio 2004, 49–57). Sosiaalityötä voidaan tällöin kuvata interventioiden sarjana, ja interventio ilmaisee sosiaalityöntekijän subjektiivista toimijuutta sosiaalityön prosessissa. Suppean tulkinnan mukaan interventio liittyy sosiaalityöntekijän valta- ja vastuukysymyksiin, jolloin interventio ymmärretään oikeutena ja velvollisuutena puuttua (Niemelä 2009, 225) toisen ihmisen elämään. Tällöin asiakkuus ei aina ole vapaaehtoista vaan perustuu yhteiskunnallisen kontrollin tai huollon tarpeeseen ja velvoitteeseen. Näissä tilanteissa on kyse viranomaistoiminnan tai sosiaalityön ammatillisuuden asettamista vaatimuksista puuttua tilanteisiin, joissa yhteiskunnallisiin normeihin suhtaudutaan liiallisen piittaamattomasti tai joissa kansalaisen hyvinvointi ja turvallisuus ovat vaarantuneet.

3.7 Sosiaalityöllinen työvälineiden käyttö

Sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen yhteydessä puhutaan joskus sosiaalityön työvälineistä. Asiakaskohtaisen sosiaalityön on esimerkiksi katsottu käyttävän erilaisia työkäytäntöjä, -tapoja ja -välineitä (Kärki 2007, 17). Väline-sanana käyttö on ollut sattumanvaraista ja määrittelemätöntä, eikä sitä ole katsottu tarpeelliseksi ymmärtää jonakin erityisenä sosiaalityön toimintakenttää kuvaavana käsitteenä. Olen itse pitänyt perusteltuna sisällyttää ”välineen” sosiaalityön työkäytäntöjen käsitevalikkoon, koska mielestäni sosiaalityössä hyödynnettävät työvälineet ja asiakastyön välineellinen toteutuminen ovat olennainen ja muista työkäytännöistä erillinen osa sosiaalityötä. Väline-käsitteen tuella sosiaalityöstä voidaan paikantaa ja tehdä näkyväksi tekoja ja toimintoja, jotka muutoin kätkeytyisivät ilmeisempien työkäytäntöjen sisään.

Bergmark ja Lundström (2006, 169) puhuvat sosiaalityön tekemisessä hyödynnettävistä tekniikoista ja valmiuksista (taidoista), kuten taidosta toteuttaa asiakashaastattelu. Tästäntyyppistä sosiaalityön välineellisyyttä tai teknistä osaamista kuvaavat muun muassa Nigel Partonin ja Patrick O’Byrnen (2000, 98–108) esittämät ratkaisukeskeisen työs-

kentelyn kysymysmallit. Kivipellon (1999, 29) mukaan työvälineiksi voidaan luokitella sellaiset sosiaalityön toimenpiteet ja toiminnot, joiden tarkoituksena on pääseminen toivottuun lopputulokseen ja joiden muodostamia kokonaisuuksia voidaan kutsua menetelmiksi. Nämä näkemykset liittävät väline-käsitteen ensisijaisesti sosiaalityön menetelmällisyyteen. Lisäksi sosiaalityön erilaisia toimintoja, kuten palvelujen järjestämistä ja interventioita, saatetaan kutsua välineiksi silloin, kun ne nähdään keinoina saavuttaa sosiaalityölle asetettuja tavoitteita (esim. Rostila 2001, 81–83). Myös sosiaalityön suunnitelma on nähty välineenä (mm. Hinkka ym. 2006, 25). Tällöin väline-sana voidaan kytkeä systemaattisen työtteen toteuttamiseen mutta myös sosiaalityön dokumentointiin ja suunnitelman laadinnan apuvälineisiin, kuten tietokonenäytön ruutuun ja valmiiseen suunnitelmapohjaan.

Edellä esitetyn perusteella katson, että on olemassa kolmenlaisia sosiaalityön työvälineitä:

1. Sosiaalityön työväline on jokin konkreettinen apukeino, kuten haastattelulomake tai verkostokartta, joka tukee sosiaalityön toteuttamista.
2. Sosiaalityön työväline on teknistä taitamista, kuten tietynlaisen toimenpiteen, haastattelutekniikan ja haastattelukysymysten hyödyntämisen hallintaa. Tekniikassa on kyse vakioidusta ja mallinnetusta, asiakastilanteesta toiseen siirrettävästä työtavasta.
3. Sosiaalityön työväline on palvelujärjestelmän toiminto tai erityispalvelu, johon asiakas voidaan ohjata ja jonka tarkoituksena on tukea ja vahvistaa perussosiaalityön prosessia. Perussosiaalityön (lähettävän tahon) näkökulmasta palvelu toimii välineenä saavuttaa työskentelylle asetetut tavoitteet, vaikka palvelu itsessään toteutuukin räätälöidyllä tavalla (esimerkiksi A-klinikan asiakkuus).

Työvälineet voivat siten olla perussosiaalityön välittömästä ja yksilöllisestä asiakastyön kontekstista jossain määrin irrallisia osioita. Ne ovat työkaluja, teknistä taitamista ja erityistoimintoja, jotka jollakin tavalla liittyvät sosiaalityön prosessiin. Niitä voidaan hyödyntää asiakastyön ytimessä, esimerkiksi menetelmän yhteydessä, mutta ne voivat myös toteutua erillään perussosiaalityöntekijän ja asiakkaan keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Välineet kuitenkin tukevat perussosiaalityön tarkoitusta ja tavoitteellista toimintaa. Niiden sosiaalityöllinen luonne, intentio, rakentuu sen orientaation tai menetelmän perusteella, jonka osana niitä hyödynnetään.

Työvälineiden rinnastaminen käsitteellisesti esimerkiksi menetelmiin ja orientaatioihin voi tuntua ontuvalta, koska välineiden painoarvo vaikuttaa niiden rinnalla varsin kevyeltä. Välineet ovat kuitenkin sosiaalityön monimuotoisuuden ja ammatillisuuden kannalta välttämättömiä, ilman niitä perussosiaalityö ei voi toteutua. Väline-käsite voi avartaa katsetta sosiaalityön välittömän toimintakentän ulkopuolelle, palvelujärjestelmään ja muiden toimijoiden toimintoihin (ks. Liukko 2006, 63–64; Raunio 2004, 64). Työvälineiden käyttöön voi myös liittyä yhteiskunnallisesti painavia ulottuvuuksia muun muassa silloin, kun viattomalta vaikuttavaa asiakkaan tilanteen seuranta (kuten pankin tiliotteiden tarkistamista) punnitaan yhteiskuntakriittisestä perspektiivistä tai kun palvelujärjestelmän toimivuus ja oikeudenmukaisuus sosiaalityön työvälineenä kyseenalaistuu (esim. Metteri 2004, 110–130). Välineet eivät olekaan arvovapaita. Sosiaalityöntekijä ei ainoastaan hyödynnä välineitä. Hänen tulisi olla myös tietoinen siitä, miten ne todentuvat ja miten hän itse niitä käyttää sosiaalityön prosessin kokonaisuudessa. Työvälineen käsite voi tehdä tätä toiminnallista tasoa näkyväksi ja arvioitavissa olevaksi.

3.8 Ammatillisten käytäntöjen kentän hahmotus

Olen edellä tarkastellut sosiaalityön ammatillisia käytäntöjä kuvaavia käsitteitä perussosiaalityön näkökulmasta. Näen sosiaalityön ammatilliset käytännöt joustavana, verkkomaisena kenttänä, jossa yksiselitteisiä valintoja työkäytäntöjen kesken ei useinkaan ole mahdollista tehdä vaan jossa ne toteutuvat osin yhtäaikaisina ja toisensa läpäisevinä. Sosiaalityön asiantuntijuus voi tällä kentällä todentua sellaisena häilyvärajaisena, kontekstista rakentuvana asiantuntijuutena (Karjalainen ja Sarvimäki 2005, 41). jota muun muassa kumppanuus asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa edellyttää.

Ammatillisten käytäntöjen keskinäisen yhteyden tulkitsen seuraavalla tavalla: Sosiaalityön taustalla vaikuttaa aina jokin yhteiskunnallinen orientaatio tai orientaatioiden yhdistelmä, jonka perusteella sosiaalityön tehtävä ja perimmäinen intentio määrittyvät. Sosiaalityö toteutuu konkreettisesti, tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti työorientaation tuella. Työskentelyn aikana voidaan hyödyntää erilaisia työmenetelmiä ja interventioita, joiden avulla pyritään asetettuihin päämääriin. Työskentely voi myös toteutua väljästi sosiaalityön prosessiin ja työorientaatioon perustuvana siten, että pikemminkin

toimitaan työvälineiden (kuten palvelujärjestelmän) avulla kuin menetelmällisesti, aktiivisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Työskentely asiakkaan kanssa, työssä tehtävät valinnat, työtteen tietoisuus, moniammatillinen toiminta ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen tapahtuvat sosiaalityöntekijän sisäistetyn ammattitaidon eli työtaitojen pohjalta. Sosiaalityön prosessissa teot ja taidot suhteutuvat toisiinsa ja koostuvat mielekkäänä kokonaisuutena.

Taulukko 1. Sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen tasot.

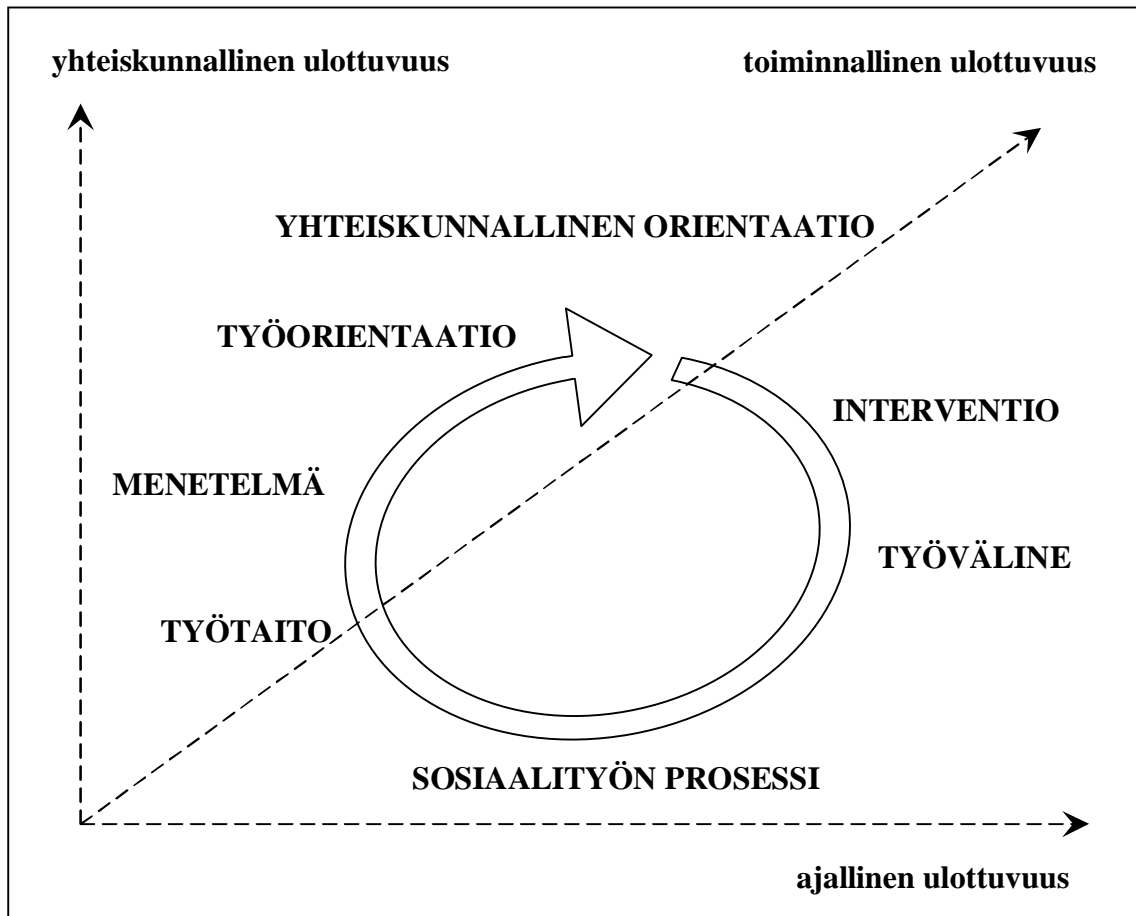
Yhteiskunnallinen orientaatio
Yhteiskunnallinen orientaatio tarkoittaa sosiaalityöntekijän käsitystä sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä. Se perustuu yhteiskunnalliseen tulkintaan sosiaalisten ongelmien perusteista ja ratkaisumahdollisuuksista, valtiosta ja sosiaalityöstä.
Työorientaatio
Työorientaatioissa on kyse sosiaalityötä konkreettisella tavalla ohjaavasta strategisesta linjauksesta, joka täsmentää sosiaalityön tavoitetta, toteuttamisen tapaa sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutussuhteen luonnetta.
Työprosessi
Sosiaalityön prosessi on systemaattinen ja joustava asiakastyön käytäntö, joka yhdistää työskentelyn eri vaiheita, toimintoja ja yksittäisiä tekoja yhtenäiseksi, mielekkääksi ja tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi. Siinä työskentely etenee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyöllä asteittain eteenpäin, mutta eteneminen ei ole aina lineaarista vaan usein iteratiivista, toiston mahdollistavaa.
Työmenetelmä
Työmenetelmä on sosiaalityöntekijän asiakastyössään toteuttama vuorovaikutuksellinen ja tietoinen toimintatapa, joka on yleisten ominaispiirteidensä osalta siirrettävissä toiseen asiakastilanteeseen ja toiseen työyhteisöön mutta joka samalla kykenee muotoutumaan kunkin tilanteen erityispiirteiden mukaisesti.
Työtaito
Työtaidot ovat koulutuksen ja työkokemuksen myötä vahvistuvia ja kehittyviä kognitiivisen, eettisen ja emotionaalisen osaamisen ja kyvykkyyden perusjuonteita, jotka mahdollistavat asiantuntevan toiminnan asiakastyössä, työyhteisössä ja muissa ammatillisissa yhteyksissä.
Interventio
Interventio on kohdennettu toimenpide tai toimenpiteiden rupeama, jonka tavoitteena on saada aikaan jokin toivottu vaikutus tai muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Intervention oikeutus perustuu sosiaalityölle yhteiskunnallisesti annettuihin tehtäviin pitää huolta ja edistää yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.

Työväline

Sosiaalityön työvälineet ovat konkreettisia apukeinoja (kuten haastattelulomake), teknistä taitamista (kuten haastattelutekniikka) tai palvelujärjestelmän toimintoja ja erityispalveluja, joihin asiakas voidaan ohjata. Työvälineitä voidaan hyödyntää asiakastyön ytimessä, mutta ne voivat myös toteutua erillään perussosiaalityöntekijän ja asiakkaan keskinäisestä vuorovaikutuksesta.

Ammatillisten käytäntöjen kautta sosiaalityölle hahmottuu kolme ulottuvuutta (ks. kuvio 1). Ensinnäkin orientaatiopohjainen työskentely liittyy sosiaalityön yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen. Yhteiskunnan läsnäolo on keskeinen osa perussosiaalityön tekemistä. Se sisältää paitsi tulkinnan sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä myös lainsäädännön, resurssoinnin ja byrokraattiset ohjeistukset (mm. Juhila 2006; Välimaa 2008). Lisäksi yhteiskunnallinen ulottuvuus asettaa sosiaalityön sen sosiaaliseen kontekstiin, joka määrittää sosiaalityön toiminnallisia mahdollisuuksia ja yhteistyökumppaneita esimerkiksi kaupungeissa ja maaseudulla. Tämä puolestaan vaikuttaa siihen, miten sosiaalityö toteutuu ja mitä mahdollisuuksia sillä on toteutua. (Mm. Karisto 1997; Lindqvist 2005, 52–56; Nylund 2006; Niskala 2008, 32–34, 62–68.)

Toiseksi sosiaalityön työskentelyrupeama, prosessi, tekee näkyväksi sosiaalityön ajallisen ulottuvuuden (Payne 2005b, 23–24). Ajallinen ulottuvuus tarkoittaa ajassa toteutuvaa työskentelyä. Aika on olennainen työn ominaisuus sosiaalityöntekijälle, mutta ennen kaikkea ajalla on merkitystä asiakkaalle (ks. Pohjola 1994, 112–138). Kyse on asiakkaan ajasta, hänen elämänsä elämänsä ja hänelle tärkeistä elämäntilanteista. Aika liittyy työskentelyn ajalliseen keston sekä siihen toivoon ja tulevaisuuden odotuksiin, jotka työskentely saattaa asiakkaassa oikeutetusti herättää. Se liittyy myös siihen asiakkaan elämänsä elämänsä (kuten nuoruuteen, vanhuuteen tai elämänsä elämänsä), johon työprosessi sijoittuu. Silloinkin, kun työskentely ei tunnu sujuvan tai kun toistuvasti palataan aikaisempiin vaiheisiin, sosiaalityö toteutuu ajassa. Asiakkuuksien erilaiset intensiteetit (mm. Arnkil 1991, 192–197), ajan tiheyden vaihtelut työskentelyn aikana ja myös sosiaalityön teon sijoittuminen työprosessin johonkin tiettyyn vaiheeseen voivat olla työn onnistumisen kannalta tärkeitä.



Kuvio 1. Sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kenttä.

Yhteiskunnallinen ja ajallinen ulottuvuus rakentavat sosiaalityön kolmannen, toiminnallisen ulottuvuuden. Siinä teot saavat sosiaalityöllisen merkityksensä sen mukaan, miten niiden yhteiskunnallinen luonne määrittyy ja mihin sosiaalityön prosessin vaiheeseen ne sijoittuvat. Toiminnallisella ulottuvuudella todentuvat siis sosiaalityön päämäärä ja intentio: mitä sosiaalityöllä tavoitellaan, mikä on sosiaalityön teon tarkoitus (mm. Eskola 1991; Niemelä 2004). Toiminta viittaa lisäksi sosiaalityön tekojen toteutumisen tapaan, esimerkiksi siihen, onko kyse puheeseen, ryhmädynamiikkaan, asiakas- tai asukas-työhön, moniammatillisuuteen tai yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen perustuvasta toiminnasta. Työkäytäntöjen tarkastelu moniulotteisissa yhteyksissä tukee sosiaalityön ymmärtämistä osana eriäviä yhteiskunnallisia ja käytännöllisiä tulkintoja. Sosiaalityöntekijä joutuu ottamaan niihin tiedostaen tai tiedostamattaan kantaa, kun hän tekee työhönsä liittyviä valintoja.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Sosiaalityön kehittämisprojektit tutkimusaineistona

Mirja Satka (2006, 10) on todennut, että ”kuva siitä, mitä sosiaalityöntekijät todella tekevät, on edelleen jossain määrin epäselvä”. Sosiaalityöstä voikin olla hankalaa saada kiinni. Asiakkaille ja yhteistyökumppaneille voi olla vaikea kertoa, mitä sosiaalityö on ja mitä sosiaalityöntekijä tekee (Tuusa 2005, 63; Liukko 2006, 97–98). Siksi en lähtenyt kartoittamaan sosiaalityön tekemistä haastatteleamalla sosiaalityöntekijöitä. Sen sijaan aloin etsiä aineistoa, josta sosiaalityön tekemisen monimuotoisuus voisi luontevalla tavalla ilmetä. Sosiaalityön konkreettisesta tekemisestä kertovia aineistoja on olemassa varsin vähän. Sosiaalityötä kehittävien projektien raporteissa on kuitenkin usein käytännönlähtöisesti ja erilaisista näkökulmista kuvattu sosiaalityötä ja sen mahdollisuuksia. Päädyin valitsemaan tutkimusaineistokseni helsinkiläisen perussosiaalityön kehittämisprojekteista tuotetut ja julkaistut projektiraportit, arviointiraportit ja muut tekstit. Käytän näistä kirjoituksista koostuvasta tutkimusaineistosta jatkossa nimitystä projektitekstit. Mutta mikä on projektien suhde perussosiaalityöhön? Voivatko ne kertoa siitä mitään olennaista vai tuottavatko ne tietoa sellaisesta sosiaalityön kuvitelmasta, joka ei kunnallisessa sosiaalityössä ole mahdollista?

Projektilla tarkoitetaan määrääkaikaista toimintaa, jonka lähtökohtana on jokin ongelma. Projektin tavoitteena on tuottaa ongelmaan ratkaisuksi uusi toimintatapa, jonka tulisi pääsääntöisesti olla vakiinnutettavissa osaksi emo-organisaation normaalitoimintaa. (Rissanen ym. 2004, 63.) Projektit ovat yleistyneet julkisessa hallinnossa ja koko yhteiskunnassa 1990-luvulta lähtien siinä määrin, että on jopa alettu puhua projektiyhteiskunnasta (Sulkunen 2006, 17–19). Projektiorganisoidun kehittämistyön on nähty liittyvän uuteen julkishallinnolliseen ajatteluun (NPM), joka korostaa keskusjohtoisen linjaorganisaation hajauttamista kumppanuusverkostoihin ja normiohjauksen korvaamista tavoite- ja puiteohjauksella. Varoja myönnetään kehittämishankkeisiin, jotka toteuttavat yleisiä strategisia linjauksia. (Emt. 17–18, 26–28; Linnossuo 2007, 10.)

Kunnille projektikehittäminen on ollut houkuttelevaa erilaisten rahoituskanavien syntymisen vuoksi. Helsingin sosiaalivirasto on rahoittanut itse omaa projektitoimintaansa, mutta se on lisäksi saanut taloudellista tukea erityisesti Euroopan sosiaalirahaston (ESR: ks. Syrjä 2004, 36–39) sekä sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalialan kehittämishankeen (vv. 2003–2007) kautta. Myös sosiaalialan osaamiskeskustoiminnan käynnistyminen vuonna 2002 on vahvistanut projektiajattelua ja vakiinnuttanut projektityön osaksi Helsingin sosiaaliviraston toimintarakennetta. Samalla rahoittajatahot, kuten ESR ja valtio, ovat kyenneet vaikuttamaan kehittämistyön suuntaviivoihin ja tavoiteasetteluun.

Projektien ja perustyön välinen suhde on ollut jännitteinen (esim. Heinonen 2007, 23–24; Maidell 2003, 177–180; Piironen 2005, 84–85). Kun perussosiaalityö on usein ollut valta-, kontrolli- ja kuormittavuuspuheen kautta ilmaistua (esim. Välimaa 2008, 180–195), on projektien sosiaalityötä esitelty uutta luovana ja ongelmia ratkovana sosiaalityönä. Projektit ovat lisäksi olleet näkyviä ja kuuluvia aivan eri tavalla kuin perussosiaalityö. (Maidell 2003, 179.) Ristiriita ”valtakoneiston” tuottaman kontrolloivan perussosiaalityön ja projektien asiakaslähtöisen ja innoittuneen sosiaalityön välillä on joskus varsin suuri. Ristiriita on kuitenkin jossain määrin näennäinen. Projekteilla ja perussosiaalityöllä on yhteinen toiminnallinen konteksti, kunnallinen sosiaalibyrokraatia, joka paitsi antaa edellytykset toimia myös asettaa vaatimuksia ja rajoitteita. Aivan kuten perussosiaalityö toteuttaa omaa sosiaalibyokraattista tehtäväänsä, samoin projektit toteuttavat toimeksiantajansa visioita, strategioita tai politiikkaohjelmaa, olipa rahoittajana sitten EU ja kunta, valtio ja kunta tai kunta yksinään (ks. Rissanen ym. 2004, 72; Syrjä 2004, 42–44).

Koska projektit ilmaisevat valtion ja sosiaalibyrokraatian tavoitteita, niiden voidaan katsoa ilmaisevan myös tyytymättömyyttä siihen, miten perustyötä tehdään. Ne saatetaan ymmärtää viestiksi siitä, että hyvin tehty työ ei riitä tai että kehittämisen ja muutoksen tulee olla jatkuvaa. Sosiaalityöntekijät voivat katsoa lukuisien ja yhä uusien projektien raskauttavan työtilannetta. Kaiken kaikkiaan osa sosiaalityöntekijöistä on sitä mieltä, että projektit vaikeuttavat perustehtävän suorittamista. Ne ikään kuin häiritsevät työrauhaa ja pitkäjännitteistä työskentelyä. (Siltala 2004, 343–344; Maidell 2003, 179; Juhila 2008b, 63–65.) Tästä näkökulmasta projekteihin ja niiden kehittämistyöhön suhtaudutaan torjuvasti.

Vastakkaisen näkemyksen mukaan sosiaalityöntekijät pitävät projekteja perussosiaalityön lisäpalveluina. Projekteja rahoitetaan tilanteissa, joissa perustyö saattaa toteutua heikosti resursoituna. Tällöin niiden tulkitaan täydentävän puutteellisesti toimivaa palvelujärjestelmää ja tarjoavan asiakkaille toimintoja tai sellaista sosiaalityötä, jota perussosiaalityö heille ei kykene antamaan. (Välimaa 2008, 190–191; Juhila 2008b, 65; Linnossuo 2007, 136.) Projektit hyväksytään, mutta vaarana on, että ne toimivat vastoin omaa toiminnallista ideaansa, kun ne kehittämisen sijaan paikkaavat kunnallista palvelutuotantoa.

Projekteja voidaan lähestyä vielä kolmannelta näkökulmasta. Projektien avulla voidaan kokeilla uusia työtapoja, toiminnallisia muutoksia ja pyrkiä vaikuttamaan sosiaalityöntekijöiden tapaan hahmottaa työnsä sisältöä. Projektit eivät kenties välittömästi onnistu työkäytäntöjen muuttamisessa (ks. Maidell 2003, 178; Haverinen 2005, 109; vrt. Rissanen 2004, 73; Linnossuo 2007, 128–130), mutta ne voivat nostaa esille mahdollisuuksia. Esimerkiksi 1990-luvun työllistämisen- ja kehittämissuunnitelmien on sanottu ennakoineen 2000-luvulla toteutunutta lainsäädännöllistä ja organisatorista muutosta (Tuusa 2005, 40; Karjalainen & Sarvimäki 2005, 44). Tämä näkökulma on tutkimukseni kannalta olennainen. Sen mukaan projektit ja perussosiaalityö jakavat riittävässä määrin saman todellisuuden, minkä vuoksi projekteilla voidaan katsoa olevan uskottavaa tietoa perussosiaalityön mahdollisuuksista ja vaihtoehtoisista toteuttamistavoista.

Tässä tutkimuksessa tarkastelen helsinkiläisiä sosiaalityön kehittämissuunnitelmia mahdollisuuksien näkökulmasta. Tutkimusaineisto koostuu julkaistuista tai muuten saatavilla olevista projektiteksteistä. Kun siis lähdän tutkimaan sosiaalityön sosiaalista rakentamista, en pidä perusteltuna sisällyttää aineistoon tekstejä, jotka eivät ole julkisesti luettavissa ja keskusteltavissa (kuten kokousmuistioita). Tutkimukseen valikoituvien projektien kriteerit ovat seuraavat:

1. projektista on julkisesti saatavilla raportti tai muu sen toimintaa kuvaava teksti
2. projekti on toteutettu Helsingin sosiaalivirastossa tai sen yhteydessä
3. projekti on toteutettu tai se on päättynyt vuosina 2001–2007
4. projekti liittyy aikuisuuden perussosiaalityöhön
5. projektissa on pyritty kehittämään perussosiaalityön työtapoja tai perussosiaalityö on ollut mukana hankkeen kehittämissuunnitelmassa

6. projektissa kuvataan sosiaalityön tekoja tai asemaa joko itsenäisenä toimijana tai osana yhteistyöverkostoa.

Tutkimusaineiston haun olen tehnyt Helsingin sosiaaliviraston, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen (SOCCA), Heikki Waris -instituutin, Helsingin kaupungin tietokeskuksen ja STAKESin julkaisusarjoista. Lisäksi olen käynyt läpi Helsingin sosiaaliviraston internet-sivujen hankkeet-kohdan, josta löysin materiaalia kahdesta projektista. Tekstit on valitettavasti sittemmin poistettu. Myöhemmin löysin vielä kolmesta projektista kokoomateokseen kirjoitetut artikkelit, mutta en ottanut niitä aineistoon mukaan. Ne eivät nähdäkseni sisältäneet sellaista tietoa, joka ei olisi ilmennyt jo aineistossa olevista teksteistä.

Tutkimukseeni valikoitui yhteensä 20 projektia, joista yksi projekti koostui neljästä alahankkeesta. Projekteista tuotettujen tekstien sisältö ja laajuus vaihtelivat huomattavasti, muutaman sivun hankesuunnitelmasta yli satasivuiseen projektiraporttiin (aineiston projektitekstit, ks. liite 1). Käytän projekteista jatkossa seuraavia nimityksiä (projektien esittely, ks. liite 2):

1. Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityöhön -alahankkeet
 - 1) Aku Oulunkylä
 - 2) Aku Keskinen
 - 3) Aku Malmi
 - 4) Aku Vironkatu
2. Asumisneuvoja
3. Avain
4. Haaga
5. Itäraide
6. Palveluohjaus
7. Kipinä
8. Kuvastin
9. Leipäjono
10. Mellu- ja Myllyraide
11. Muutostyö
12. Myötämäki
13. Nasta

14. Paalu
15. Pyörre
16. Rööperi
17. Sosiaalinen raportointi
18. Tehty
19. Tess
20. Vuomasto.

Osa projekteista muodosti keskenään kehittämisketjuja, jotka osoittivat pitkäjännitteisen kehittämistyön merkityksen. Esimerkiksi Haagan sosiaalipalvelutoimiston projekti sai jatkoa Kuvastin-hankkeessa samassa toimipisteessä. Vironkadun sosiaalipalvelutoimistossa puolestaan toteutettiin asukastila Betanian ympärillä kolme projektia. Ensiksi Rööperi-projekti käynnisti asukastilan toiminnan. Sen jälkeen Betanian mahdollisuuksia hyödynnettiin AKU Vironkatu -projektissa, jonka toimintatapoja kehitettiin edelleen Muutostyö-projektissa. Kaiken kaikkiaan kyseessä oli noin seitsemän vuotta kestänyt kehittämisjatkumo.

Projektitekstit olivat hyvin erilaisia. Osa teksteistä edusti suunnittelupuhetta, jossa ideoitiin ja tuotiin esille projektin tavoitteita ja toteutusta (mm. Paalu-projekti). Leipä-jono-teksti nosti esille kansalaisten kokemusmaailmaa, Haaga- ja Kuvastin-tekstit puolestaan sosiaalityöntekijöiden keskinäisen vuorovaikutuksen ulottuvuuksia. Aku Malmi-teksti kuvasi sosiaalityöntekijöiden kuormittunutta ammatillista arkea ja siihen linkitynyttä kehittämistä, Muutostyö-projekti kehitti sosiaalityötä työyhteisössä, jossa ei tehty lainkaan toimeentulotukipäätöksiä, ja Myötämäki- ja Rööperi-projektit toteuttivat asukkaiden parissa tehtävää alueellista työtä.

Viiden projektin kohdalla jouduin pohtimaan, täyttivätkö ne aineistolle asettamani kriteerit. Kipinä-, Tess-, Asumisneuvoja- ja Avain-projekteissa työskenteli pääasiallisesti sosiaaliohjaajia, psykiatrisia sairaanhoitajia ja muita toimijoita, ei sosiaalityöntekijöitä. Niillä oli kuitenkin kytkös perussosiaalityöhön: Tess-projektista vastasi johtava sosiaalityöntekijä; Kipinä-projektissa kehitettiin sosiaaliohjaajan lähityötä, mutta työ tehtiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan laatiman suunnitelman perusteella; Asumisneuvoja- ja Avain-projektit puolestaan pyrkivät madaltamaan viranomaistyön kynnystä ja avaamaan asiakkaille väyliä muun muassa perussosiaalityöhön. Paalu-projektin kohdalla hanka-

luutena oli niukka julkinen kirjallinen aineisto, käytettävissä oli ainoastaan suppea projektisuunnitelma. Päätin sisällyttää nämä projektit tutkimusaineistoon, koska ne valaisivat sosiaalityön toiminnallista kontekstia ja työskentelyä keskeisten asiakasryhmien kanssa.

Minulla on kytköksiä useimpiin tutkimusaineistoni projekteihin. Useaa projektia on jollakin tavalla toteutettu omassa työyhteisössäni. Olen ollut joidenkin projektien ohjausryhmässä ja muutaman projektityöntekijän esimies joko ennen projektia tai projektin aikana. Kaksi projektityöntekijää on ollut opiskelutovereitani kuntouttavan sosiaalityön erikoistumiskoulutuksessa. Olen siis henkilökohtaisesti osa tutkimukseni toimintaympäristöä ja -kulttuuria sekä tutkimusaineistoa: minun on ollut helppo ymmärtää, mistä projekteissa on ollut kyse (vrt. Raunio 1999, 282–283). Projektityön suhteen esimiehisyyteni on kuitenkin ollut hallinnollista, enkä ole ollut aktiivisesti mukana kehittämistyössä. Olenkin mielestäni kyennyt tarkastelemaan projekteja itsestäni irrallisena kokonaisuutena.

4.2 Toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön kuvaus

Projekteissa puhuttiin jonkin verran perussosiaalityöstä, sillä ne hakivat muutosta johonkin, joka oli olemassa ja johon ei oltu tyytyväisiä. Myös useassa 1990-luvulla tehdyssä tutkimuksessa on sosiaalityöntekijöiden haastattelujen tai havainnoinnin perusteella kuvattu kunnallista perussosiaalityötä. Rakennan seuraavaksi projektitekstien ja tutkimusten perusteella kuvauksen siitä sosiaalityöstä, johon projekteilla yritettiin vaikuttaa. Puhun tästä sosiaalityön tavasta toimeentulotukisidonnaisena sosiaalityönä, koska toimeentulotuen myöntämiskäytännöt ovat määrittäneet sen työtapoja olennaisella tavalla.

Toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön kontekstina on toimisto. Sosiaalityölle ominaista on yksin tekemisen kulttuuri: työn tekemisen tapoja ei juuri jaeta työtovereiden kesken, ja työskentely tapahtuu yksin tai asiakkaan kanssa kahden toimistohuoneessa. (Aku Malmi; Kuvastin; Rööperi; Lehto 1991, 181; Cavén 1999, 104.) Sosiaalityö on enimmäkseen ”asiakkaiden vastaanottamista toimistossa, asiakkaan haastattelemista, asiakirjojen tarkistamista, laskutoimituksia, säännöspohjaisten päätösten tekemistä ja

viemistä asiakirjoihin” (Arnkil 1991, 20). Työtä säätelevät lainsäädäntö, resurssit, viraston ohjeet, toimiston työtavat ja koko organisaation toimintakulttuuri (mm. Itäraide; Haaga; Kuvastin). Säännöistä poikkeamisia joutuu pohtimaan pitkään. Esimiehen tehtävänä on ensisijaisesti valvoa ja tuottaa määräyksiä. (Cavén 1999, 101, 104–106.)

Sosiaalityö on sidoksissa toimeentulotukikäytäntöihin sosiaalityötä kuormittavalla tavalla (mm. Kuvastin; Aku Malmi; Muutostyö; Rööperi). Asiakas asioi pääsääntöisesti aina varatulla ajalla sosiaalityöntekijän luona (Eräsaari 1995, 266–267; Palveluohjaus; Aku Malmi). Ilman ajanvarausta tulevat asiakkaat häiritsevät aikataulutettua ja jo liian kuormitettua työpäivää. Silloin sosiaalityöntekijän tapaaminen on epävarmaa ja edellyttää tiukkoja neuvotteluja. (Eräsaari 1995, 262–266.) Tapaamisilla keskustellaan toimeentulotuen hakemisesta: rahasta ja siihen liittyvistä huolista (emt. 272–286; Mäntysaari 1991, 228–249). Lisäksi muun muassa päihteiden käyttö (Lehto 1991, 98–99), työnhaku ja perhetilanne (Mäntysaari 1991, 187–199) voivat nousta keskusteluissa esille.

Sosiaalityöntekijät kontrolloivat asiakkaiden elämää ja heidän valintojaan, koska he joutuvat arvioimaan asiakkaiden ilmaisemia tarpeita toimeentulotukipäätöksiä tehdesään (Mäntysaari 1991, 220–250). Jos asiakas ei toimi sosiaalityöntekijän edellyttämällä tavalla, sillä voi olla vaikutuksia sosiaalityöntekijän toimintatapoihin ja myönnettävään toimeentulotukeen. (Lehto 1991, 190; Mäntysaari 1991, 238–240.) Viranomaisvalta liittyy erityisesti harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen, johon tarvitaan sosiaalityöntekijän myönteinen kanta. Samalla kuitenkin juuri harkinnanvarainen tuki liittyy toimeentulotukityöhön sosiaalityön ulottuvuuden (Rostila 1991, 31), koska se antaa mahdollisuuden ottaa huomioon asiakkaiden elämäntilanteiden erityispiirteitä. Sosiaalityöntekijöiden liikkumavara harkinnanvaraisia päätöksiä tehtäessä on kuitenkin pieni (Cavén 1999, 104).

Sosiaalityöllisenä piirteenä nousee esille tunnettyö, jota tarvitaan paitsi asiointitilanteissa vaikuttavien jännitteiden vähentämisessä myös asiakassuhteen luomisessa (Mäntysaari 1991, 145; Rostila 1997, 39–40; Eräsaari 1995, 242–243). Asiakkaiden todetaan antavan sosiaalityöntekijöille mahdollisuuden päästä irti "organisaation jokapäiväisestä vankeudesta" (Cavén 1999, 108). Kun sosiaalityöntekijä sulkeutuu asiakkaansa kanssa työhuoneeseen, hän kykenee hetkellisesti jättämään työpaikan säännöt ulkopuolelle ja kes-

kittymään arvokkaana pitämäänsä sosiaalityöhön (emt. 108). Ajanpuute kuitenkin estää sosiaalityöntekijöitä tekemästä työtä siten kuin he itse haluavat (Aku Malmi; Palveluohjaus; Kuvastin; Kipinä; Itäraide; Nasta). Pitkäjännitteinen suunnitelmallisuus on vaikeaa, ja työssä on keskityttävä kaikkein akuuteimpien asioiden hoitamiseen (Aku Malmi). Oikea sosiaalityö on jotakin sosiaalibyrokraatiasta erillistä. Aidon ja oikean – kuuntelevamman, keskustelevamman ja osallistavamman – sosiaalityön katsotaan toteutuvan harvoin (Lehto 1991, 114–115; Mäntysaari 1991, 140–142; Cavén 1999, 104–106).

Sosiaalityöntekijät joutuvat jatkuvasti pohtimaan, keiden kanssa he ehtivät tehdä paneutuvaa sosiaalityötä. Asiakkuuksien priorisointikriteerit ovat jossain määrin yhdessä jaettuina mutta kuitenkin ääneen lausumattomia (Aku Malmi). Sosiaalityöntekijä voi valikoida asiakkaitaan koettelemalla heidän kykyään sitoutua paneutuvaan työskentelyyn. Osa asiakkaista tulkitaan tällöin vain toimeentulotukea tarvitseviksi asiakkaiksi ja osa sosiaalityön asiakkaiksi. (Mäntysaari 1991, 142; Arnkil 1991, 192–197; Rostila 1997, 39–40; Niskala 2008, 92–93.) Toimeentulotuen myöntämiseen painottuneissa asiakkuuksissa kyse on byrokraattisesta vuorovaikutuksesta, joka liittyy paljolti paperien näyttämiseen ja niistä keskusteluun (Eräsaari 1995, 278). Kun "asioista puhutaan" sosiaalityön syvällisemmässä merkityksessä, sosiaalityöntekijä saattaa kuvata toimintaansa työn tekemisenä omalla persoonallaan (Cavén 1999, 105).

Sosiaalityö nähdään keinottomana (mm. Pyörre; Aku Malmi) ja sosiaalityön välineitä sekä työssä käytettyjä tietoja ja taitoja epämääräisinä. Työtapojen katsotaan olevan rutiininomaisia (Muutostyö) ja toimenpiteiden ajoittain irrallisia (Nasta). Vankimpien työvälineiden katsotaan liittyvät sosiaalihuoltoon, kuten etuus-kriteerit määrittävään sää-döspohjaan. Sosiaalityön menetelmistä ja metodipohjasta puhutaan ikään kuin ne olisivat olemassa, vaikka mitään erityisiä menetelmiä ei käytettävissä ole. Vain harvat sosiaalityöntekijät tuntevat tai hyödyntävät sosiaalityön selitysperspectiveita tai sosiaalityön teorioita työssään. (Arnkil 1991, 83–86; Mäntysaari 1991, 148–152.)

Sosiaalityö toteutuu passiivisena ja reaktiivisena suhteessa asiakkaisiin ja palvelujärjestelmään (Itäraide). Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on vähäistä (Aku Malmi). Sosiaalityön painoarvoa verkostoissa ei nähdä erityisen vahvana, koska perussosiaalityö mielletään viranomaistoimintana (Mellu- ja Myllyraide) ja koska perussosiaalityön toimintatapoja ei kovin hyvin tunneta (Aku Malmi). Sosiaalityö joutuu toisaalta paikkaa-

maan muun palvelutarjonnan puutteita (Aku Malmi). Riskinä on samalla nähty, että monien toimijoiden ja auttajien keskellä asiakkaat voivat jäädä täysin ilman tarvitsemiin palveluihin (Nasta).

Edellä esittämäni perusteella olen koonnut taulukkoon kaksi toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön piirteitä. Kuvauksessa nousee esille ensinnäkin sosiaalibyrokratian tuottamien reunaehtojen merkitys sille, miten sosiaalityötä voidaan tehdä. Toiseksi erotan kuvauksesta sosiaalityön reaalisen maailman: tavat, jolla sosiaalityö toteutuu ja miten sitä kerrotaan tehtävän. Kolmanneksi kuvauksessa viitataan sosiaalityön teoria- ja tietopohjaan. Neljäntenä näkökulmana kuvaus tuo esille sosiaalityöntekijöiden toivepuheen oikeasta ja aidosta sosiaalityöstä, jota he voivat tehdä vain rajoitetusti. Kaiken kaikkiaan toimeentulotukisidonnaisesta sosiaalityöstä piirtyvä kuva on jokseenkin lohduton. 1990-luvulla vahvistunut projektitoiminta on tulkittavissa osittaisena vastausyrityksenä työkäytäntöjen toimimattomuuteen.

Taulukko 2. Toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön ominaisuuksia.

<p>REUNAEHDOT</p> <ul style="list-style-type: none"> • lainsäädäntö ja ohjeistukset • valvonta • työntekijöiden vaihtuvuus • palvelujärjestelmän puutteet • rutiinit • etuuskriteerit • työn kuormittavuus 	<p>TOTEUTUVA SOSIAALITYÖ</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskennellään toimistossa • työskennellään yksin • vähäinen liikkumavara • palvelujärjestelmän paikkaaminen • passiivisuus ja reaktiivisuus • asiakkaiden valikointi • verkostotyötä vähän • ohjeiden noudattaminen • ajanvarauskäytännöt • toimeentulotuen määrittämät työtavat • sosiaalinen kontrolli
<p>TEORIA- JA TIETOPOHJA</p> <ul style="list-style-type: none"> • sosiaalityön keinottomuus • tiedot ja taidot epämääräisiä • menetelmien ja metodipohjan heikkous • teoreettinen osaaminen vähäistä • teorian yhdistäminen käytäntöön harvinaista 	<p>TOIVOTTU SOSIAALITYÖ</p> <ul style="list-style-type: none"> • tunnetty • asiakastyön painottuminen arvokkaana sosiaalityönä • työn tekeminen omalla persoonalla • halu tehdä "aitoa sosiaalityötä", johon vain vähän mahdollisuuksia

4.3 Tutkimuksen metodologinen paikantuminen

Tutkimuksessani lähdän siitä, että sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen rakentuminen on yhdessä neuvoteltua ja samalla jossain määrin ristiriitaista (Forsberg & Juhila 1999, 368–369). Konstruktionistisen näkemyksen mukaan sosiaaliset ilmiöt tuotetaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, tietyissä tilanteissa ja konteksteissa, jotka puolestaan nekin on tuotettu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Vaikka totuus nähdään suhteellisena, konstruktionismissa pyritään konsensukseen totuudesta. Kun sosiaaliset toimintakäytännöt tavanomaistuvat, todellisuuden jäsentymisestä alkaa rakentua yhteinen käsitys. Totunnaisiksi kehittyvät tavat institutionalisoituvat, ja niihin kiinnittyvien merkitysten kautta yhteinen käsitys todellisuudesta legitimoituu uskottavaksi kokonaisuudeksi. (Berger & Luckmann 1987, 70–85; Raunio 1999, 80–82.)

Sosiaalityön konstruktionistinen luonne ilmenee sen kontekstisidonnaisessa toiminnassa. Sosiaalityö rakentuu erilaisena paitsi eri yhteiskunnissa myös maaseudulla ja kaupungeissa ja jopa kaupunkien eri asuinalueilla. Sosiaalityössä on kuitenkin hahmotettavissa myös yleisiä ja laaja-alaisesti tunnistettavissa olevia konstruktioita, kuten Paynen (2005a) hahmottamat sosiaalityö perspektiivit ja Juhilan (2006) paikantamat suomalaisen sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät. Sosiaalityö ei olekaan kaikin osin jatkuvasti muuntuvaa ja häilyvää, vaan sillä on joitakin varsin pysyviä, kiistattomia ominaisuuksia. Ne juontuvat sosiaalityön arvopohjasta, työn vuorovaikutuksellisista piirteistä sekä sosiaalisten ongelmien luonteesta ja tutkimustiedon kumuloitumisesta (ks. Definition of... 2000; Ethics in... 2004; Payne 2005a, 17–21; Sheppard 2006, 70–77).

Sosiaalityön konkreettista tekemistä lähestyn pragmatistisesta näkökulmasta. Jokaisella ihmisellä on olemassa oma tieto, oma empiria, joka muodostuu omien tapojen ja taitojen toteuttamisen perusteella. Toimintamme yleensä ankkuroituu esireflektoituun uskemukseen itsestään selvinä pidetyistä tosiasioista ja menestyksekkäistä toimintatavoista. Kyse on kokemusmaailmasta, joka ei pohjimmiltaan ole toisille siirrettävissä. Kaikki inhimillinen toiminta kuitenkin tapahtuu esireflektoidun, totunnaisen toiminnan ja luovan toiminnan jännitteessä. Toimintaan liittykin tyypillisesti epäily. Ennustamattomissa ja äkillisissä tilanteissa ihminen soveltaa ensiksi näitä tapojaan ja taitojaan. Kun rutiinit ja tottumukset eivät toimi odotetulla tavalla, toimijan on sovittava omaa käsi-

tystään todellisuudesta vastaamaan muuntunutta kontekstia. Hän alkaa suunnata toimintaansa uudella tavalla siten, että se vastaa hänen uutta käsitystään todellisuudesta. Toiminnan luovuus toteutuu tilanteissa, joissa on luovuttava rutiineista ja haettava ratkaisuja. Uuden ongelman jäsentämisessä ihminen tarvitsee kykyä valita olennainen itse tilanteesta ja omista tottumuksistaan, esireflektoiduista tavoistaan toimia. Näin voi syntyä oivalluksia ja uutta tietoa. (Joas 1996, 128–129; Venkula 1993, 39–41.)

Toiminta nähdään pragmatismissa tilannesidonnaisena, ja tavoitteellista toimintaa arvioidaan ja rakennetaan tilanne tilanteelta. Toimijat voivat suunnitelmallisesti sijoittua tiettyihin tilanteisiin, mutta suunnitelmat eivät voi antaa vastauksia tilanteiden esille nostamiin haasteisiin. Siksi suunnitelma ei koskaan voi olla ainoa toimintaa orientoiva tekijä, eikä toimintaa voida takautuvasti täysin selittää jonkin intention avulla. Tavoiteasettelu puolestaan tapahtuu tilanteissa, joissa toimija ei voi jatkaa rutinisoituneita toimintatapojaan. Hän joutuu omaksumaan reflektiivisen asenteen esireflektiivisiin pyrkimyksiinsä, jolloin hänen arvonsa voivat toimia reflektion tukena. Inhimillinen toiminta toteutuu arvojen ja toimintaimpulssien vuorovaikutuksessa, arvojen luovana konkretisoitumisena ja toimintaimpulssien rakentavana toteuttamisena. (Joas 1996, 161–163.)

Pragmatismissa tiedon totuudellisuuden kriteerinä on se, kuinka hyvin tieto toimii käytännössä. Tieto syntyy kokemuksen kautta, mutta se tulee käsitteellistä, jotta se voi yleistyä ja osaaminen voi siirtyä toisiin konteksteihin. Käsitteet, joita käytetään, ovatkin merkityksellisiä. Yhdenlainen käsite tuottaa tietynlaista toimintaa, ja toisella tavalla tulkittu käsite tuottaa toisenlaista toimintaa. Samalla, oman toimintansa kautta, ihminen luo uusia käsitteitä. Ajattelu ja toiminta ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa. (Venkula 1993, 41, 63–64.) Toiminnan ja sen ilmentämän tiedon vuorovaikutteinen yhdistäminen toimintaa kuvaaviin käsitteisiin on tutkimuksessani olennaista.

Tämän tutkimuksen aineisto korostaa sosiaalityön sosiaalista rakentumista. Projektitekstit ovat pääosin käytännönläheisiä kirjoituksia ja raportteja. Projektitekstien näkökulma ei silti ole yksinomaan sosiaalityön kentän oma. Tekstit tuovat esille valtiollisia ja sosiaalibyrokraattisia tehtäviä, teoreettisia ja tutkimukseen perustuvia tulkintoja sosiaalityöstä, asiakkaiden näkemyksiä, sosiaalityöntekijöiden kokemus- ja käytäntötietoa sekä eettisiä pohdintoja. Projektitekstit ovat siten jo itsessään moniäänisiä sosiaalisen raken-

tumisen tuotoksia. Projekteissa on lisäksi ollut kyse tilanteista, joissa sosiaalityön totunnaiset tavat ja rutiinit on tietoisesti kyseenalaistettu ja toiminnalla on yritetty tuottaa uutta käytäntötietoa.

4.4 Tutkimuksellinen lähestymistapa ja menetelmä

Sosiaalityön kehittämissuoritusten pyrkimyksenä on ollut mallintaa käytännössä kehitettyä tietoa siten, että se olisi siirrettävissä muihin sosiaalityön yhteyksiin. Projektien kollektiivinen tieto on kuitenkin pirstoutunut eri teksteihin, ja tiedon käsitteellistämisen tavat ovat olleet projektikohtaista, eivät yhdessä jaettuja. Siksi arvioin tutkimukseni hyötyvän selkeästä ja määrätietoista analyysitavasta. Sen sijaan, että olisin antanut aineiston tuottaa minulle jäsennyksiä, olen hakenut projektiteksteistä ennalta määrittelmiäni sisältöjä sosiaalityön työkäytäntöjä kuvaavien käsitteiden avulla. Käyttämäni käsitteet ovat yhteiskunnallinen orientaatio, työorientaatio, prosessi, menetelmä, työväline, taito ja interventio. Ne kuvaavat erityyppisiä ja eritasoisia sosiaalityön toimintoja. Niiden tuella voidaan pyrkiä ymmärtämään sosiaalityöntekijöiden ammatillisia valintoja ja suhteuttaa niitä toisiinsa. Ne voivat auttaa kumuloimaan ja ryhmittämään sosiaalityön tietopääomaa siten, että uusi tieto ei sotkeudu vyyhdeksi vaan kykenee kirkastamaan ja syventämään jo olemassa olevaa tietoa.

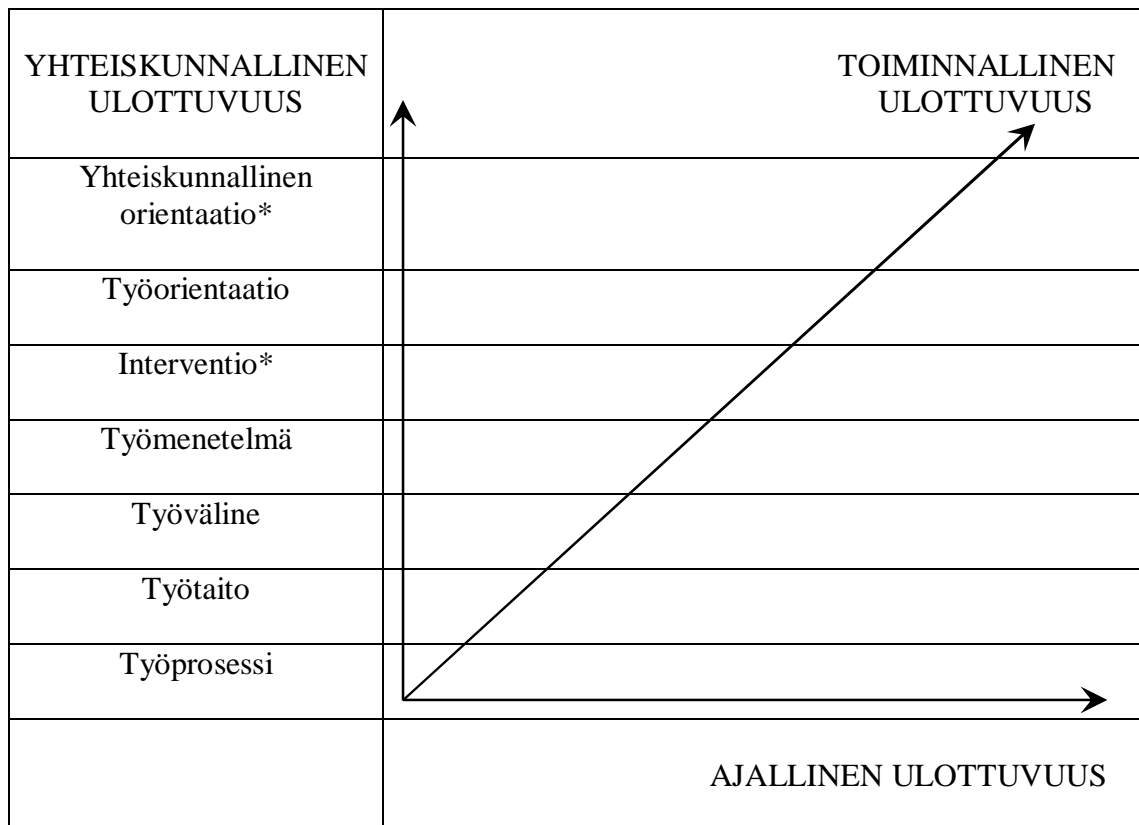
Tutkimuksessani on tapaustutkimuksellisen strategian ominaisuuksia. Keskityn helsinkiläiseen perussosiaalityöhön, jotta voin havainnoida tutkimuskohdetta tarkemmin kuin laaja-alaisessa, erityyppisiä sosiaalityön konteksteja sisältävässä tutkimuksessa. Tutkimani ilmiön ja sen kontekstin välinen raja ei ole selkeä, sillä sosiaalityö toteutuu sosiaalilibyrokraattiseen hallintoon ja ohjaukseen kietoutuvana toimintana. (Yin 2003, 13.) Myös tämä puoltaa tapaustutkimuksellista lähestymistapaa. En siis tutki yleistä vaan helsinkiläiselle perussosiaalityölle ominaista sosiaalityön toimintatapaa, sen omassa asiayhteydessä (Peuhkuri 2007, 145). Tapaustutkimuksille tyypillistä on lisäksi teorialähtöisyys, jonka tarkoituksena on tukea aineiston keruuta ja analyysia sekä edistää yleistettävissä olevien tulosten saamista (Yin 2003, 28–33). Tutkimuksessani on kyse myös sosiaalityön mahdollisuuksien erittelystä, jolloin projektien kuvaama helsinkiläinen sosiaalityö voi edustaa tulevaisuudesta kertovaa tapausta (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 33–34).

Olen koostanut tutkimusta varten analyttisen kehyksen, joka perustuu sosiaalityön ammatillisia käytäntöjä jäsentäviin käsitteisiin ja sosiaalityön toimintakontekstia kuvaavan kolmen ulottuvuuden (yhteiskunnallinen, ajallinen ja toiminnallinen ulottuvuus) varaan (ks. luku 3). Näin ollen tutkimukseni on teoria- tai käsitelähtöinen, siinä on deduktiivisen ajattelun ominaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113–115; Grönfors 1982, 27–30.) Toisaalta suhtaudun kysyvästi käsitteellisiin lähtöoletuksiini, koska ne perustuvat pikemminkin perinteiseen tutkimus- kuin käytäntötietoon. Siksi empirialla on tutkimukselleni keskeinen merkitys induktiivisen logiikan mukaisesti (emt. 30–33). Kallistun tutkimuksessani sekä aineiston että teorian puoleen. Perussosiaalityön maailman (tutkittavan ilmiön) ja projektimaailman (tutkimusaineiston) välille lähdän rakentamaan siltaa analyysikehikon ja abduktiivisen päättelyn avulla (Krippendorff 2004, 171), jolloin induktion (yksityisestä yleiseen) ja deduktion (yleisestä yksityiseen) päättelytavat yhdistyvät.

Tutkimuksen analyysikehikon tarkoituksena on ollut antaa konteksti ilmiölle ja tukea aineiston tulkintaa (Laine ym. 2007, 19–22; Kurunmäki 2007, 86–89). Analyysimenetelmänä hyödynnän sisällönanalyysia. Klaus Krippendorff (2004) määrittelee sisällönanalyysin tutkimustekniikaksi, jonka avulla tehdään toistettavissa olevia ja päteviä päätelmiä teksteistä niiden käyttöyhteyksissä. Sisällönanalyysille tyypillistä on abduktiivinen ajattelu. Tekstien konteksti on sisällön ymmärtämisen kannalta olennainen, ja myös tutkijan on valittava tietty analyttinen konteksti, jossa hän tekstejä tutkii. Valittu konteksti on tavallaan tutkijan hypoteesi siitä, mitä tekstit tarkoittavat ja mitä ne kertovat. (Emt. 18–38.) Abduktiivinen päättely perustuukin siihen, että havaintojen tekoon liittyy jokin johtoajatus, joka voi olla luonteeltaan varsin epämääräinen intuitiivinen käsitys tai myös pitkälle muotoiltu hypoteesi. Tutkijan kiinnostus voi johtoajatusten avulla kohdistua tärkeiksi oletettuihin seikkoihin. (Grönfors 1982, 27–37.) Perustellut lähtöoletukset oikeuttavat tutkijan tekemään aineistosta tiettyjä päätelmiä, mutta päätelmien tulee myös saada tukea siitä kontekstista, josta aineisto nousee (Krippendorff 2004, 171). Abduktiiviseen päättelyyn tarvitaan paitsi teoreettista myös käytännöllistä esiymmärrystä tutkittavasta aiheesta. Tässä mielessä oma ammatillinen kokemukseni tukee analyysin tekoa.

Olen siis lähtenyt hakemaan aineistosta ammattikäytäntöjen käsitteistön (johtoajatukse-

ni) avulla yleiskuvaa perussosiaalityön tekemisestä ja sen mahdollisuuksista. Sen jälkeen olen jatkanut analyysia aineiston ja käsitteistön vuorovaikutuksessa ja tarkentanut analyysikehikkoa aineistosta nousevien havaintojen perusteella tarpeen mukaan. Analyysikehikon pohjalta olen edelleen luokitellut kategorisoitua aineistoa havaintotaulukoihin, jotka koostavat yhteen 20 projektin teksteistä nousevia havaintoja. Toisiaan täydentävät havaintotaulukot tuottavat tietoa projektien samankaltaisuuksista ja eroavuuksista havaintotaulukoiden sisällä ja taulukoiden kesken. Myös epätyypilliset ja rutiinista poikkeavat havainnot voivat olla merkityksellisiä (Grönfors 1982, 147–148), joten en ole hakenut vain toistuvia vaan lisäksi yksittäisiä havaintoja. Tutkimuksen analyysikehikko on esitelty kuviossa kaksi.



Kuvio 2. Tutkimuksen analyysikehikko.

*Lisätty analyysikehikkoon aineiston kategorisointi- ja analyysivaiheen perusteella.

Kivipellon (1999) sosiaalityön asiantuntijuutta käsittelevässä lisensiaatintutkimuksessa on osin samankaltainen abduktiivinen, käsitelähtöinen analyysitapa kuin tässä tutkimuksessa. Hänellä analyysin käsiterunko rakentui vuorovaikutuksessa aineiston ja teorian kanssa (emt. 45). Omassa tutkimuksessani painopiste on ollut ennakkoon määritellyissä

käsitteissä, mutta myös aineistosta nousevilla havainnoilla on ollut vaikutusta: niiden perusteella olen lisännyt kehikkoon yhteiskunnallisen orientaation ja intervention käsitteet. Aineisto on lisäksi vaikuttanut siihen, millä tavoin olen luvussa kolme tarkastellut ja suunnannut työkäytäntöjen määritelmiä. Esimerkiksi sosiaalityön prosessin iteratiivisuus on noussut esille tutkimuskirjallisuuden, ammatillisen esiyymmärryksen ja aineistohavaintojen vuorovaikutuksessa. Lisäksi olen saattanut aluksi tarkastella jotakin tekoa (kuten suunnitelmaa) jonkin tietyn käsitteen mukaisesti (suunnitelma sosiaalityön menetelmänä). Havaintoja koostaessani teon käsitteellinen kategoria on voinut muuttua, jos kokonaiskuvan selkeys sitä on edellyttänyt (esimerkiksi aloin tulkita suunnitelmaa työvälineenä ja sitten sosiaalityön prosessin elementtinä). Tämä kuvaa käsitteiden sisällöllistä joustavuutta: työkäytännöt eivät ole sosiaalityön kontekstissa yksiselitteisesti tulkittavissa.

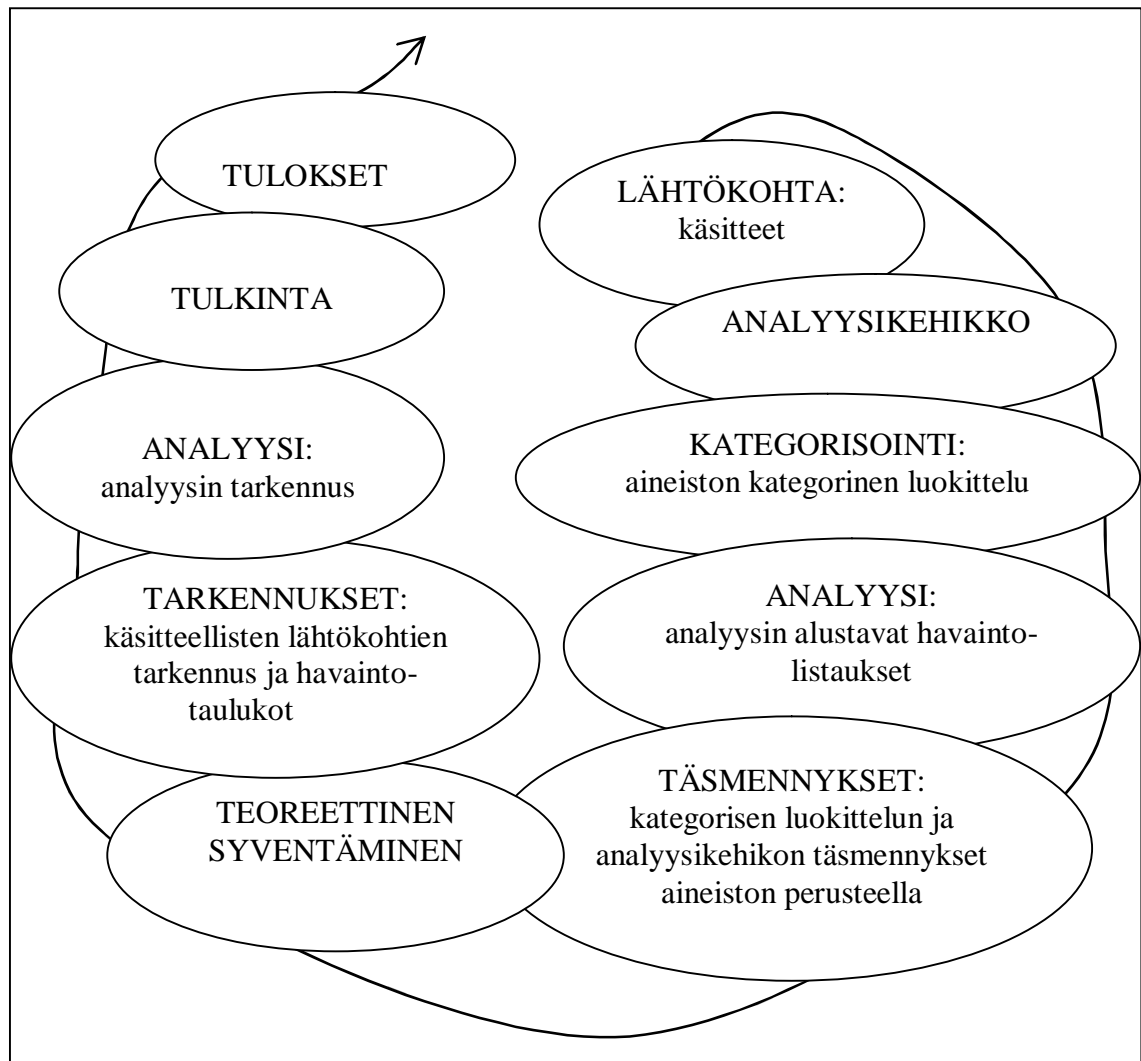
4.5 Analyysin vaiheet ja tutkimusasetelma

Olen pyrkinyt lukemaan projektitekstejä kahdesta näkökulmasta: niiden omassa yhteydessä, omina yksittäisinä kokonaisuuksinaan, ja lisäksi yhtenäisenä tekstimassana. Olen pyrkinyt ottamaan niiden kontekstin ja käyttötarkoituksen huomioon mutta samalla pirstonut niitä parin lauseen tai kappaleen suuruisiksi kontekstistaan irrotetuiksi palasiksi. Näitä tekstien osioita olen kutsunut havainnoiksi, ja olen liittänyt ne pelkistetyssä muodossa niille mielestäni parhaiten soveltuviin ammatillisten käytäntöjen havaintoyhteyksiin eli havaintotaulukoihin. Analyysin eteneminen ilmenee kuviosta kolme.

Ensimmäisessä vaiheessa kategorisoin projektitekstejä analyysikehikon (kuvio 2) mukaisesti kategorioihin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113). Kategorisoitavat tekstiyksiköt olivat teksteissä ilmeneviä ajatuksellisia kokonaisuuksia, kuten lause, kappale tai pitkä tekstiosio, joissa sosiaalityön toiminta ilmaistiin ja kuvattiin tai joissa sosiaalityön tekemisen kontekstia selitettiin tai kuvattiin. Hain aineistosta

1. sosiaalityöntekijän tekoja ilmaisevia lauseita ja kuvauksia
2. sosiaalityöntekijän roolia tai suhdetta johonkin toimintaan ilmaisevia lauseita ja kuvauksia
3. sosiaalityöntekijän toiminta-aluetta ilmaisevia lauseita ja kuvauksia sekä
4. sosiaalityöntekijän toiminta-alueella tapahtuvia tekoja ja toimintoja.

Pyrin tarkastelemaan sosiaalityötä paitsi sosiaalityöntekijän tekoina myös sosiaalityön työkäytäntöinä niiden sosiaalisessa kontekstissa. Tarvittaessa luokittelin tekstiosioita useampaan kohtaan, mikäli ne sisälsivät tietoa useasta kategoriasta. Kategorisoinnin kuluessa alkuperäinen analyysikehikko tarkentui, kun aineistosta nousi samantyyppisiä toimintoja ja tekoja, jotka määritin aineistolähtöisesti omaksi alaryhmäkseen (esimerkiksi erilaiset menetelmälliset lähestymistavat). Aineistossa oli myös tekstiosioita, joita pidin tärkeinä tutkimuksen kontekstoinnin kannalta, joten perustin niille erillisiä kategorioita (esimerkiksi ”tekemisen kehittäminen”). Kategorisoitua tekstiä oli yhteensä noin 290 sivua, joilla samat tekstiosiot saattoivat toistua eri yhteyksissä. Projektitekstien kategoriat ilmenevät liitteestä kolme.



Kuvio 3. Analyysin eteneminen.

Toisessa vaiheessa aloin hakea perussosiaalityön ammatillisten käytäntöjen ilmentymiä. Kategorisoidusta tekstistä nostin esille yksittäisiä sosiaalityön tekemistä kuvaavia mainintoja, sanoja ja lauseita. Vaikeasti luokiteltavia havaintoja kuljetin analyysin mukana, kunnes kykenin sijoittamaan ne joko johonkin uuteen havaintoryhmään tai jo olemassa olleeseen mutta tarkentuneeseen havaintoryhmään. En esimerkiksi aluksi löytänyt soveltuvaa paikkaa niinkin itsestään selvälle sosiaalityön ominaisuudelle kuin sosiaalibyrokraattinen valta, koska se ei ole pinnallisesti ajatellen ammatillinen käytäntö. Odotin vallan käsitteen kanssa, kunnes havainnoista nousi esille valtaa paikantavia käsitteitä.

Kolmannessa vaiheessa luin uudelleen koko aineistomateriaalin, en vain kategorisoituja tekstiosuuksia, ja tarkistin havaintolistauksiani. Koko aineiston lukeminen auttoi hahmottamaan ja vahvistamaan havaintojen kontekstia ja tekstien keskinäistä suhdetta. Tämän jälkeen laadin tarkennetuista havainnoista yhteensä 36 havaintotaulukoksi kutsuamani koostetta. Ne olivat käytännössä toisen analyysivaiheen havaintojen ja projektitekstien lukemisen pohjalta tarkennettuja havaintolistauksia. Ryhmittelin taulukot aiheittain, jolloin aineiston kokonaiskuva alkoi hahmottua. Taulukkoryhmät olivat seuraavat:

- sosiaalityön kehittäminen (taulukot 1-7)
- sosiaalityön valtiollinen ja kunnallinen tehtävä (taulukot 8-9)
- sosiaalityön konteksti (taulukot 10–13)
- sosiaalityön prosessi (taulukot 14–18)
- sosiaalityön työorientaatioita (taulukko 19)
- sosiaalityön työmenetelmiä (taulukot 20–27)
- työvälineet työkäytännönä (taulukko 28)
- sosiaalityön työtaidot (taulukot 29–34)
- interventiot (taulukko 35)
- projektiteksteissä esille tuotuja mallinnuksia (taulukko 36).

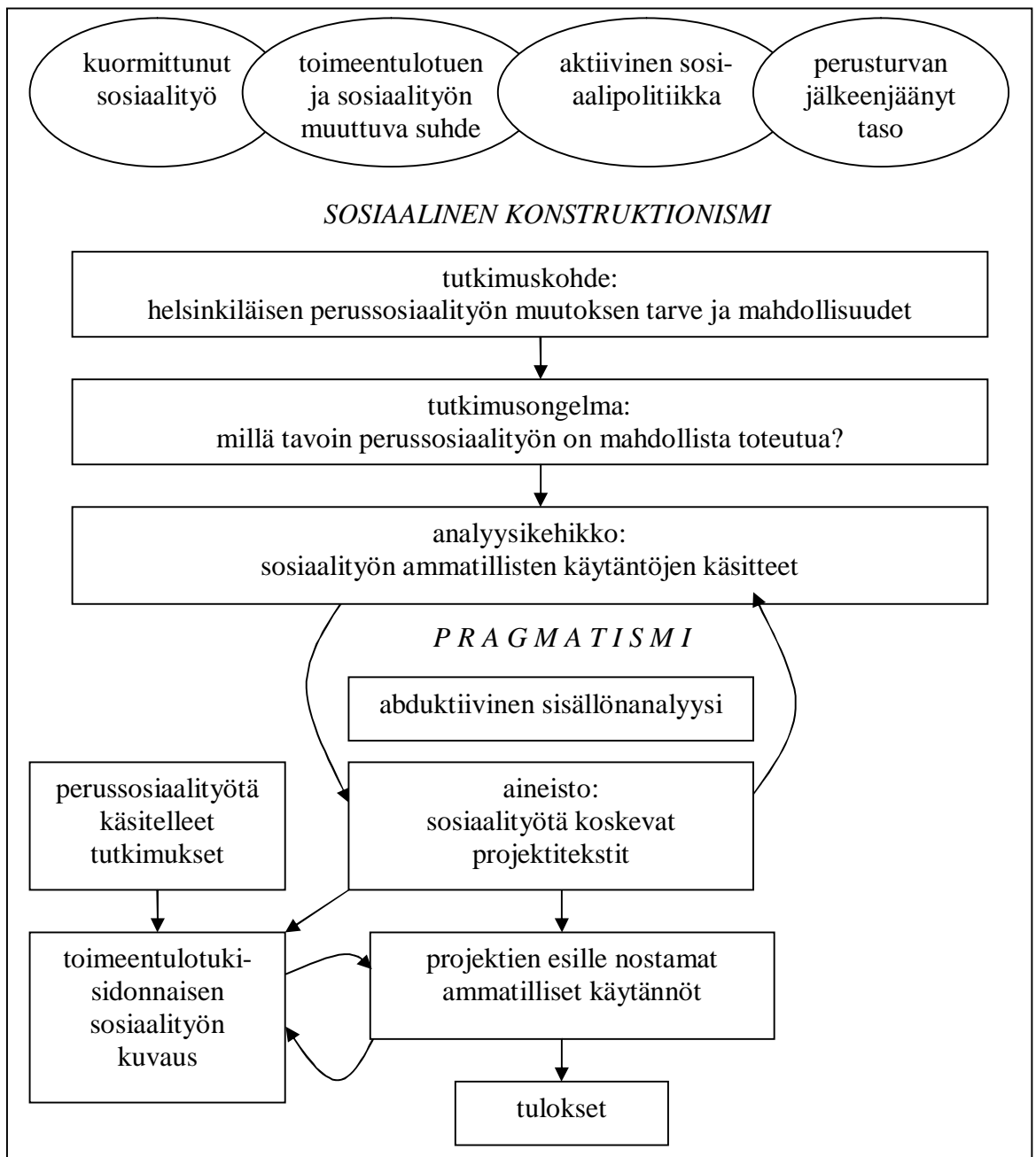
Taulukkojen listaus on liitteessä neljä. Liitteessä viisi on esimerkki yhdestä havaintotaulukosta. Havaintotaulukkojen jäsenyykset muuttuivat paikoitellen tulosten tulkintavaiheessa, kun aloin koostaa työkäytäntöjen kokonaiskuva. Esimerkki kategorisoidun tekstiyksikön pelkistämisestä havainnoiksi havaintotaulukkoon on taulukossa kolme.

Projektiteksteissä oli runsaasti yksityiskohtia, eikä niiden tyhjentävä taulukointi ollut mahdollista. Kaikkia havaintotaulukoita en tutkimuksellisesti avannut, mutta ne ovat tukeneet kokonaiskäsitystäni aineistosta. Tulkitsin aineistoa havaintotaulukoiden ja kategorisoidun tekstin vuorovaikutuksessa siten, että hyödynsin taulukoita paitsi aineistoa tiivistävinä apuvälineinä myös viitteinä kategorisoituun tekstiin. Tarkensin ja tarkastin jatkuvasti havaintotaulukoiden rakentamaa yleiskuvaa palaamalla alkuperäisiin tekstiotteisiin. Havaintotaulukoiden ja kategorisoidun tekstin vuorovaikutuksessa lähdin hakemaan vastausta siihen, millä tavoin perussosiaalityön on mahdollista toteutua.

Taulukko 3. Esimerkki tekstin kategorisoinnista ja pelkistämisestä havainnoiksi.

Tekstin kategorisointi	Havaintotaulukon koostaminen kategorisoidun tekstin perusteella
Kategoria: Tekemisen ulottuvuus – Työmenetelmä – Ryhmät	Havaintojen sijoittaminen taulukkoon 25: Ryhmätoiminta työkäytäntönä
Mielestämme ihmisen toimintakyvyn elpymiseen ei riitä pelkästään se, että "kaikilla on kivaa tässä ja nyt". Siksi pyrimme ryhmänä harjoittelemaan toimintamallia, jossa edetään yhteisesti sovitun suunnitelman mukaisesti kohti yhdessä asetettua päämäärää. Tavoitteellista toimintaa harjoittelee jokainen kurssilainen myös yksilöllisesti pitkin matkaa esimerkiksi pitämällä kiinni sovitusta käytännöistä. (Pyörre)	<ul style="list-style-type: none"> ➔ toimintakyvyn elvyttäminen ➔ osallistujat mukana suunnittelemassa ➔ tavoitteellinen toiminta

Hyödynsin NVivo-tietokoneohjelmaa tekstin kategorisoinnissa (Luomanen & Räsänen 2000, 70–101) helpottaakseni aineiston hallintaa. Suurin osa projektiteksteistä oli siirrettävissä NVivo-ohjelmaan sellaisenaan. Mikäli tekstit olivat käytettävissäni vain paperiversiona tai suojattuna versiona internetissä, luokittelin ne ilman tietokonetta, kirjoitin kyseiset tekstikohdat tekstitiedostoon ja siirsin ne sen jälkeen NVivoon varsinaista kategorisointia varten. Laajan tekstiaineiston hallinnan ja kategorisointivaiheen kannalta NVivo-ohjelma oli hyödyllinen. Analyysin edetessä pidin helpompana käsitellä konkreettisia paperitulosteita, joten tekstin jatkoluokitteluja (havaintotaulukoita) en NVivo-ohjelmalla tehnyt.



Kuvio 4. Tutkimusasetelma.

Kuviossa neljä esittelen tutkimusasetelman tiivistetysti. Lähtökohtana on näkemys sosiaalityöstä sosiaalisesti rakentuvana ammatillisten käytäntöjen kokonaisuutena. Analyysikehikko perustuu sosiaalityön ammatillisia käytäntöjä jäsentäviin käsitteisiin ja näkemykseen sosiaalityön yhteiskunnallisesta, ajallisesta ja toiminnallisesta ulottuvuudesta. Pyrin saamaan esille projektien kuvaaman helsinkiläisen sosiaalityön ominaisuuksia vertaamalla havaintoja toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön kuvaukseen.

Pragmatistinen näkökulma ilmenee käsityksissäni siitä, että projekteilla on haettu ratkaisukeinoja perussosiaalityön muutosodotuksiin. Lisäksi olen lähtenyt siitä, että sosiaalityön tieto ilmenee projektitekstien kuvaamassa toiminnassa ja on sieltä soveltuvien käsitteiden tuella nostettavissa esille.

4.6 Tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä

Tutkimuksen luotettavuutta on perinteisesti arvioitu sen mukaan, että tutkimustulokset ovat toistettavissa (reliabiliteetti) ja että on tutkittu sitä, mitä on ollut tarkoitus tutkia (validiteetti). Laadullisen tutkimuksen piirissä tähän luotettavuuskäsitykseen on suhtauduttu varoen, koska sen on katsottu perustuvan näkemykseen objektiivisesta tiedosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136–137.) Kvalitatiivisen tutkimuksen pääasiallisena luotettavuuden kriteerinä pidetäänkin tutkijaa itseään ja täten koko tutkimusprosessia. Analyysin arvioitavuutta voidaan tukea kuvaamalla tapaa, jolla tutkimus on toteutettu. (Eskola & Suoranta 2008, 210; Raunio 1999, 329–332.) Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt osoittamaan analyysin toteutuksen selvästi ja läpinäkyvästi: olen kuvannut tutkimuksen toteutuksen vaiheet sekä esittänyt tutkimustuloksia analyysikehikkoa mukailleen (luvut 5 ja 6) ja jokseenkin yksityiskohtaisesti, jolloin analyysitapaa ja tutkimustuloksia voidaan paremmin verrata toisiinsa.

Tulosten tulkinta perustuu projektiteksteistä löytyviini kumuloituneisiin havaintoihin. Projektit kaiken kaikkiaan ovat luoneet melko yhtenäistä sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kuvaa. Projektien arvo on kuitenkin ollut niiden erilaisuudessa. Ne ovat valaisseet sosiaalityötä kukin omasta näkökulmastaan, eivät suinkaan kuvanneet yhtä ja samaa sosiaalityön ilmiötä. Olen pyrkinyt kiinnittämään huomiota myös yksittäisiin havaintoihin ja esille nouseviin ristiriitoihin. Kun yksi havainto on sovittautunut toiseen ja kolmanteen havaintoon, ne ovat alkaneet rakentaa keskenään palapelin kaltaista kuviota, johon toisistaan poikkeavia näkemyksiä sosiaalityön työkäytännöistä on ollut mahdollista sijoittaa. Ristiriitaiset ja vastakkaiset kuvaukset sosiaalityöstä ovat mielestäni selittyneet sosiaalityön konstruktionistisilla ominaisuuksilla: Sosiaalityö on itsessään ristiriitaista ja rakentuu sosiaalisen kontekstin ja asiakkaan elämäntilanteen perusteella erityyppisinä toimintoina. Sen vuoksi esimerkiksi yhteiskunnallinen orientaatio on selittänyt projektiteksteissä sitä, minkälaisissa elämäntilanteissa eläviä ihmisiä projek-

teihin on ohjautunut ja miten asiakkaiden elämäntilanteita on tulkittu. Erilaisille sosiaalityön näkemyksille on siis ollut löydettävissä selitys ammatillisten käytäntöjen käsitteiden sisällä.

Kun olen hahmottanut 20 projektin yhteistä kokonaiskuvaa, kunkin projektin merkitys on ollut erityisesti siinä, mitä se on kokonaiskuvalle kyennyt antamaan. Tutkimukseni eettinen toteutus liittyykin kysymykseen siitä, miten olen kohdellut tutkimusaineistoa ja sitä kautta tekstien taustalla vaikuttavia sosiaalityöntekijöitä ja muita toimijoita. Tekstit ovat kirjoittajilleen ja tuottajilleen henkilökohtaisia, joten tutkijan tapa lukea ja tulkita tekstejä on mielestäni hyvinkin eettinen kysymys (vrt. Silverman 2006, 316). Tulkintani eivät ehkä aina tunnu projekteissa mukana olleista aivan osuvilta, koska olen saattanut kiinnittää huomiota seikkoihin, jotka eivät ole projektin ilmiömuksen kannalta olennaisia. Olen kuitenkin sirpaloinut tekstejä vilpittömän kiinnostuneella mielellä ja pyrkinyt oikeudenmukaiseen havainnointiin. Olen ymmärtänyt tekstit toiminnallisten kontekstiansa osana: on eri asia kehittää sosiaalityötä työllistämiprojektissa kuin asukasosallisuutta kehittävässä projektissa. Itse myös pidän molempia lähestymistapoja sosiaalityöhön tärkeinä. Mahdolliset kriittiset näkemykseni eivät kohdistu projekteihin ja niissä toimineisiin ihmisiin.

Toinen näkökulma tutkimusetiikkaan koskee sosiaalityön käsitteellistä laatikoimista. Ammatikäytäntöjen käsitteellistäminen tekee sosiaalityötä näkyväksi, mutta samalla se voi kaventaa sosiaalityöntekijöiden luovaa liikkumatilaa ja hämärtää asiakkaiden ongelmien yhteiskunnallista luonnetta (Bergmark & Lundström 2006, 170–172; ks. myös Forsberg & Juhila 1999, 370–371). Se voi vahvistaa sosiaalibyrokraattista seuranta- ja kontrollia ja vaikutusvaltaa, jos käsitteellistäminen ymmärretään mallintamisena ja toteutetaan yksioikoisesti sosiaalibyrokraattisten ohjeistusten ja kaavioiden avulla. Nähdäkseni sosiaalityön käsitteellinen täsmennys on välttämätöntä, mutta sen tulisi tapahtua käytäntölähtöisesti (Juhila 2000, 160–161). Käsitteitä ei toisaalta ole syytä ymmärtää sisällöllisesti yksinkertaisina ja mekaanisina, vaan kukin käsite sisältää jo itsessään moniulotteisen, monitasoisen ja monimutkaisen sosiaalityön todellisuuden. Käsitteissä ei olekaan kyse haarniskasta sosiaalityöntekijän ammatillisuuden päällä vaan ammatillisen vastuullisuuden vahvistamisesta. Ne mahdollistavat yhteisen kielen ja jaettavissa olevan puheen, eivät kontrollia ja rajoittamista. Niiden avulla voidaan tosin saada kontrolli ja valta näkyväksi. Käsitteellinen viisaus voi nähdäkseni lisätä sosiaalityöntekijöiden us-

kottavuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen muoutumisen areenoilla.

Esittelen seuraavaksi luvuissa viisi ja kuusi tutkimuksen tuloksia. Käsittelen aluksi työkäytäntöjä, jotka ilmaisevat erityisesti sosiaalityön yhteiskunnallista ja ajallista ulottuvuutta. Sen jälkeen tarkastelen sosiaalityötä sen toiminnallisessa ulottuvuudessa. Projektitekstien lainauksissa olen voinut poistaa sanoja tai lauseita, jos olen arvioinut sen selkiyttävän lainauksen sisältöä. Sanan tai sanojen poiston olen merkinnyt kolmella pisteellä (...) ja lauseen tai lauseiden poiston kolmella viivalla (---). Poistot olen pyrkinyt tekemään siten, että ne eivät vääristä tekstin ajatusta. Olen lisäksi poistanut neljässä sitaatissa olleet tekstin korostukset, koska tekstiyhteydestä irrotettuna niillä ei arvioni mukaan ollut merkitystä.

5 Yhteiskunnallisen ja ajallisen ulottuvuuden kehityssuunnat

5.1 Yhteiskunnalliset orientaatiot

Kun sosiaalityölle annetaan toteutettavaksi jokin yhteiskunnallinen tehtävä, ilmiö on jo jossain määrin institutionalisoitunut ja epäpolitisoitunut, ja makrotason ongelmanratkaisuja voidaan alkaa toteuttaa mikrotason käytäntöinä (Sheppard 2006, 51–55; McDonald & Marston 2005, 378–381; Juhila 2008b, 60–62). Myös perussosiaalityötä on muokattu valtion ja kunnan poliittisessa päätöksenteossa ja päätökset välitetty käytäntöön ohjeistusten välityksellä, jolloin yhteiskunnalliset ja poliittiset tulkinnat ovat niistä jo etäännyneet. Yhteiskunnallisia orientaatioita ei tuotu projekteissakaan esille korostetulla tavalla, vaan ne ilmenivät lähinnä projektien perustelujen, tavoiteasettelujen ja toimintakäytäntöjen kautta. Tarkastelin projektitekstejä ennalta määrittelemieni orientaatioiden (ks. luku 3.1) avulla. Liittämisorientaatio, kansalaisuusorientaatio ja huollollinen orientaatio sekä jossain määrin myös yhteiskuntakriittinen orientaatio olivat niistä tunnistettavissa. Ne näyttäytyivät käyttökelpoisina näkökulmina perussosiaalityön ja palvelujärjestelmän todellisuuteen.

Liittämisorientaatio perustuu inklusion tavoitteeseen ja ajatukseen siitä, että yhteiskunnallisesta valtavirrasta syrjäytyneet ihmiset ohjataan takaisin yhteiskunnan ytimeen.

Asiakkaan tulee toimia tietyllä tavalla ja sopeutua tiettyihin normeihin ja arvoihin, jotta hän olisi mukana – ei reunalla ja ulkona vaan keskellä ja sisällä. (Haahtela 2006, 27–36.) Projekteissa liittämisorientaation mukainen ajattelu ei kyseenalaistanut vallitsevaa sosiaalibyrokraattista sosiaalityön organisoitumisen tapaa. Pikemminkin se pyrki tulkitsemaan valtiollista ja kunnallista määritelmää siitä, miten sosiaalityötä tehdään, ja haki keinoja kehittää sitä vastaamaan sosiaalibyrokraattisiin odotuksiin. Liittämisorientaation tuella tavoiteltiin tehokasta ja suoraviivaista sosiaalityötä, jossa palvelujärjestelmää käytetään hyväksi mahdollisimman monipuolisesti. Hyötyjinä nähtiin paitsi sosiaalivirasto myös asiakkaat. Ensisijaisena tavoitteena oli aktiivisen sosiaalipolitiikan mukaisesti työttömien työllistyminen (Juhila 2006, 57–60), joten asiakkuuden kriteeriksi määrittyi erityisesti työttömyys. Työttömyyden yhteiskunnallista sidonnaisuutta etäännytetään käytännön sosiaalityöstä, ja työllistymisen voitiin katsoa riippuvan asiakkaan omasta asennoitumisesta (ks. McDonald & Marston 2005). Sosiaalisten ongelmien olemassaoloa ei kielletty, mutta ne eivät olleet vahvasti esillä.

...projektin vaikuttavuusarviossa on päädytty tulokseen jonka mukaan sosiaalisilla ongelmilla on varsin vähän vaikutusta työllistymiseen. Positiiviseen lopputulokseen päädyttiin, vaikka asiakkailla oli jonkin verran tai paljon sosiaalisia ongelmia. Sen sijaan työorientaatiolla [asiakkaan suhde työhön/EL] oli selkeä yhteys ja vaikutus positiivisen lopputuloksen kannalta. (Itäraide)

Liittämisorientaatioon sisältyy ajatus vastikkeellisesta sosiaaliturvasta ja työttömien asiakkaiden aktiivisesta tukemisesta kohti palkkatyötä. Projekteissa liittämisorientaatio ei toteutunut erityisen vastikkeellisena ja sanktioivana orientaationa, kenties siksi, että projektien asiakkuus perustui vapaaehtoisuuteen. Lähestymistapa näyttäytyi sen sijaan varsin optimistisena: muutostahtoisena ja muutokseen uskovana. Asiakkaiden näkökulmasta liittämisorientaatio vaikutti toimivalta silloin, kun työttömyys ei johtunut vakavista ongelmista ja sosiaalityö saattoi olla tuloksellista. Työllistymisen ja syrjäytymisen hankalat kytkökset tulivat kuitenkin asiakastyössä näkyville ja vaikuttivat siihen, miten liittämisorientaatiota projekteissa voitiin toteuttaa. Liittämisorientaation näkökulma olikin usein riittämätön. Asiakkaiden tilanteita jouduttiin tulkitsemaan sen lisäksi muiden yhteiskunnallisten orientaatioiden tuella, myös työllistämiseen tähtäävissä projekteissa.

...toimiiko Melluraide tehokkaasti ohjauksellisesti poluttajana ja siirtäjänä uudelle raiteelle vai onko se pysäkki, josta lähdetään väliaikaisesti kuntoutuneena kiertämään entistä raidetta ja kehää. Tosin projekti silloinkin täyttää inklusiivisuuden ja voimaannuttamisen tavoitetta muun muassa, kun se onnistuu katkaisemaan tai vä-

hentämään asiakkaan päihderiippuvuutta ja rakentamaan asiakkaan arkeen normaalin päivärytmin. (Mellu- ja Myllyraide)

Kansalaisuusorientaatio perustuu kansalaisyhteiskunnan sekä yhteiskunnallisen osallistumisen ja osallisuuden ajatuksiin. Asiakas nähdään autonomisena subjektina ja toimijana, ja sosiaalityö toteutuu toimintojen ja osallistumisen mahdollistajana. Pyrkimyksenä on ymmärtää asiakkaiden oman kokemusmaailman merkityksiä. Asiakkaan tieto asettuu sosiaalityöntekijän tiedon rinnalle. (Juhila 2006, 103–149; Haahtela 2006, 47–49.) Projekteissa kansalaisuusorientaatio tavoitteli sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kumppanuutta, asiakkaan valtaistumista ja kansalaisyhteiskunnan vahvistamista. Ongelmien ei katsottu aiheutuvan asiakkaiden asenteista vaan marginalisoitumisen ja eksklusion kokemuksista. Ensisijaiseksi tavoitteeksi asetettiin työttömän asiakkaan työllistymisen sijaan osallisuuden ja osallistumisen vahvistaminen. Näin ollen työttömyys ei enää ollut tärkein tai ainoa asiakkuuskriteeri. Muutoksen suuntana nähtiin laajasti ajatellen täydempi yhteiskunnallinen jäsenyys ja kansalaisuus, ei yksinomaan työelämä.

Erilaisissa toimintamuodoissa on pyritty kehittämään erityisesti asiakasosallisuutta, kumppanuutta, verkostoitumista, toiminnallisuutta ja vertaistukea. Tavoitteena toimintamuodoissa on pyrkiä yhteisen toimijuuden alueelle asiakkaiden kanssa ja tarjota ihmisille erilaisia vuorovaikutuksen ja vaikuttamisen areenoja. (Muutostyö)

Sosiaalibyrokratian vahvistaminen ei ollut projektien kansalaisuusorientaatiolle tärkeää, sosiaalibyrokraattisten rajojen venyttäminen, uudelleen määrittely ja niiden ulkopuolelle astuminen kylläkin. Voitiin esimerkiksi ajatella, että asiakkaiden tarvitsemia palveluja ei edes ollut olemassa. Siksi ei tyydytty tarjoamaan vain standardoituja palveluja vaan haluttiin toteuttaa toimintoja, jotka vastasivat asiakkaiden tosiasiallisiksi katsottuja tarpeita ja elämäntilanteita (esim. Paasio 2003, 7–8; Niskala 2008, 94). Tähän pääseminen edellytti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kumppanuuteen perustuvaa työskentelysuhdetta, sillä pyrkimyksenä oli rakentaa jotakin sellaista, jossa asiakkaiden kokemusmaailma voi olla osana. Asiakas alettiin nähdä yhä vahvemmin oman elinympäristönsä, ei vain sosiaalibyrokratian, kontekstissa.

Voisiko mielenterveyskuntoutujien klubitaloista tuttu ajatus yhteisöllisyyden, työskentelyn ja ohjauksen yhdistämisestä toimia myös päihdehuollon puolella? Tällainen päivätoimintayksikkö voisi yhdistää uudenlaista avohoitoa, arkikuntoutusta ja työtoimintaa. (Nasta)

Voitaneen sanoa, että kansalaisuusorientaatio kyseenalaisti ajatuksen siitä, että olisi olemassa vain yhdenlainen yhteiskunnallinen valtavirta. Tällöin yhteiskunnan keskiössä ja marginaaleissa voidaan havaita erilaisia valta- ja sivuvirtoja, joissa esimerkiksi palkkatyöhön ja perhe-elämään liittyvät kysymykset ovat ratkaistavissa eri tavoin (mm. Juhila 2006, 107–112). Kansalaisuusorientaatioon nojaavissa projekteissa tuettiin asiakkaiden ja asukkaiden omaa toimintaa ja kehitettiin joustavia osallisuuden tapoja. Niissä ei silti erityisesti kannustettu tavanomaisuudesta poikkeaviin elämänratkaisuihin, vaikka suhtautuminen saattoikin olla avointa. Usein kansalaislähtöisenkin toiminnan taustalla vaikutti pyrkimys tukea asiakkaiden inklusiota ja, mikäli mahdollista, työllistymistä.

Huollollista orientaatiota kuvaava keskeinen piirre on näkemys siitä, että yhteiskunta takaa jokaiselle kansalaiselle tietyt, ehdottomat sosiaaliset oikeudet (Juhila 2006, 151–166). Huollollisen työn erityinen haastavuus on siinä, että se ei saisi epäonnistua, kenenkään ei pitäisi jäädä täysin ulkopuolelle (Särkelä 2004, 41). Kollektiivisen yhteiskunnallisen vastuun painoarvo syvenee, kun yhteiskunnan on kyettävä auttamaan myös ihmisiä, jotka ovat leimautuneet vaikeasti autettaviksi (Juhila 2006, 192–193). Projekteissa huollollista orientaatiota kuvasi pyrkimys ottaa vastuu ja pitää huolta kaikista asiakkaista, myös heistä (tai erityisesti heistä), jotka eivät olleet kykeneviä toimimaan suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Sosiaalityön asiakkuudelle ei tällöin asetettu mitään erityisiä kriteerejä, vaan asiakkuus juontui ennen kaikkea tuen ja hoivan tarpeesta.

Huollollisessa orientaatioissa tavoiteltiin asiakkaiden osallisuutta, kuten kansalaisuusorientaatioissakin, mutta huollollinen orientaatio ei niinkään hakenut asiakkaiden toiminnallisuutta vaan pyrki turvaamaan heille ihmisarvoisen elämän. Huollollinen orientaatio ilmeni erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaan kyky toimia itse oli heikko tai hänet oli syrjäytetty palveluista. Lisäksi sosiaalityön tehtäväksi tuli löytää vaikeissa elämäntilanteissa elävät ihmiset. Tähän pyrittiin kehittämällä viranomaisyhteistyötä ja etsivää työtä. Tältä osin huollollinen orientaatio pyrki uudistamaan toimeentulotukisidonnasta sosiaalityötä, jossa asiakkaiden oletetaan pääasiallisesti hakeutuvan itse sosiaalityöntekijän luo, kun he tarvitsivat apua.

Asumisneuvojan ansiosta kaupungin sosiaalitoimen puolella on nyt pysytty aikaisempaa varhaisemmassa vaiheessa selvittämään asukkaiden elämäntilannetta ja ongelmia, jotka tulevat esiin vuokravelka-, häätö- ja häiritsevän asumisen tilanteissa. Kyse on ollut yksinäisistä vanhuksista, mielenterveys- tai päihdeongelmista tai muuten syrjäytyneistä henkilöistä, jotka eivät enää pysty täysin itsenäises-

ti huolehtimaan terveydestään ja asumisestaan. Sosiaalityöntekijöiden keskuudessa varhaisen tuen merkitys tiedostetaan hyvin. (Asumisneuvoja)

Kun projekteissa tavoiteltiin huollollisen orientaation mukaista muutosta, muutospaineet kohdistettiin yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään ja niissä ilmeneviin puutteisiin, ei asiakkaaseen. Huollollinen orientaatio saattoikin kanavoitua palvelujärjestelmäkriittisenä havainnointina. Kritiikin tavoitteena oli vahvistaa palvelujärjestelmän toimivuutta siten, että se vastaisi asiakkaidensa palvelutarpeisiin sen sijaan, että asiakkaita luokitellaan vaikeiksi tai vääränlaisiksi tai vastuutetaan heitä palvelujen toimimattomuudesta. Huollollinen orientaatio nosti siten esille näkökulmia palvelujen kehittämiseen ja hallintokuntien rajat ylittäviin toimintoihin. Se myös pyrki päivittämään osin vanhentuneita käsityksiä siitä, minkälaisiin tarpeisiin palvelujen tulisi vastata.

Sen sijaan, että nuoret päihdeongelmaiset yhä enemmän syrjäytetään myös nuorten työpajoilta, tulisikin mieltä tapoja, joilla sosiaalitoimi, päihdehuolto, työhallinto ja opetusvirasto voisivat yhdessä kehittää uudentyyppisiä palveluita tälle kohderyhmälle. (Nasta)

Huollollinen orientaatio oli useimmissa projekteissa jollakin tavalla läsnä. Se paikantui palvelujärjestelmän vahvistamisen ja korjaamisen ohella sellaisille luovaa toimintaa mahdollistaville alueille, joilla perussosiaalityössä on työskennelty vähän. Asiakkaille haluttiin rakentaa helppoja ja turvallisia mukana olemisen mahdollisuuksia. Matalan kynnyksen toimintojen ja palvelujen katsottiin mahdollistavan hyvinvointia jokaiselle, koska ne eivät sulkeneet ketään ulkopuolelle (ks. Rehtilä 2009). Niihin saatettiin ohjata yksinäisiä ja mahdollisesti kotiin eristäytyneitä asiakkaita sekä päihdeettömään arkeen tukea tarvitsevia. Tältä osin huollollinen orientaatio toteutui rinnakkain kansalaisuusorientaation kanssa, ja se haki työkäytäntöjä kansalaisuusorientaatiolle ominaisista, osallistavista toimintamalleista. Orientaatioiden ero oli silti olemassa: kansalaisuusorientaatio osallisti, oli aktiivinen ja toiminnallinen, mutta huollollinen orientaatio turvasi ja antoi tukea.

Toiminta on tavoittanut sosiaalityön kannalta tärkeitä asukasryhmiä. [Asukastila] Myötämäestä löytyvät nyt monet pitkäaikaistyöttömät yli 50-v. miehet ja monet mielenterveys- ja päihdeongelmien kanssa pärjäälevät. Erään paikallisen mukaan ”yksinäisyys on Myötämäessä ihan käsin kosketeltavissa”. (Myötämäki)

Yhteiskuntakriittisessä orientaatioissa asiakkaiden ongelmien katsotaan johtuvan epäoikeudenmukaisesta yhteiskunnasta. Sosiaalityön tehtävänä nähdään valtaistaa asiakkaita ja osallistaa heitä muuttamaan yhteiskunnallisia käytäntöjä ja rakenteita. Projekteissa

yhteiskuntakriittisyys tuli esille ajoittain, mutta se ei mielestäni todentunut omana itseenäisenä orientaationaan. Vain paikoin se ilmeni yksiselitteisen selvänä, yhteiskuntaa kritisoivana ja kansalaisia puolustavana näkökulmana. Esimerkiksi Suomen perustuslain (731/1999, 18 §) mukaan jokaisella on oikeus tehdä työtä. Niinpä työttömyyden ratkaisemisen vastuun voitiin katsoa olevan yhteiskunnalla, ei yksittäisellä työttömällä. Tässä yhteiskuntakriittinen orientaatio tarjosi vastakkaisen näkökulman liittämisorientaatiolle, jossa työttömyyden rakenteellisuus tulkittiin olennaiseksi lähinnä asiakkaan kanssa toteutettavan aktivoivan toiminnan kannalta.

Pakkovalinnassa yksilön on helppo hyväksyä joukkotyöttömyydenkin olosuhteissa oma työttömyys omaksi viaksi, omien väärrien valintojen seuraukseksi... Tätä syyllisyyttä on tietoisesti siirretty TESSissä yhteiskunnan kannettavaksi: yhteiskunnalliset kriisit ja niiden korjaamiseksi tehdyt päätökset eivät ole yksilön kannettavaksi tarkoitettuja riskejä. (Tess)

Sellaista yhteiskuntakriittisyyttä ei noussut esille, joka olisi vakavasti kyseenalaistanut esimerkiksi inklusioon tähtäävän sosiaalityön ja tarvetulkinnat tai hallitsevat yhteiskunnalliset normit ja instituutiot (vrt. esim. Bowring 2000). Projektien sosiaalityön kriittisyys kohdentui ensisijaisesti sosiaalibyrokratiaan ja sosiaalityön reunaehtoihin, kun vallitsevien rakenteiden ja toimintamallien tuella ei katsottu voitavan tehdä vaikuttavaa ja asiakkaita hyödyntävää sosiaalityötä. Yhteiskuntakriittinen näkökulma oli siten olennainen vaikka melko kapea. Projekteissa yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja sitä kautta yhteiskuntakriittisyys kuitenkin yhdistettiin sosiaalityöhön mutkattomalla tavalla, eikä kyseessä nähdäkseen ollut orientaatio, jota olisi millään tavalla kartettu tai varottu.

Muuttuvissa yhteiskunnallisissa ja organisatorisissa olosuhteissa perussosiaalityön tulisi vahvistaa rakenteellisen sosiaalityön menetelmiä. Aktivoivan sosiaalityön tulee olla aktiivista myös ulospäin, pyrkii tuomaan syrjäytyneiden ja syrjäytettyjen ihmisten elinolosuhteita ja sosiaalisia ongelmia esiin. Asiakkaille tulee tarjota mahdollisuuksia aktivoitua yhteiskunnalliseen keskusteluun. (Muutostyö)

Yhteiskuntakriittinen ja huollollinen orientaatio voivat toimia perussosiaalityön kehittämisen dynamona: ne paikantavat muutoksen tarvetta. Projekteissa ne johtivat pyrkiä myksiin kehittää palvelujärjestelmää ja laajentaa perussosiaalityön toiminnallisia areenoita siten, että vaihtoehtoisten ja palvelujärjestelmää täydentävien työkäytäntöjen toteuttaminen olisi mahdollista. Niiden voidaan jopa arvioida kyseenalaistaneen perussosiaalityön toimintaparadigmaa (Paasio 2003, 63–66), kun ne kansalaisuusorientaation tuella laajensivat sosiaalibyrokratian tulkintoja asiakkuudesta ja mahdollistivat sen, että asiakkaiden palvelutarpeita saatettiin lähestyä uusista näkökulmista. Yhteiskuntakriitti-

nen orientaatio kuitenkin ilmeni vaikeammin sanallistettavana tai sosiaalityön yhteiskunnallisuutta melko tavanomaisella tavalla esille nostavana puheena. Huollollinen orientaatio pystyi terävästi osoittamaan palvelujärjestelmän ongelmia, joihin kuitenkin yksin sosiaalityön keinoin saattoi olla vaikea vaikuttaa. Kansalaisuusorientaatio sen sijaan kykeni todentumaan käytännöllisenä toimintana, joka paikoin varmasti konkretisoi myös projektien yhteiskuntakriittisiä näkemyksiä.

Sosiaalityön yhteiskunnalliset orientaatiot eivät toteutuneet selkeärajaisina vaan päällekkäisinä ja rinnakkaisina, ja ne tuottivat toisiaan täydentävää tietoa ja toimintaa. Sosiaalityöntekijät tulkitsivat joskus työtään ensin huollollisen orientaation mukaisesti, ja kun asiakkaan elämäntilanne muuttui, siirryttiin liittämisestä tai kansalaisuudesta orientoituihin näkökulmiin. Liittämisorientaatio saattoi toteutua osin yhtäaikaaisesti kansalaisuusorientaation ja jopa jossain määrin yhteiskuntakriittisen orientaation kanssa. Asiakkaiden kannalta yksittäisen orientaation näkökulma oli joka tapauksessa usein liian rajallinen, eikä välttämättä antanut asiakastyöhön riittävää perustaa.

5.2 Työorientaatiot

Toimeentulotukisidonnainen sosiaalityö on määrittynyt kapeasti sosiaalibyrokratian kautta siten, että sosiaalityöntekijän on voinut olla vaikea toimia toisin tai haluamallaan tavalla (Välimaa 2008, 193). Kun projekteissa sosiaalityön yhteiskunnallinen orientaatio perusta laajeni, sen valtio- ja kuntalähtöinen määrittely alkoi täydentyä kansalaisyhteiskunnan tarjoamilla näkökulmilla. Perussosiaalityön ja palvelujärjestelmän moniäänisyyden ja kriittisen ajattelun edellytykset vahvistuivat. Sosiaalityöhön alettiin hakea vaihtoehtoisia toimimisen tapoja, jotka olivat konkretisoitavissa erityyppisten työorientaatioiden tuella.

Projekteissa sosiaalityön työorientaatioihin viitattiin silloin, kun haluttiin erottautua toimeentulotukityölle tyypillisistä työtavoista. Tämä ilmentää työorientaatioiden luonnetta toimintaa ohjaavina ajattelutapoina: ne ohjaavat sosiaalityöntekijän konkreettisia valintoja siitä, miten hän sosiaalityötä toteuttaa. Toimeentulotukisidonnaiselle sosiaalityölle ominaisena työorientaationa nähtiin toimeentulotukityön ehdoilla toteutettu jat-

kuva ja akuutti reagointi asiakkaiden esille nostamiin asioihin. Sen katsottiin vaikeuttavan syvällistä työskentelyä.

...toimeentulotukityössä tyypillisin työskentelyorientaatio ei välttämättä ole pitkäjänteiseen suunnitelmallisuuteen tähtäävä, vaan suurten asiakasmäärien vuoksi pakosti pikemmin kaikkein akuuteimpien asioiden hoitamiseen keskittyvä. (Aku Malmi)

Projekteissa sosiaalityön ydintä haettiin byrokratian ja ohjeistettujen toimeentulotukikäytäntöjen sijaan asiakaslähtöisestä muutoksesta käsin. Työorientaatioissa painotettiin suunnitelmallista ja pitkäjännitteistä työtettä, yksilötyötä laajempaa näkökulmaa perussosiaalityöhön, toiminnallisuutta ja rakenteellista vaikuttamistyötä. Tavoitteena oli muutos, joka usein liitettiin työllistymiseen mutta lisäksi laaja-alaisemmin asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen. Olennaista oli, että toimeentulotukityö haluttiin nähdä si-
vuosassa, pääasiallisesti muiden ammattiryhmien tehtäväkenttänä.

Projektien työorientaatiot toteutuivat kolmitasoisina. Yksilökohtaisessa työssä painot-
tuivat huolenpidon sosiaalityö, varhainen tuki sekä aktivoiva ja kuntouttava työorientaa-
tio. Huolenpidon työorientaatiossa on kyse perussosiaalityön konkreettisesta ja käytän-
nöllisestä huolenpidon tehtävän toteuttamisesta. Se liitettiin asiakkaan hyvinvoinnin
turvaamiseen ja soveltuvien palvelujen järjestämiseen silloin, kun asiakkaan kyvyt tai
voimat toimia itse olivat rajalliset. Se voitiin mieltää pikemminkin sosiaaliohjaajien
kuin sosiaalityöntekijöiden tehtäväkenttänä. Sosiaalityöntekijöiden työn katsottiin ole-
van luonteeltaan dynamisemmin muutokseen tähtäävää.

*...sosiaalityöntekijöiden työnä tulee olemaan intensiivisen sosiaalityön tarpeessa
olevien asiakkaiden tukeminen kohti heidän tavoittelemaansa muutosta. (Tehty)*

Erityisesti aktivoiva ja kuntouttava työorientaatio nähtiin sosiaalityöntekijöille ominai-
sina tapoina toimia. Taustalla vaikutti tällöin aktivointipoliittinen vaade saattaa työttö-
miä asiakkaita takaisin työelämään ja toteuttaa yksilökohtaiseen muutokseen tähtäävää
sosiaalityötä. Vaikka aktivoiva työote usein miellettiin osana kuntouttavaa työorientaa-
tiota, voidaan projektitekstien perusteella aktivoiva ja kuntouttava työorientaatio nähdä
myös erillisinä työkäytäntöinä. Tällöin aktivoivan työorientaation yksiselitteisenä ta-
voitteena oli aktiivisen sosiaalipolitiikan mukaisesti löytää keinoja tukea ihmisiä työllis-
tymään avoimille työmarkkinoille. Näin ymmärrettynä sen toteuttamiseen liittyy erityi-
siä, sille ominaisia eettisiä haasteita (esim. Kjørstad 2005, 394–396; McDonald & Mars-
ton 2005), jotka eivät ole kuntouttavassa sosiaalityössä yhtä ilmeisiä.

Itäraiteessa on kehitetty niin sanottu työllistämisen pikajuna, jossa työtön nopeasti ilman valmentavaa koulutusta aloittaa tukityön ja jossa asiakasta erityisesti tuetaan ja aktivoidaan työssä olon aikana. (Itäraide)

Kuntouttava työorientaatio oli paikannettavissa projektiteksteistä työkäytäntönä, jossa ensisijaisesti tavoitellaan yhteiskunnallista inklusiota tai osallisuutta sekä täysivaltaista kansalaisuutta ja vasta toissijaisesti työttömän (kuntoutuvan) asiakkaan työllistymistä. Työskentely eteni hitaasti, pienten askelten kautta, ja siinä haettiin keinoja auttaa ja tukea asiakkaita heidän yksilöllisissä elämäntilanteissaan. Huolenpidon työorientaatio jäi aktivoivan ja kuntouttavan työotteen varjoon, mutta asiakkaiden vaikeiden elämäntilanteiden ja ongelmien vuoksi se oli tosiasiallisesti osa projektien sosiaalityötä ja todentui kuntouttavan työskentelyn rinnalla. Kuntouttavaa ja huolenpidollista työtä oli usein vaikea erottaa toisistaan.

Asiakkaat olivat olleet auttamisjärjestelmän marginaalissa tai ulkopuolella. Intensiivisen, pitkäjänteisen ja vastuullisen palveluohjaustyöskentelyn avulla heidän kanssaan oli pienin askelin etsitty vastauksia yksilöllisen elämäntilanteen ongelmakohtiin. (Palveluohjaus)

Myös ennalta ehkäisyyn ja varhaisen puuttumisen työorientaatio oli projektiteksteistä tunnistettavissa, mutta sen sisältö jäi melko hahmottomaksi. Sitä toteutettiin aikuistyön ja lapsiperhetyön rajapinnoilla tilanteissa, joissa lapsiperheille haluttiin saada tukea ennen perheen tilanteen vaikeutumista. Lisäksi varhaisen tuen työorientaatio todentui silloin, kun uudet ja nuoret asiakkaat ohjattiin asioimaan sosiaalityöntekijän luo, jolloin pyrkimyksenä oli tunnistaa mahdolliset ongelmat nopeasti ja päättää heti asiakkaan tilanteeseen soveltuvasta työskentelystä.

Kaikki kokonaan uudet asiakkaat ottavat ensin yhteyttä sosiaalityöntekijään, joka arvioi kokonaistilanteen ja tekee sen pohjalta suunnitelman asioinnista. (Tehty)

Toiseksi sosiaalityötä haluttiin suunnata ryhmiin ja asuinalueille. Yksilötyötä laajempi näkökulma liittyi erityisesti yhteisölliseen työorientaatioon, jonka merkitys sosiaalityössä on tunnistettu mutta jonka mahdollisuudet todentua sosiaalibyrokraatiassa on nähty epävarmana (Roivainen 2008, 258–263). Projektit ottivat kantaa yhteisötyön puolesta ja pyrkivät raivaamaan sille tilaa byrokraatian rakenteissa. Samalla sosiaalityön tehtäväkenttää laajennettiin oman toimistohuoneen ja toimipisteen ulkopuolelle. Yhteisöllinen työ toteutui asuinalueilla, ja siinä painottui asukkaiden parissa tehtävä työ. Yhteisötyötä tehtiin ensisijaisesti kansalaisuusorientaation mukaisena kumppanuustoimintana. Sen tuella vahvistettiin asuinalueen hyvinvoinnin perusteita, ja tässä mielessä sillä oli yhty-

mäkohtia varhaisen tuen työorientaatioon. Yhteisötyöllä rakennettiin myös yksilökoh-
taisen työn toisin toimimisen mahdollisuuksia. Se avasi perussosiaalityöhön areenoja,
joilla voitiin toteuttaa eritasoisia sosiaalityön muotoja rinnakkain.

*Toimintaa toteutettaessa asukkaiden aloitteet ja heidän tarpeensa huomioidaan
toiminnan lähtökohtana. Työntekijöiden roolina on kuunnella näitä tarpeita sekä
tarpeen mukaan innostaa, kannustaa ja tukea asukkaita toimintaan. Asukkaiden
voimavarat saadaan käyttöön ja heistä tulee toimijoita omista lähtökohdistaan, ei
osallistujia tai yleisöä ulkopuolelta tuotettuun toimintaan. (Myötämäki)*

Kolmantena työorientaatioiden tasona voidaan nähdä ongelmia ehkäisevä ja korjaava
rakenteellinen vaikuttamistyö ja sen edellyttämä tiedontuotanto sosiaalityön arjesta ja
asiakkaiden kokemusmaailmasta. Myös vaikuttamistyö on nähty tärkeänä ja toisaalta
puutteellisesti toteutuneena sosiaalityön tehtäväalueena (mm. Metteri 2004, 131–142;
Juhila 2008b, 75). Kun projekteissa rakenteellinen työorientaatio kytkettiin sosiaalityön
vaikuttamistehtävään ja asiantuntijuuteen, se nosti näkyväksi sosiaalityöntekijän oman
aktiivisen toimijuuden palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa. Vaikka rakenteellinen
työorientaatio helposti ymmärretään sosiaalityöntekijöiden itsellisenä toimintana, se
ilmeni projekteissa myös suorana asiakastyönä ja asiakkaiden kanssa yhdessä toteutu-
vana työskentelynä. Tällöin sen tavoitteena oli paitsi vaikuttaa yhteiskunnassa myös
voimaannuttaa ja valtaistaa asiakkaita.

*Rakenteellinen sosiaalityö tulee laajentaa asiakkaan puolesta tehtävästä ”asian-
ajotyöstä” asiakkaan kanssa tehtävään yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen vaikut-
tamistoimintaan mahdollistaen asiakkaille vaikuttamisen paikkoja. (Tehty)*

Työorientaatiot (kuten yhteiskunnalliset orientaatiotkin) toteutuivat moniulotteisina ja
sisäkkäisinä toimintatapoina. Esimerkiksi yhteisötyö mahdollisti kuntouttavaa ja huo-
lenpidollista sosiaalityötä, ja rakenteellisessa sosiaalityössä saattoi olla läsnä kuntoutta-
via ja ehkäiseviä elementtejä. Varhaisen tuen työorientaatiota voitiin nähdä asukastilo-
jen ja matalan kynnyksen palvelupisteiden toiminnassa – siis yhteisötyössä. Työorien-
taatioiden eri tasoja pyrittiinkin nivomaan yhteen siten, että perinteisesti vahva yksilö-
työn näkökulma olisi yhdistettävissä yhteisöllisen ja rakenteellisen toiminnan kenttiin.
Kokonaisvaltaista sosiaalityönäkemyksiä ei silti pidetty helppona toteuttaa.

*Uutta otetta tarvitaan ongelmien monimutkaistuesssa ja yhteiskunnan muuttuessa.
Sosiaalityön haasteet tulevat rakenteellisesta työstä, mutta kuinka tämä voidaan
yhdistää perinteiseen asiakaskohdaiseen työhön. (Tehty)*

Toimeentulotuen sosiaalityö on pitkälti rajautunut yksilökohtaiseen, normaalistavaan työtapaan. Asiakkaiden subjektiivista ja yhteiskunnallista osallisuutta vahvistaviin työkäytäntöihin on ollut vähän mahdollisuuksia. Mikäli perussosiaalityö alkaa tulkita asiakkaiden palvelutarpeita kansalaisuuden ja osallisuuden näkökulmista, yksilökohtainen työorientaatio saattaa osoittautua riittämättömäksi. Silloin on otettava huomioon asiakkaan omat tulkinnat yhteiskunnasta ja haettava erittäin haastavista näkökulmista vastauksia siihen, miten lisätä yksilön mutta myös asuinalueen ja yhteiskunnan turvallisuutta ja hyvinvointia. Monikerroksisessa sosiaalityössä yksilötyö voi todentua yhteistyössä ja rakenteellisessa työssä, jolloin sosiaalityöntekijä voi paremmin ymmärtää yksilöllisten elämäntilanteiden reunaehdot ja voimavaroja. Sosiaalityön vaikuttamistehtävä yhteiskunnassa ei tällöin perustu ainoastaan yksilökohtaisista asiakaskontakteista kertyvään tietoon vaan monimutkaisempien yhteyksien ja sosiaalisten kenttien havaitsemiseen.

5.3 Interventiot vallan ja vastuun todentumina

Projektiteksteissä interventioista kirjoitettiin ensisijaisesti Palveluohjaus-projektissa. Muissa projekteissa sanan käyttö oli satunnaista. Palveluohjaus-projekti perustui realistisen arvioinnin teoriaan (Högnabba 2008, 26–28), mikä selittää interventio-käsitteen keskeisyyden, sillä realistisessa arvioinnissa pyrkimyksenä on selvittää juuri interventioksi nimettyjen toimenpiteiden vaikuttavuutta. Palveluohjaus-projekti määritteli interventio-käsitteen selvästi ja laaja-alaisesti. Interventio oli yleissana, joka toimi katkokäsitteenä kaikille sosiaalityön prosessin aikana tapahtuville teoille ja toimenpiteille. Näin ymmärrettynä interventio sanallisti sosiaalityötä ja palvelujärjestelmää, mutta se ei kertonut, minkälaisista teoista ja toiminnoista kulloinkin oli kyse. Interventioita on tällöin vaikea hahmottaa erityisenä ja erillisenä sosiaalityön tekemisen ulottuvuutena.

Interventiot ovat toimenpiteitä, toimintoja ja menetelmiä, joita sosiaalityöntekijät käyttävät asiakastyössä sekä muita sosiaali- ja terveyspalveluja, joita asiakkaat käyttävät palveluprosessin aikana. (Palveluohjaus)

Projektiteksteistä oli paikannettavissa myös suppea näkökulma interventioon. Silloin kyse oli sosiaalityön kontrollista ja vallankäytöstä mutta myös auttamisesta ja tuesta. Interventtiiviset teot ja toimenpiteet olivat ilmaisia sosiaalityöntekijälle yhteiskunnallisesti delegoidusta viranomaisvallasta ja -vastuusta "puuttua", ja niiden intentiona oli

tuen tai kontrollin toteuttaminen asiakastyössä (Jokinen 2008, 110–111). Tästä näkökulmasta tarkasteltuna vain osa sosiaalityön toiminnoista ja toimenpiteistä voidaan mieltää interventioina. Projekteista niitä oli tunnistettavissa seuraavasti:

- ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen
- kutsut sosiaalityöntekijän tapaamisiin ja aktivointisuunnitelmien tekoon
- vuorovaikutuksessa välittyvä kontrolli
- pysähtyminen ja ajan antaminen (esimerkiksi kuunteleminen)
- toimeentulotuen perusosan alentaminen työstä tai työvoimapolitiittisesta toimenpiteestä kieltäytymisen vuoksi
- puheeksi ottaminen (esimerkiksi päihteiden käyttö)
- kotikäynnit.

Interventiot toteutuivat ensinnäkin sanktioina ja kannustimina, ja asiakkaan tekemiin ratkaisuihin yritettiin vaikuttaa rahallisin keinoin. Paikoin sanktioihin suhtauduttiin ongelmatomasti. Esimerkiksi toimeentulotuen perusosaa alentamalla (laki toimeentulotuesta 1412/1997, 10 §) asiakkaaseen pyrittiin vaikuttamaan siten, että hänet saataisiin osallistumaan aktivointityöskentelyyn. Näissä tilanteissa sanktio tulkittiin seuraukseksi asiakkaan itse tekemistä valinnoista. Toisaalta pakko, kontrolli ja valta ymmärrettiin vaarallisina sosiaalityön elementteinä. Sanktioilla katsottiin joskus olevan liian rankkoja vaikutuksia, kun asiakkaiden toimeentuloa entisestään niukennettiin. Interventiot saattoivat lisäksi perustua virheellisiin tilannearviointeihin, jolloin ne olivat tehottomia tai ajoivat asiakkaita yhä vaikeampaan tilanteeseen.

Palvelujärjestelmämme tulkitsee helposti NASTAn asiakaskunnan kaltaiset nuoret haluttomiksi. “Ilman pätevää syytä” jätetään tulematta haastatteluun tai menemättä töihin. Työmarkkinatukioikeuden poistaminen tai toimeentulotukinormin alentaminen ei kuitenkaan näitä nuoria aktivoi. Sanktioiminen saattaa sysätä heidät entistä enemmän marginaaliin, palveluverkoston ulottumattomiin. (Nasta)

Rahallisia interventioita pyrittiin toteuttamaan myös vuorovaikutuksessa ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, jolloin tilannetta lähestyttiin sanktioiden sijaan tuen ja kannustimien näkökulmasta. Huolenpidon työssä asiakkaan hyvinvointia turvattiin muun muassa myöntämällä toimeentulotukea vuokravelkoihin hädän estämiseksi. Aktivoinnin ja kuntouttavan työn orientaatioissa vahvistettiin rahallisilla kannustimilla asiakkaan käsitystä siitä, että hän oli tehnyt oikean valinnan esimerkiksi hakeutuessaan

työharjoitteluun. Rahaa käytettiin myös esteiden raivaajana, mikäli asiakkaan elämässä tapahtuvaa muutosta oli tärkeää tukea.

On voinut toimia nopeasti, kiireesti raivata työllistymisen esteet, esim. myöntämällä ehkäisevää toimeentulotukea työhaastatteluvaatteisiin ja tukan leikkuuseen. (Tess)

Toiseksi interventioita toteutettiin sosiaalityöntekijän vuorovaikutteisina tekoina. Interventio saattoi konkreettisesti tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä pysähtyi, antoi kaiken tarvittavan ajan ja kuunteli asiakasta, joka näin sai tilan ja paikan ilmaista asiansa, mielipiteensä, turhautumisensa tai kokemuksensa siitä, että häntä ei ole kuultu ja otettu huomioon (ks. esim. Immonen & Kiikkala 2007, 75–77). Asiakkaita voitiin lisäksi kutsua tapaamisiin tai heidän luokseen tehtiin kotikäyntejä silloin, kun työskentelyn katsottiin sitä edellyttävän. Arvio tapaamisen tarpeesta oli näissä tilanteissa sosiaalityöntekijän, ei asiakkaan. Erityisesti nuoria voitiin velvoittaa asioimaan sosiaalityöntekijän luona, jotta he eivät olisi jääneet vain kirjallisen etuuskäsittelyn varaan. Tapaamisilla asiakkaita tuettiin ja myös kontrolloitiin vuorovaikutuksen keinoin. Keskusteluun nostettiin esimerkiksi päihteiden käyttö, työnhaku tai raha-asoiden hoitaminen. Keskustelun pääasiallisesta suunnasta ja aihepiiristä päätti sosiaalityöntekijä.

Työharjoittelupaikasta otettiin projektin työntekijöihin yhteyttä heti, kun Sami oli poissa. Samia tavoitettiin mahdollisuuksien mukaan kotikäynnillä heti samana päivänä. Keittiön pöydän ääressä käytiin motivointikeskusteluja ja puhuttiin päihteisiin liittyvistä mielihaluista. (Nasta)

Interventiot eivät taitavasti ja herkästi toteutettuina todennu asiakasvastaisena tai rannaisevana sosiaalityönä. Projektien sosiaalityössä ne ilmenivät aktivointityöskentelyn sanktioina ja kannustimina mutta myös huolenpidon ja kuntouttavan työorientaation mukaisina tuen, huolen ja välittämisen ilmaisuina. Ilman interventioita moni asiakas olisi jäänyt pulaan. Projekteissa interventioiden käyttöalue kuitenkin oli kapeampi kuin toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä. Uudenlaisten vuorovaikutustapojen ja -areenojen keskellä interventio ei aina tuntunut luontevalta käsitteeltä. Asiakkaille haluttiin tarjota heidän oman elämäntilanteensa peilaamisen paikkoja ja uusien mahdollisuuksien alkuja, heidät miellettiin itse toimijoina ja toimenpiteiden toteuttajina. Sosiaalityöntekijä puuttujana ja väliintulijana sopi huonosti näihin yhteyksiin. Myös erilaiset sosiaalityön tekemisen kontekstit muuttivat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän perinteisiä valta- ja rooliasetelmia.

Vuomastossa tehtiin muutostyötä asiakkaiden omien tavoitteiden ja toiveiden pohjalta. Usein alettiin etsiä erilaisia haaveita siitä, mitä haluaisi todella tehdä, jos saisi vapaasti valita... Omien haaveiden löytymisen kautta saatettiin löytää sopiva ala tai ainakin lähtökohta siihen, mistä osallistuja pitäisi. (VuoMasto)

Ryhmässä ja toiminnoissa asiakkaan ja työntekijän roolit muuttuvat (esimerkiksi atk-kurssilla asiakas oli asiantuntija, työntekijä oppilas). (Muutostyö)

Projektiteksteissä intervention käsite soveltui hyvin nostamaan esille viranomaisvastuun ja -vallan toteutumia. Interventiossa on tällöin kyse tilanteesta, jossa viranomaisella on valta ja vastuu ja jossa asiakkaan itsemääräämisoikeus voi kaventua; omaehtoisessa toiminnassa asiakas päättää aina itse, mitä tapahtuu. Näin ymmärrettynä interventio-käsitteen rajallisuus sosiaalityön yleissanana ja toisaalta hyödyllisyys vallan ja vastuun paikantajana tuli näkyville. Samalla valtion ja sosiaalibyrokratian kääntöpuolena sosiaalityön tekemiselle hahmottui toisenlainen maasto: kansalaisyhteiskunta ja yksittäisten asiakkaiden kokemusmaailma. Tässä ulottuvuudessa sosiaalityötä tehtiin dialogisena ja osallistavana toimintana, vertikaalisen mutta myös horisontaalisen asiantuntijuuden mukaisesti (Juhila 2006, 137–142; Haahtela 2006, 52–54; Raunio 2004, 128–130). Oli hyvinkin ajateltavissa, että sosiaalityö tekee interventioita ("social work intervenes at the points where people interact with their environments": Definiton of... 2000) mutta myös osallistuu (participates), mahdollistaa (enables) ja on läsnä (is present) asiakkaiden ja asukkaiden rinnalla.

5.4 Sosiaalityö vaiheittaisena prosessina

Projekteissa sosiaalityön prosessimainen luonne nähtiin perustana sosiaalityön tekemiselle. Prosessiajattelu näyttääkin soveltuvan sosiaalibyrokraattiseen kontekstiin, jossa sosiaalityöltä odotetaan selviä tuloksia. Projekteissa sosiaalityön prosessia pyrittiin mallintamaan systemaattisen ja tavoitteellisen työtteen vahvistamiseksi, ja erilaiset aktiivoivat toimenpiteet saattoivat olla niistä selvästi luettavissa. Prosessi nähtiin vaiheittain etenevänä: aluksi asiakkaan tilanne arvioitiin; sen jälkeen tehtiin suunnitelma tavoitteiden, jonka mukaisesti prosessia alettiin toteuttaa; työskentelyn edetessä suunnitelmaa arvioitiin ja tarvittaessa korjattiin; kun tavoitteet oli saavutettu, prosessi ja asiakkuus päätettiin.

Sosiaalityöntekijän tapaamisissa asiakkaan ilmaisemat tavoitteet pyritään yhdessä muokkaamaan suunnitelman muotoon siten, että sekä asiakas että työntekijä voi-

vat niihin sitoutua. Asiakas osallistuu myös suunnitelman arviointiin. Jokaisella tapaamisella tai tarpeen mukaan arvioidaan suunnitelman etenemistä. Lopuksi tehdään loppuarvio. (Haaga)

Projekteissa työprosessin alku hahmottui työskentelyn kenties tärkeimmäksi vaiheeksi. Sosiaalityöntekijän tehtävänä oli laatia alku- tai tilannearvio asiakkaan tilanteesta, ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteen luonne nousi työskentelyssä keskeiseksi. Toistuvasti puhuttiin asiakkaan kyvystä luottaa sosiaalityöntekijään (ks. mm. Niskala 2008, 133–138; Rostila 2001, 33–34), sen katsottiin olevan hyvän työskentelyn perusta. Erityisen tärkeänä prosessin alkuvaihe ja siinä rakentuva tunneilmasto nähtiin pitkäjännitteisessä, kuntouttavan sosiaalityön asiakasprosessissa.

Sosiaalityössä tarkoituksenmukainen tilannearvio edellyttää usein asiakkaan kiinnostumista asiakastyön prosessiin... ja tämä taas edellyttää avointa vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Olennaista hyvässä vuorovaikutuksessa on se, että asiakas kokee yhteistyön hyväksi, että suhde on luottamuksellinen ja että työntekijä on aito ja ilmaisee aktiivisesti tukea asiakkaalle. Myös oman toiminnan perusteet on tärkeä tuoda esille. (Kuvastin)

Alku- tai tilannearvion jälkeen prosessissa edettiin suunnitelman laatimiseen. Siinä pyrittiin asiakaslähtöisyyteen, ja suunnitelmalta alettiin edellyttää dialogisuutta ja luovuutta. Suunnitelman avulla haettiin sosiaalityön toisin toimimisen keskeisiä lähtökohtia ja perusvälineitä. Siinä asetettiin työskentelylle tavoitteet, joiden tahdottiin olevan asiakkaan itse itselleen asettamia. Muutoin niiden pelättiin jäävän muodollisiksi tavoitteiksi, joita ei ollut mahdollista saavuttaa. Asiakkaille haluttiin tarjota vaihtoehtoja ja erilaisia väyliä edetä.

Vaihtoehtojen tarjoamisen vaihe kuvaa sosiaalityön suunnitelmaan perustuvaa työskentelyä. Tässä vaiheessa korostui mahdollistava työote. Työntekijät puhuivat mahdollisen maailman luomisesta asiakkaalle. Se voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että työntekijä voi ”istuttaa ajatuksia itämään” asiakkaalle, jotain erilaista ja uutta vaihtoehtoista maailmaa. (Muutostyö)

Suunnitelmat saivat eri merkityksiä erilaisten sosiaalityöllisten yhteyksien kautta. Työtä voitiin tehdä aktivointisuunnitelman tuella, kun asiakas oli työelämään pyrkivä työtön, ja sosiaalityön suunnitelman perusteella, kun asiakkaana oli mielenterveysongelmista kärsivä asiakas. Suunnitelma saattoi myös toimia menetelmällisen työskentelyn, kuten palveluohjauksen, tukena. Vaikka suunnitelma rakensi edellytyksiä tavoitteelliselle ja arvioitavissa olevalle työkäytännölle (Niskala 2008, 151–152), se oli kuitenkin itsessään vain paperi. Suunnitelman vaikutus realisoitui vasta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän

vuorovaikutuksessa. Projekteissa sosiaalityöntekijän tehtävänä oli omalla toiminnallaan saada suunnitelma eläväksi, niissä sitouduttiin suunnitelman toteuttamiseen. Tässä projektien sosiaalityö erosi toimeentulotukisidonnaisesta sosiaalityöstä, jossa suunnitelma saattaa jäädä muodollisuudeksi, joka ei johda tavoitteelliseen ja määrätietoiseen toimintaan.

Asiakastietojärjestelmässä oli pitkältä ajalta muistiinpanoja ja tehtyjä sosiaalityön suunnitelmia. Tuntui, että heidän [nuorten asiakkaiden/EL] kanssaan oli siis tehty jo paljon työtä, mutta jostain syystä suunnitelmat tuntuivat jäävän retoriselle tasolle. (Muutostyö)

Suunnitelman toteutusvaiheessa asiakkaan kanssa työskenneltiin tapaamisilla toimistossa, mutta sitä ei pidetty enää riittävänä. Projekteissa pyrittiin etenemään verkostoihin ja toiminnallisiin työmuotoihin. Sosiaalityöntekijä etsi ja rakensi asiakkaan tarvitsemia palveluja ja toimintoja sekä kokosi yhteistyöverkostoja. Suunnitelmallinen, prosessiomainen työskentely edellytti sosiaalityöntekijältä kykyä moniulotteisten ilmiöiden yhtäaikaiseen havainnointiin sekä kokonaisvaltaiseen ja dialogiseen työtoteeseen. Oli myös hyväksyttävä työskentelyn hitaus. Toiminnot ja toimenpiteet eivät toteutuneet selkeinä ajallisina ketjuina vaan limittäisinä ja yhtäaikaaisina. Yhtäaikaisuus ilmeni esimerkiksi siten, että yksilötyötä saattoi olla vaikeaa ja tarpeetonta erottaa yhteisöllisestä ja rakenteellisesta työstä. Asiakasnäkökulman rinnalle nostettiin paikoitellen asukasnäkökulmaa, mikä monipuolisti työn sisällöllisiä ja toiminnallisia ulottuvuuksia. Erilaiset toimintamuodot – keskustelut, ryhmät, palvelut – saattoivat tarjota samalle, yksittäiselle asiakkaalle toisiaan tukevia liittymisen ja yhdessäolon kokemuksia. Työskentely toteutui monitasoisena ja yhtä aikaa.

Nastalaisten itsetuntoa ja vuorovaikutustaitoja pyrittiin vahvistamaan toiminnallisilla ja elämyspedagogisilla päivillä, ryhmätoiminnalla sekä yksilöllisen ohjauksen ja neuvonnan avulla. Tärkeää oli myös työskentely nuoren lähipiirin, erityisesti vanhempien kanssa. (Nasta)

Sosiaalityön prosessiin kuului myös sen päättäminen, mikä osoittautui työprosessin kenties haastavimmaksi kohdaksi. Sosiaalityön asiakasprosessin päättäminen on todettu ongelmalliseksi mutta samalla tarpeelliseksi, jotta sosiaalityö ei uusinna omaa reaktiivista luonnettaan (Niskala 2008, 149–151). Työskentelyn päättäminen liittyi tavoiteaseteluun. Suunnitelmissa tavoitteet asetettiin asiakaskohtaisina, ja työprosessin päättäminen edellytti, että asetetut tavoitteet oli saavutettu. Juuri työskentelyn tuloksellisuuden ja toisaalta sosiaalityön tarpeen poistumisen osoittaminen oli kuitenkin vaikeaa. Tulok-

set ilmenivät projekteissa eri tavoin, eivätkä ne olleet aina liitettävissä johonkin tiettyyn asiakkuuteen vaan joskus laajemmin asuinalueen ja yhteiskunnan hyvinvointiin. Lisäksi monien asiakkaiden kohdalla sosiaalityön määräaikaisuus ei ollut luontevaa ja asiakkaan elämäntilanteeseen soveltuva. Asiakkaan vaikeaa tilannetta saatiin kenties helpotettua ja tuettua, mutta pysyviä ratkaisuja ei aina ollut löydettävissä.

”Meitä vaaditaan yhä tiukempaan sävyyn tekemään kirjallisia sosiaalityön suunnitelmia, jotka sisältävät tämän asiakassuhteen tietoisin loppuunsaattamisen, loppuarvion. Tämä aiheuttaa ainakin minussa turhautuneisuutta: miten päättää ja tehdä loppuarviota pitkäaikaisasiakkaiden kanssa.” [Ote sosiaalityöntekijän casepäiväkirjasta] (Aku Malmi)

Projekteissa ilmaistut sosiaalityön tulokset ovat jaettavissa viiteen ryhmään. Lähinnä tilanteet, joissa asiakkaan elämäntilanne oli selvästi muuttunut, olivat sosiaalibyrokratisessa kontekstissa kelvollisia tuloksia:

1. Sosiaalityön avulla asiakkaan elämäntilanne oli saatu pysymään ennallaan, se ei ollut mennyt huonommaksi. Sosiaalityöllä oli kyetty kannattelemaan asiakasta.
2. Asiakkaan elämäntilanteessa oli saatu aikaiseksi jokin ratkaisu: asiakas oli saanut eläkkeen tai opiskelupaikan tai työllistymisen esteisiin oli kyetty vaikuttamaan ja hän oli saanut työtä.
3. Asiakas oli voimaantunut, ja hänen yhteiskunnallisen osallisuutensa voitiin katsoa vahvistuneen.
4. Sosiaalityön tulosten arvioitiin näkyvän yhteiskunnassa ja asiakkaan elämässä viiveellä, mahdollisesti joskus tulevaisuudessa. Sosiaalityön voidaan sanoa toimineen ongelmia ehkäisevällä tavalla.
5. Sosiaalityön katsottiin omalla toiminnallaan välittömästi ehkäisseen ongelmia muilla yhteiskunnan alueilla. Esimerkiksi Aku Malmi -projektissa arveltiin, että sosiaalityön vuoksi poliisilla ja kauppojen vartijoilla oli vähemmän työtä. Sosiaalityön työpanos siis voi näkyä säästönä muualla.

Työskentelyn tietoinen päättäminen ei siten ollut ongelmatonta. Miten esimerkiksi toimia tilanteissa, joissa prosessi on luonteeltaan avoin ja ikään kuin odottaa tilanteen kypsymistä? Entä tilanteet, joissa prosessin päättäminen ei ole yksiselitteistä ja asiakkaan edun mukaista, eikä sopivaa hetkeä työskentelyä lopettamiseksi tule kohdalle? Osa asiakkaista on sosiaalitoimen asiakas loppuelämänsä. Miten heidän kanssaan työskennellään, kuka vastaa heidän tarvitsemastaan tuesta ja sosiaalityön tarpeesta? Sosiaalityön

prosessien päättäminen liittyy tulkintaan sosiaalityöstä professionaalisenä, rationaalisenä, tavoitteellisenä ja tuloksellisenä toimintana. Sellaisena se on hetkittäin ristiriidassa inhimillisen elämän monimutkaisuuden kanssa. Toinen kriittinen näkökulma määrääkääisiin asiakkuuksiin paikantuu sosiaalityön asiakasvalikointiin ja syrjäyttäviin toimintakäytäntöihin (Juhila 2006, 190–196). Tällöin pohdittavaksi nousee sosiaalityön perimmäinen tehtävä ja se, miten sosiaalityön määrääkääisuuden ja tuloksellisuuden tavoite suhteutuu huono-osaisuuteen, marginaalisiin elämäntilanteisiin ja pitkäkestoiseen riippuvuuteen.

Sosiaalityön tuloksellisuuden ja tilivelvollisuuden painottuminen korostaa yksilökohtaisen työn normalisoivia saavutuksia, kuten työllistymistä, mutta vaikeuttaa hyvinvoinnin ja turvallisuuden tunteen kaltaisten tulosten havaitsemista (ks. Heinonen 2007, 74–75). Osassa projekteja sosiaalityön tavoiteasettelua pyrittiin venyttämään kohti asiakkaiden ja asukkaiden osallisuutta ja yleisen hyvinvoinnin kohentumista. Työskentelyn voitiin esimerkiksi katsoa onnistuneen riittävän hyvin silloin, kun asiakas oli saavuttanut jokin oman elämänsä kannalta merkityksellistä.

Hankkeessa asiakastyön onnistumisen kriteereiksi on määritelty:

- *valmennuskurssin loppuun suorittaminen*
- *työllistyminen lyhyeksikin aikaa*
- *lisääntynyt tieto toimintakyvystä*
- *jokin myönteinen muutos, esimerkiksi päihteiden käytön väheneminen, kiinnostuminen oman terveyden ylläpitämisestä. (Mellu- ja Myllyraide)*

Perussosiaalityölle sallitusta tavoiteasettelusta ja sosiaalibyrokraatian arviointikäytännöistä riippuu, kuinka tulokselliseksi sosiaalityö havaitaan. Tuloksellinen työ tehdään vaikeaksi, jos tuloksissa painotetaan vaikkapa työttömien työllistymistä, kun muut toimijat ovat työllistämässä ja soveltuvien työpaikkojen luomisessa jo epäonnistuneet (Särkelä 2004, 40–42). Perussosiaalityön saavutukset jäävät osin piiloon – hiljaisen tiedon alueelle –, mikäli käsitys työn tuloksellisuudesta rajautuu yksilötyöhön ja mikäli sosiaalibyrokralialla ei ole keinoja tunnistaa työn yhteisöllisiä ja rakenteellisia vaikutuksia.

5.5 Sosiaalityön prosessin suhde aikaan

Ajallisuus liittyy tietoiseen toimintaan (Berger & Luckmann 1987, 40–41). Aikaa voidaan pitää perusolemuksestaan sosiaalityön reunaehtona, sillä siitä riippuu, miten sosiaalityöntekijän on työtään mahdollista tehdä (esim. Lindqvist 2005, 121–122). Asiakasmäärien ja kiireen vuoksi aika näyttäytyy sosiaalityössä usein niukkana resurssina. Kun projekteissa puhuttiin ajan puutteesta, sosiaalityön ammatillisuuden ja kehittämistyön katsottiin kärsivän ja sosiaalibyrokraattisen luonteen painottuvan. Silloin aika työvälineenä kutistui tiukasti mitoitetuksi, rutinoituneeksi janaksi. Olennaiseksi tuli turvata sosiaalibyrokraattisen prosessin, ei sosiaalityön prosessin, riittävän sujuva eteneminen (ks. Pohjola 1994, 152).

Sosiaalipalvelutoimiston arkipäivään kuuluvat alituinen kiire, kovat työpaineet, työntekijöiden vaihtuvuus ja sijaisten määräaikaiset työsuhteet. --- Työpaineet kaaventavat perspektiiviä ja eristävät työntekijät puurtamaan yksin omiin työhuoneisiinsa. (Aku Malmi)

Toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä on aina ollut asiakasvalikointia, mutta se on ollut työntekijäkohtaista (mm. Arnkil 1991, 192–197), eikä sosiaalibyrokraatia ole sitä ohjeistanut. Projekteissa asiakkuuksia sen sijaan säädeltiin avoimesti kriteereillä. Asiakasvalikoinnin taustalla oli paitsi oikeanlaisten (eli projektin tavoiteasetteluun soveltuvien) asiakkaiden löytäminen myös tarve huolehtia siitä, että projekteissa oli aikaa kehittää työkäytäntöjä ja tehdä sosiaalityötä suunnitelmallisella ja pitkäjännitteisellä tavalla. Lisäksi aikaresurssia voitiin turvata ulkoistamalla toimeentulokityötä muiden tehtäväksi. Katsottiin, että jos aikaa on riittävästi, työskentely saattoi saada merkityksensä asiakkaan elämäntilanteen, ei sosiaalibyrokraatian ja menettelytapojen vaateiden näkökulmista. Silloin sosiaalityöntekijä ja asiakas kykenisivät säätelemään ajan tiheyttä, rytmitystä ja oikea-aikaisuutta sosiaalityön prosessia hyödyttävällä tavalla.

Oikea-aikaisuus ja sopiva tahti asiakkaan elämäntilanteessa oli... ensiarvoisen tärkeää. (VuoMasto)

Sosiaalityön prosessin aikakäsitys ilmeni kahdenlaisena. Osassa projekteja pyrittiin kehittämään lineaarisen aikakäsityksen mukaista suunnitelmallista, sujuvaa ja vaiheittaista työprosessia. Palveluohjauksellinen työskentely, työprosessin etenemistä arvioiva ja dokumentoiva työote sekä prosessin eri työvaiheita mallintavat lomakkeet tukivat työskentelyn systemaattisuutta. Asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden katsottiin olevan saavutettavissa, kun työskentely eteni sopivien välitavoitteiden tai -vaiheiden kautta.

Asiakastyöskentelyssä käytettiin apuna neliportaikkomallia. Siinä räätälöitiin projektilaisille yksilölliset polut työelämään ja edettiin vaiheittain. (VuoMasto)

Lineaarinen aikakäsitys toteutui kuitenkin ensisijaisesti tavoitepuheena. Lineaarisuuteen ja systemaattiseen etenemiseen ehkä pyrittiin, mutta sitä ei välttämättä saavutettu, sillä ajan tempo ja intensiteetti vaihtelivat jatkuvasti. Lineaarisen prosessimallin vastaisesti jo suunnitelman tekeminen osoittautui hetkittäin vaikeaksi. Asiakkaiden elämäntilanteet olivat joskus niin haastavia, että työskentelyä ei saatu riittävästi rauhoitettua suunnitelman tekoa varten. Suunnitelmaa ei aina edes nähty asiakkaan tilanteeseen soveltuvana. Ehkä voidaan sanoa, että on asiakkaita, joiden tapa hahmottaa maailmaa ja toimia ei taivu suunnitelmalliseen työskentelyyn. Joskus kyse voi olla asiakkaan persoonallisuudesta, joskus taustalla vaikuttavat elämänkriisit tai mielenterveys- ja päihdeongelmat. Vaikka suunnitelmallisuutta pidettiin toivottavana, sen edellyttämää järjestelmällisyyttä ei nähty helppona tai itsestään selvänä sosiaalityön prosessin osana.

Sekä Anninan että Joelin kohdalla tulee mieleen, että näin haastavien asiakkaiden saaminen sellaiseen työskentelyyn, jossa tehdään yhdessä kirjallista suunnitelmaa ja seurataan sen toteutumista, on ellei mahdotonta niin ainakin hyvin hankalaa. Kaikki asiakkaat kun eivät ole valmiita sellaiseen työskentelyyn esimerkiksi päihdeongelman kaoottisuuden tai elämäntilanteen kriisiytymisen vuoksi. (Aku Malmi)

Sosiaalityö saattoikin toteutua myös iteratiivisena, toistavana prosessina (Thompson 2002, 293–294). Niskala (2008, 71–72) kuvaa tutkimuksessaan, kuinka sosiaalityön mallinnettu, rationaalinen toimintaprosessi todentuu käytännössä neuvottelevana yhteistyönä, jossa prosessin eri vaiheet etenevät rinnakkain ja osin myös päällekkäin. Projektien sosiaalityössä aika eteni spiraalinomaisena ja kieppuvana, ei tasaisena virtana. Välillä työskenneltiin sitkeästi sen puolesta, että asiakasta saatiin tavattua ja että hän kiinnittyisi asiakkuuteen. Välillä odoteltiin, että asiakas kypsyisi muutostyön aloittamiseen.

Aikuissosiaalityön tärkeänä roolina pidetään kontaktin ylläpitämistä alueen asiakkaisiin, pitkäjänteistä motivoimistyötä ja intensiivisemmän työskentelyn aloittamista siinä vaiheessa kun asiakas itse alkaa haluta muutosta. (Aku Malmi)

Työprosessiin kuului myös se, että joihinkin asioihin palattiin toistuvasti, että vastoin käymisiä tapahtui ja taaksepäin jouduttiin aika ajoin palaamaan. Sosiaalityön prosessimallia ei kuitenkaan hylätty, mutta sitä toteutettiin joustavalla tavalla. Työskentelyn iteratiivisuus ja aiempiin työvaiheisiin palaaminen nähtiin hyväksyttävänä, jopa suotavana. Iteratiivisuuden ajatus sitoutti sosiaalityöntekijää prosessiin, kun työskentelyn

katkonaisuus ei ollut enää merkki epäonnistumisesta. Asiakas ja työntekijä saattoivat yhdessä oppia kokemuksistaan ja virheistään.

Ihmisten elämä ei useinkaan ole kronologista, jolloin voi olla vaikuttavaa mennä myös taaksepäin "elinehdoissa". Tätä voisi kutsua vaikuttavuuden paradoksiksi. -- Jos asiakastyön lähtökohdaksi otetaan virheettömyys, voidaan päätyä mekanistiseen malliin. (Muutostyö)

Ajankulkua rakennettiin projektien sosiaalityössä tiheänä ja väljänä yhtä aikaa, asiakkaan tilannetta ja voimavaroja mukaillen. Prosessi saattoi katkeilla asiakkaan muuttuvien ja kaoottisten elämäntilanteiden tai sitoutumisvaikeuksien vuoksi. Joskus aika "pysäytettiin" tai laitettiin hetkeksi "hyllylle", jolloin asiakas sai tilaa miettiä tavoitteitaan ja muutostahtoaan. Kun asiakkaan kanssa pohdittiin, minkälaista tulevaisuutta asiakas halusi itselleen, aika oli kuvitteellinen ja vapaa tila, jossa monet asiat saattoivat olla mahdollisia. Kun työskenneltiin intensiivisesti asiakkaan tavoitteleman muutoksen puolesta, aika tiivistyi ja työskentelyltä alettiin odottaa konkreettisia käännekohtia tai edes pieniä askelia eteenpäin. Sosiaalityöntekijän tulikin toimia ajassa siten, että hän tunnisti ajan tempon vaihteluja ja kykeni räätälöimään aikaa asiakkaan elämänkulkuun soveltuvaksi. Kyse oli sosiaalibyrokraattisen ja yleisen ajankulun sopeuttamisesta yksilölliseen asiakkaan ajankulkuun: ei voida toimia silloin, kun sosiaalityöntekijän muut työt antavat periksi, vaan on toimittava silloin, kun asiakkaan elämäntilanteen kannalta on oikea hetki toimia.

5.6 Työvälineet

Projekteissa hyvin monenlaisista sosiaalityön toiminnoista saatettiin puhua välineinä: suunnitelmasta, palveluohjauksesta ja jopa projektista itsestään. Katsoin projektien hyödyntävän työvälineitä pääosin kaksijakoisella tavalla. Ensinnäkin kyse oli verkostomaisesta toiminnasta: projektien sosiaalityö pyrki omiin tavoitteisiinsa käyttämällä "työvälineinä" muiden toimijoiden työtä, erityisesti valtion ja kunnan tarjoamia palveluja ja toimintoja. Samalla sosiaalityön yksinäinen toimintatapa jäi syrjään, kun sosiaalityö asettui vuorovaikutteiseksi osaksi yhteiskunnallisen hyvinvointi- ja palvelujärjestelmän verkostoa. Toiseksi kyse oli konkreettisista sosiaalityön apuvälineistä, joita hyödynnettiin sosiaalityön tekemisen tukena. Tällaisina välineinä nousivat esille raha, toiminnalliset tekniikat ja erilaiset lomakkeet tai tietokonenäytöt. Ne raamittivat sosiaalityön prosessia ja toteutuivat menetelmällisen työskentelyn syventäjinä. Niitä voitiin käyttää so-

siaalityöprosessin kontrollin ja ohjailun mutta myös yhteiskunnallisen toiminnan ja vaikuttamisen välikappaleina.

Palvelujärjestelmän toimintojen työväliteollinen luonne perustuu sosiaalityön prosessiin. Sosiaalityöntekijä on asiakkaan työprosessin vastuuhenkilö kokonaisuuden näkökulmasta (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22–27). Palvelujärjestelmän asiakaslähtöiset ja räätälöidyt palvelut näyttäytyvät sosiaalityölle verkostotyön välineinä, joita hyödynnetään sosiaalityön tavoitteiden saavuttamiseksi. Työskentelyssä käytettiin monipuolisella tavalla valtion ja kunnan toimintoja, erityisesti työvoimatoimiston, päihdehuollon ja terveydenhuollon palveluja. Esimerkiksi tukityöllistäminen ja työharjoittelu miellettiin sosiaalityön välineinä. Asiakastyön kannalta ongelmana ilmenivät palvelujärjestelmän kynnykset (vaikeudet päästä oikeaan palveluun) ja kuilut (soveltuvien palvelujen puute), jotka osaltaan rakentavat sosiaalityön asiakkaiden ulossulkemisen ongelmaa. Asiakkaat olivat ”sopimattomia systeemiin” (Immonen & Kiikkala 2007).

”Anninan kohdalla asiantuntijaviranomaiset ovat lyöneet hanskat tiskiin. Useita hoitosuhteita on alkanut ja loppunut sekä Nuorisoasemalla että A-klinikalla. Työvoimatoimisto on lakannut aktiivisesti tarjoamasta palvelujaan. Vuosi sitten tehtiin useita yrityksiä kuntouttavan työtoiminnan aloittamiseksi, mutta Annina ei jaksanut mennä työpaikalle.” [Ote sosiaalityöntekijän case-päiväkirjasta] (Aku Malmi)

Vaikka palveluja olisi ollut, ne eivät jostakin syystä soveltuneet osalle asiakkaista tai ne eivät tukeneet toivotulla tavalla sosiaalityön tavoiteasettelua. Projekteissa palveluvalikkoa pyrittiin kehittämään asiakkaiden ja sosiaalityön tarpeiden mukaisesti. Ensinnäkin vahvistettiin viranomaisten yhteistyökäytäntöjä. Kun esimerkiksi työttömien ihmisten vaikeudet päästä terveystarkastuksiin havaittiin, terveysasemien kanssa sovittiin yhteistyöstä. Lisäksi palveluvalikon kehittämisessä oli kyse tarpeellisiksi havaittujen erityistyöntekijöiden palkkaamisesta. Tällaisia työntekijöitä olivat muun muassa kotoutumisohjaaja, työetsivä ja palveluohjaaja. Heidän kauttaan perussosiaalityön toimintamahdollisuudet laajenivat, ja sosiaalityöntekijä sai apuvälineitä tukea maahanmuuttajien kotoutumista ja työttömien työnhakua. Esille nousivat harvemmin myös kolmannen sektorin toiminnot ja palvelut, joihin asiakas voitiin ohjata. Kyse saattoi olla jo olemassa olevien toimintojen aktivoimisesta perussosiaalityön käyttöön, siis yhteistyökontaktien rakentamisesta. Myös asukastyö ja kaikille avoimet, yhteisölliset tilat olivat paikoin ymmärrettävissä perussosiaalityön työväliteollina.

Asukkaan kannalta Myötämäki on itseisarvo mutta alueen ja aluesosiaalityön näkökulmasta se on pikemminkin väline. (Myötämäki)

Toisena työvälineistönä nousi esille toimeentulotuki. Suhtautuminen toimeentulotukeen oli projekteissa ristiriitaista mutta usein varauksellista. Toisaalta katsottiin, että sosiaalityöntekijät halusivat tehdä sosiaalityötä kokonaisvaltaisella otteella, jolloin siihen kuului myös toimeentulotukityö (ks. Mäntysaari 2006, 119). Toisaalta katsottiin, että rahaan liittyvä kontrolli (Jokinen 2008, 120–122) ja toimeentulotuen niukkuus toivat sosiaalityöhön negatiivisen vallan, aggressiivisuuden ja vuorovaikutuksellisen pelaamisen. Tällöin rahan katsottiin vaikeuttavan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan työskentelysuhdetta, ja raha miellettiin interventiivisenä, viranomaisvaltaa ilmaisevana välineenä. Toimeentulotuen sanktio- ja kontrolliulottuvuus pyrittiinkin sulkemaan projektien ulkopuolelle ja painottamaan rahan myönteisiä ominaisuuksia, kuten tukea ja taloudellisia kannustimia

Kontakti osallistujien ja sosiaalityöntekijän välillä parani sen jälkeen, kun vastuu asiakkaiden raha-asioista siirtyi sosiaalipalvelutoimistoon. Projektin sosiaalityöntekijä tekee edelleen päätökset (TTL § 13) mm. kulukorvauksista, työvaatteista ja kuukausikorteista. (Mellu- ja Myllyraide)

Kolmantena työvälinekokonaisuutena projekteissa hyödynnettiin menetelmälliseen työskentelyyn liittyviä apukeinoja. Kun rahaa käytettiin menetelmän yhteydessä, kyse ei ollut toimeentulotuesta vaan menetelmällisen toiminnan mahdollistamisesta. Rahalla voitiin ostaa toimintaa, joka auttoi rikkomaan rutinoitunutta, tietylle asuinalueelle kiinnittynyttä, niukkuuden määrittämää arkea ja joka rohkaisi asiakkaita kohti muutosta. Asiakkaille tarjottiin tilaisuuksia liikkua oman elämänpiirinsä ja asuinalueensa ulkopuolelle ja saada uusia kokemuksia ja elämyksiä. Heidän kanssa esimerkiksi tehtiin ruokaa, käytiin taidenäyttelyissä, piknikillä, oopperassa ja elokuvissa. Tavoitteena oli mahdollistaa ja tukea asiakkaiden aktivoitumista, voimaantumista ja yhteiskunnallista valtaistumista (ks. Hokkanen 2009, 331–334).

Syrjäytyminen taloudellisesti niukan toimeentulon vuoksi merkitsee usein osattomuutta ei vain aineellisesta hyvinvoinnista, vaan myös toiminnallisuudesta ja yhteisöllisyydestä. (Pyörre)

Aktiivisen toiminnan harjoittelemiseksi tarjosimme kurssilaisille monenlaista toimintaa antamalla heille mahdollisuuksia tehdä asioita, joita he eivät muuten tekisi, kokea uutta sekä laajentaa kokemusmaailmaansa ja elämänpiiriään. (Pyörre)

Projekteissa tuotiin esille jonkin verran myös menetelmiin liittyviä työskentelytekniikoita. Niiden avulla luotiin edellytyksiä kuulla asiakkaan omia näkemyksiä ja tehdä työskentelystä läpinäkyvämpää myös asiakkaalle. Tällaisina välineinä mainittiin muun muassa parityötekniikat, sisäisten tarinoiden ulkoistamistekniikat ja asiakkaille annettavat kotitehtävät.

Neljäntenä ja projekteissa ehkä vahvimmin esille nousseena työvälinekokonaisuutena olivat lomakkeet. Projekteissa käytettiin jo olemassa olevia lomakkeita ja luotiin uusia. Lomakkeiden runsaus kertonee sosiaalityön muutospaineteista ja mallintamistavoitteista. Niiden tuella vahvistettiin sosiaalityön dokumentointikäytäntöjä ja systemaattisuutta (esim. Kärki 2007, 33–35) sekä korostettiin prosessimaisen työn vaiheittaista etenemistä. Asiakkuuden alkuvaiheessa hyödynnettiin haastattelulomaketta ja tiedonkeruulomakkeita. Tämän jälkeen käytettiin suunnitelmalomaketta. Työskentelyn edetessä asiakkaalta voitiin pyytää suostumus viranomaisten väliseen tietojenvaihtoon suostumuslomakkeella. Työskentelyä arvioitiin tilanearviolomakkeen tai -näytön avulla ja työntekijöiden omaa työskentelyä itse-, vertais- ja väliarviolomakkeilla. Lomakkeet saattoivat liittyä myös menetelmälliseen työotteeseen, jolloin hyödynnettiin muun muassa verkostokarttaa, päihteidenkäytön tiedonkeruulomaketta tai palveluohjauslomaketta.

Lomakkeita täytettiin usein yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuhteen rakentumisen tukena. Lomake saattoi olla perinteisellä tavalla paperinen, mutta joskus (sosiaalibyrokrattisesti hyväksytyissä ja mallinnetuissa "lomakkeissa") kyse oli tietokoneen näyttöruudusta valmiine alaotsikoineen ja jäsennyksineen. Niiden tuella voitiin kerätä seurantatietoa hallintoa varten (vrt. Kärki 2007, 23). Ne myös liittyivät pyrkimykseen tehostaa ja syventää sosiaalityön tekemistä, sillä ne oli usein suunniteltu tukemaan työprosessia: ne mallinsivat asiakassuhteen alkuarvion, suunnitelman ja tilanearvion yhtenevällä tavalla. Voidaan katsoa, että ne näin tulivat tukeneeksi lineaarista aikakäsitystä ja sen mukaista käsitystä tasokkaasta sosiaalityöstä, koska iteratiivisen prosessin dokumentointi olisi niiden avulla ollut vaikeaa.

Tilanearviomallissa keskitytään kuvaamaan asiakkaan elämäntilanteen keskeiset kohdat yhdeksän eri elämänalueen alle. Lisäksi malliin sisältyy yhteenveto eli analyysi asiakkaan tilanteeseen keskeisesti vaikuttavista asioista. (Tehty)

Tilanearviomallin jälkeen luontevana jatkona on aloitettu suunnitelma-näytön kehittämistä. Tietoteknisten uudistusten lisäksi kehittämistyö käsittelee myös sisällöllisempää mallintamista ja suunnitelmallisen työotteen terävöittämistä. (Tehty)

Lomakkeet liittyivät työn dokumentointiin. Asiakkaan näkökulmasta dokumentoinnin arvona nähtiin se, että hänen ei tarvinnut kertoa samoja asioita uudelleen esimerkiksi työntekijävaihdoksen yhteydessä. Tässä mielessä lomakkeiden avulla tuettiin työskentelyn jatkuvuutta ja asiakaslähtöisyyttä, mikä voidaan tulkita organisaation sitouttamiseksi työprosessiin. Mutta juuri siksi, että lomakkeet kytkeytyivät tiiviisti asiakkaan kanssa toteutuvaan työskentelyyn, niihin liittyi olennaisia haasteita. Joskus epäiltiin, että lomakkeiden tuella asiakkailta kysytään liikaa, turhiakin asioita – lomakkeethan oli kuitenkin rakennettu vain yhdenlaisena tulkintana siitä, mitkä tiedot ovat tai voivat olla työskentelyssä tärkeitä. Asiakkaalle lomakkeiden kysymykset saattoivat tuntua velvoittavilta, ikään kuin kysymyksiin olisi vastattava ja sosiaalityöntekijällä olisi oikeus tietää. Dokumentointi liittyi lisäksi olennaisella tavalla sosiaalityöntekijän valtaan päättää, mitä ja miten työtä dokumentoidaan. Se nosti näkyville kyvyn eettiseen asiantuntijuteen.

”Oli hyvä, että meillä oli haastattelulomake, koska sen ”velvoittamana” kyselin sinnikkäästi, vaikka asiakas ei oma-aloitteisesti halunnut puhua asioistaan ja kielitaitokin on vähäinen.” [Ote sosiaalityöntekijän case-päiväkirjasta] (Aku Malmi)

Asiakkaan elämää koskevia asioita näkyviin kirjattaessa on huomioitava myös hienotunteisuus, miten kirjoittaa vaikeista asioista realistisesti mutta rakentavasti. Oman elämän näkeminen kirjattuna paperille on merkittävää ja siksi on tärkeää, että asiakas voi hyväksyä kaiken sen mitä suunnitelmaan on kirjoitettu. (Haaga)

Lomakkeiden voidaan myös arvioida johdattelevan vuorovaikutustilanteita siten, että asiakas asettaa tavoitteensa toivotulla tavalla. Ne jäsensivät elämän osa-alueita ja saattoivat siten ohjata ja myös rajata keskustelun kulkua. Näin tarkasteltuna lomakkeet toimivat sosiaalityön hallinnoinnin keinona. Sosiaalityöntekijät eivät aina olleetkaan inostuneita lomakkeiden käytöstä. Ne saatettiin nähdä teknisenä työskentelynä, ja niiden voitiin katsoa estävän asiakkaan omien tulkintojen esille nousemista. Joskus lomakkeen ei vain katsottu tukevan omaa tapaa tehdä työtä.

”On jotenkin tunne (ei vain nyt Joelin tapauksessa), että asiakas katselee epäluuloisesti lomaketta: mitähän se oikeasti sisältää ja mitähän minä oikeasti sinne kirjoitan. Tyhjä lehtiö ja siinä olevat harakanvarpaat näyttävät paljon inhimillisemmiltä. Se täyttyy ikään kuin asiakkaan rytmin ja tärkeysjärjestyksen mukaan. Nyt kyselylomake määrää rytmin ja järjestyksen.” [Ote sosiaalityöntekijän case-päiväkirjasta] (Aku Malmi)

Lomakkeilla oli myös selviä sosiaalityöllisiä tavoitteita. Niiden avulla tuettiin sosiaalityön tiedonmuodostusta ja pyrittiin irtautumaan toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön näkymättömistä työkäytännöistä. Niitä hyödynnettiin sekä sosiaalityöntekijöiden keskinäisessä reflektiossa ja oppimisessa että asiakastyössä kehittyvän tiedon kerryttämisessä ja jäsentämisessä. Dokumentointia pidettiin välttämättömänä, jotta sosiaalityötä ammattillisena toimintana voitaisiin ylipäänsä arvioida. Lomakepohjaisena työn dokumentointi saattoi kuitenkin toteutua vain rajallisesti, sillä innovatiivisimmat sosiaalityön tekemisen tavat eivät olleet niiden avulla kuvattavissa. Esimerkiksi työyhteisön kollektiivista tiedontuotantoa, iteratiivista ja narratiivista työskentelyä sekä ryhmissä tai asukastiloissa toteutuvaa sosiaalityötä ei voitu sovittaa standardoiduille näytöille ja lomakkeille. Projektit tunnistivat tämän ongelman, mutta ratkaisun kehittäminen jäi kesken. Dokumentointikäytäntöjen syventäminen olisikin edellyttänyt projektikohtaisen kehittämistyön sijaan keskustelua koko sosiaaliviraston tiedontuotannon periaatteista.

Toisaalta asiakastietojärjestelmän (ATJ) jäykkyys estää myös työn mielekäästä dokumentointia: kuinka dokumentoida arvioivan työtteen mukaista ”asiakkaan tarinaa ja edistymisiä” melko jäykkiin dokumentointikehiköihin, esimerkiksi suunnitelmapohjaan ja arviointilomakkeisiin ATJ:llä? (Muutostyö)

Projekteissa työvälineet rakensivat työprosessin kehikkoa: palvelut ja muut toiminnot olivat työprosessin etenemisen tukipilareita, mallinnetut lomakkeet koostivat yhdessä sovittuja kontaktipintoja ja dokumentointikäytäntöjä suhteessa asiakkuuteen, ja raha säätelä asiakkuutta ja mahdollisti toimintaa. Työvälineillä vahvistettiin tavoitesuuntautuneen työtteen edellytyksiä. Ne eivät toteutuneet neutraaleina ja irrallisina vaan saivat sosiaalityöllisen luonteensa sosiaalityöntekijän toiminnan ja valintojen seurauksena siitä yhteydestä, jossa niitä sovellettiin.

6 Toiminnallisen ulottuvuuden kehitysuunnat

6.1 Itsellinen taitavuus työskentelyn perustana

Sosiaalityössä tarvitaan kykyä toimia itsenäisesti ja taitavasti vaativissa vuorovaikutustilanteissa. Tällainen osaaminen perustuu tunnetyön taitoihin ja reflektiokykyyn. Tunnetyössä on kyse asiakkaan tunteiden tunnistamisesta ja niihin reagoimisesta ammatillisella tavalla. Sen avulla sosiaalityöntekijä rakentaa luottamuksellisen, yleisinhimillisen työskentelysuhteen asiakkaaseen. (Rostila 1997, 39–40.) Projekteissa tunnetyö ilmeni

ammattitaitoon perustuvana analyttisena taitavuutena tilanteissa, joissa asiakkaat koki-
vat ja ilmaisivat erilaisia tunnetiloja, kuten häpeää, epävarmuutta, aggressiivisuutta ja
pelkoa. Sosiaalityöntekijän omat tunnetilat, jotka työskentelyssä heräsivät, edellyttivät
nekin sosiaalityöntekijältä ammatillista asennoitumista.

Asiakastyössä ymmärrys ihmisten elämästä ei tarkoita arkipäiväistä empaattisuutta, vaan ammatillista työtettä, joka korostaa asiakkaiden ihmisarvoa. Ymmärryksen kautta rakennetaan luottamuksellista asiakassuhdetta, joka on ammatillisuuden ohella sosiaalityön tärkein väline. (Muutostyö)

Luottamus nousi esille tunnetyön keskeisenä elementtinä. Vastuu työskentelyssä tarvittavan luottamuksen rakentamisesta oli sosiaalityöntekijällä, ei asiakkaalla, ja asiakkaan luottamuksen katsottiin syntyvän sosiaalityöntekijän taitavan työskentelyn myötä (ks. esim. Krok 2008, 162–166). Tunnetyöllä asiakkaita pyrittiin sitouttamaan työskentelyyn, mikä mahdollisti suunnitelmallisen sosiaalityön prosessin. Erityisesti prosessit, joissa työskentely ei edennyt tai joissa koettiin epäonnistumisia, olivat tunnetyön kannalta vaativia, sillä sosiaalityöntekijän oli jaksettava yrittää toistuvasti uudelleen. Tunnetyö onkin nähdäkseni erityisesti iteratiivisen, pitkäjännitteisen työprosessin elementti: luottamuksen rakentaminen harvoin onnistuu nopeasti, ja epäonnistuminen voi rikkoa luottamuksen hetkessä. Lineaarisen, määrätietoisesti etenevän työprosessin toteuttaminen sen sijaan vaatii asiakkaalta jo lähtökohtaisesti hyvää luottamusta itseensä ja palvelujärjestelmään sekä kykyä sietää vastoinkäymisiä.

”Hyvän vuorovaikutuksen aikaansaaminen on Sirpaleenan osalta pitkäaikainen prosessi.” [Ote sosiaalityöntekijän case-päiväkirjasta] (Aku Malmi)

”Työskentelyä haittasivat asiakkaan jatkuvasti vaihtelevat tilanteet tai kunto, jotka oli huomioitava ensisijaisesti, jotta ylipäättään saatiin tapaaminen vietyä kohtuullisesti läpi. Tapaamiset olivat hyvin usein vaarassa ajautua umpikujaan ja ymmärsin, että mahdollisuus jonkinlaiseen aggressiiviseen purkaukseen oli lähes aina läsnä.” [Ote sosiaalityöntekijän case-päiväkirjasta] (Aku Malmi)

Tunnetyö toteutuu osin hiljaisen kokemustiedon ja persoonallisen kyvykkyyden mukaisena toimintana. Projekteissa tunnetyö ilmeni myös näkyväksi tehtynä osaamisena ja tietona. Se voitiin liittää tiedostavaan työotteeseen, jolloin se todentui tietoisina pyrkimyksinä toimia asiakaslähtöisellä ja sitkeällä tavalla. Asiakkaan kokemusmaailmaa halettiin ymmärtää ja vuorovaikutuksen edellytyksiä vahvistaa. Työskentelyssä pyrittiin samalla realistisuuteen: useissa projekteissa asiakkaan elämäntilanne ja taustalla vaikuttavat sosiaaliset ongelmat yritettiin tehdä näkyväksi. Se saattoi estää sosiaalityöntekijää viemästä työskentelyä suuntaan, joka oli asiakkaalle mahdoton tai syyllistämistä asia-

kasta tilanteista, joihin hän ei voinut itse vaikuttaa. Tämä ei johtanut työskentelyä umpikujaan vaan avasi uusia työskentelymahdollisuuksia ja -suuntia.

Useimmissa tapauksissa hyvän vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen rakentaminen vaati... sosiaalityöntekijän tietoista työskentelyä. Ilman yhteistyösuhdetta ei ole myöskään yhteistä asiaa, jonka eteen voitaisiin työskennellä. (Aku Malmi)

Asiakkaan kannalta tärkein kokemus oli se, että häntä ei syyllistetty, vaikka hän ei kyennyt työhön. Tästä alkoi muiden asioiden kanssa työskentely, jotka liittyivät työllistymisedellytysten vahvistamiseen kuntouttavan sosiaalityön otteella. (Muutostyö)

Vaativia työprosesseja varten asiakkaille tehtiin projekteissa lupauksia. Niitä voitaneen pitää pyrkimyksinä herättää luottamusta, joten ne ovat tulkittavissa tunnetyn ilmaisuksi. Mellu- ja Myllyraide-projektissa luvattiin, että asiakasta ei jätetä, Nasta-projektissa asunnottomille nuorille luvattiin asunto ja Tess-projektissa luvattiin pitkään työttömänä olleille asiakkaille kokemus työstä. Lupaukset sitoutuivat työntekijän ja organisaation työprosessiin silloinkin, kun työskentely kangerteli. Ne viittasivat lisäksi konkreettiseen toimintaan asiakkaan hyväksi: kyse ei ollut vain puhumisesta ja kuuntelemisesta vaan myös teoista. Sikäli kuin lupaukset pidettiin ja elämisen perusehdot (kuten asunto sekä psyykinen ja sosiaalinen tuki) voitiin turvata, asiakkaan edellytykset alkaa työskennellä muutoksen puolesta omassa elämässään kohenivat.

NASTAlaiset kertoivat elämästä, jossa tulevaisuutta ja haaveita ei välttämättä ollut. --- NASTAssa yksilökohtainen palveluohjaus, työharjoittelu ja työ sekä asunto toivat ”normaalin elämän” nuoren ulottuville. --- Ulkoista elämänhallintaa vahvistamalla vahvistuu vähitellen myös sisäinen elämänhallinta. (Nasta)

Lupaukset olivat kuvaavia projektien pyrkimyksille saada sosiaalityöntekijä liittoutumaan asiakkaan kanssa tämän asiassa. Tässä haettiin eroa toimeentulotukisidonnaiseen sosiaalityöhön, jossa asiakkuus on voinut päättyä, mikäli asiakas ei ole toiminut toivotulla tavalla tai kyennyt ilmaisemaan sitoutumishaluaan työskentelyyn (esim. Niskala 2008, 136–137; Arnkil 1991, 193–196). Projektien sosiaalityössä sen sijaan pyrittiin sinnikkääseen sosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi tuli jopa sitoutua työprosessiin asiakasta vahvemmin, jotta työskentelyä saataisiin vietyä eteenpäin.

Vaikka asiakkaat eivät useinkaan tule tapaamiseen, heidät kutsutaan silti yhä uudestaan. Ei syyllistetä, vaan yritetään saavuttaa luottamus ja pyrkiä työskentelemään sen vähänkin kanssa, mikä on sillä hetkellä mahdollista. (Muutostyö)

Havainnot vahvasti sitoutuvan sosiaalityön kehittämisestä olivat ristiriidassa sen kanssa, että osassa projekteja valikointikriteerit rajasivat epämotivoituneita ja huonovointisia

asiakkaita sosiaalityön asiakkuuden ulkopuolelle. Motivoituneiden ja jokseenkin hyvinvoivien asiakkaiden kanssa tunnettyö perustui molemminpuoliseen kykyyn ja tahtoon onnistua työskentelyssä. Asiakkaat, joiden kohdalla sosiaalityön sitoutumista olisi kipeästi tarvittu ja jotka olivat jo luottamuksensa menettäneet, jäivät näissä valikointikäytännöissä harvatahtisemman työskentelyn piiriin.

Monessa projektissa tiedonmuodostus ja tiedon tuottaminen sosiaalityöstä olivat keskeisinä tavoitteina. Myös tunnettyö oli kytkettävissä sosiaalityön tiedontuotantoon: se saattoi lisätä tietämistä ja osaamista paitsi luottamuksellisen vuorovaikutuksen myös asiakaslähtöisen sosiaalityön tavoista. Tiedonmuodostuksessa hyödynnettiin reflektiota ja sen ohella tutkivaa työtettä. Reflektion vahvistumista voitiin tukea tutkivalla työotteella, ja paikoitellen niitä olikin vaikea erottaa toisistaan. Katson silti reflektion liittyvän vahvemmin työntekijän omaan persoonallisuuteen, kun taas tutkivassa työotteessa voi olla etäännyneempi ja samalla keskustelelevampi näkökulma sosiaalityön työkäytäntöihin ja toimintakulttuuriin.

Reflektiosta kirjoitettiin tunnettyötä näkyvämmällä ja jäsentyneemmällä tavalla. Reflektio miellettiin ammattitaitoisen ja analyyttisen sosiaalityöntekijän työskentelyn ominaisuutena. Karvisen (1996, 28) mukaisesti voidaan sanoa, että projekteissa tavoiteltiin kysyvää ja aktiivista asennetta omaan toimintaan ja tietoon työssä. Reflektiossa pyrkimyksenä oli tiedostaa ja tehdä näkyväksi työn perusteita sekä nostaa esille hiljaista tietoa ja tehdä siitä näkyvää tietoa – käytäntötietoa. Projekteissa haluttiin hyödyntää reflektiota erityisesti rutinoituneiden tilanteiden tarkastelussa sekä moniulotteisissa ja täysin uusissa tilanteissa (ks. Raunio 2004, 127). Tällöin se vaikutti konkreettisesti asiakastyöhön, sillä se ohjasi työskentelyn etenemistä ja menetelmällisiä valintoja. Refleктоiva työskentely todentui muun muassa oman työn dokumentoinnin yhteydessä, esimerkiksi case-päiväkirjan avulla.

Sosiaalityöntekijän reflektointi ja itsearviointi ovat olennaisia tekijöitä tiedonmuodostuksen prosessissa. Tieto ei keräänny "itsestään", vaan systemaattisten havaintojen tekeminen, niiden analysointi ja johtopäätöksien tekeminen ovat työntekijän vastuulla. (Sosiaalinen raportointi)

Itse-reflektio ilmeni ammattitaitoisen ja tiedostavan työskentelyn peruskivenä, jonka varaan nojasivat sosiaalityöntekijän muu analyyttinen toiminta, itse- ja vertaisarviointi sekä moniammatillisen reflektion mahdollisuus. Reflektiota ei tulkittu ainoastaan yksit-

täisen työntekijän yksityisenä ajatteluna, vaan siitä pyrittiin kehittämään työyhteisöllistä toimintaa. Työyhteisöllisesti reflektiivinen toiminta tapahtui yhteisissä kokouksissa. Olennaisena nähtiin mahdollisuus pysähtyä työrutiinien keskellä. Toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön yksinäisistä toimintatavoista haluttiin edetä kohti jaettua ajattelua ja tiedonmuodostusta.

6.2 Jaettu osaaminen ja tiedon tuottaminen

Projekteissa sosiaalityölle haettiin väyliä alkaa toteutua kollegiaalisesti ja moniammatillisesti. Kyse oli eri toimijoiden, asiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa jaetusta pohdinnasta, jolloin sosiaalityö asettui tarkasteltavaksi yhteiskunnallisissa ja institutionaalisissa konteksteissaan. Projekteissa pyrittiin verkostoituneen ja kriittisen asiantuntijuuden, ei tiukasti rajautuvan professionaalisuuden vahvistamiseen (Karvinen 1996, 34–44).

Reflektiivisyys pitää sisällään itsereflektion sekä vuorovaikutteisen reflektiivisyyden. Yksilö pyrkii tunnistamaan toisen sisäisiä tiloja omien sisäisten tilojen kautta... Reflektiivisyys liittyy tässä yhteydessä myös ammatillisen toiminnan tarkasteluun eri näkökulmista ja toiminnan kehittämiseen tämän pohjalta. (Muutostyö)

Refleksiivisen asiantuntijan toiminnassa keskeisessä asemassa ovatkin eri toimijoiden tulkintojen kanssa työskentely sekä voimakas paikallistason kysymysten tunnistaminen, arvostaminen ja tiedostaminen. (Kuvastin)

Kun reflektioon alettiin liittää kollegiaalisen ja moniammatillisen ymmärtämisen ja tietämisen tavoitteita, se alkoi toteutua tutkivan työotteen kaltaisena toimintana. Projekteissa tutkivalla työotteella tarkoitettiin tiedonmuodostusta, oman työn näkyväksi tekemistä ja oppimisprosessia, jossa käytännön työntekijät olivat tiedon tuottajina ja kehittäjinä. Tutkivaa työotetta voitiin toteuttaa tietoisena ja tavoitteellisesti yhteisöllisesti. Osassa projekteja hyödynnettiin toimintatutkimuksen sekä osallistavan havainnoinnin ja kehittämisen periaatteita, ja ne harjaannuttivat työyhteisöä analyttiseen työtapaan. Silloinkin, kun tutkivaa työotetta kehitettiin yksittäisen työntekijän reflektiivisen työotteen pohjalta, se oli jaettua toimintaa. Tutkivaa työotetta vahvistettiin ja kehitettiin muun muassa dokumentoimalla omaa asiakastyötä ja siitä keskustelemalla. Ymmärrettiin, että yksittäisten sosiaalityöntekijöiden havaintoja yhdessä analysoimalla ja yhdistämällä voitiin saada esille tietoa yhteiskunnallisista rakenteista, sosiaalisista ilmiöistä ja työn tekemisen tavoista.

Asiakastyössä syntynyttä yksilötason tietoa käsitteellistetään esimerkiksi työryhmä- ja tiimikokouksissa ja työnohjauksessa, joissa käsitellään asiakastapauksia ja

pohditaan ammatillisia kysymyksiä... : miten toimin tämän asiakkaan kanssa? Tai mitä voisimme alueellamme tehdä tämän asiakaskunnan suhteen? Miten työvälineemme auttavat asiakasta, pitäisikö jonkin olla toisin? Näin siitä syntyy kollektiivista, yhteisötason tietoa. (Sosiaalinen raportointi)

Tutkivaan työotteeseen saatettiin liittää myös arvioiva työote, jolloin ne sulautuivat paikoin yhdeksi työtaidolliseksi osaamisalueeksi. Erona näen sen, että tutkivassa työotteessa näkökulma oli teoreettisempi, kun taas arvioiva työote liitettiin kiinteämmin sosiaalityön toteutuksen seurantaan. Arvioivaa työotetta sovellettiin erityyppisissä sosiaalityön tilanteissa, jolloin se toteutui erilaisina työkäytäntöinä. Ensinnäkin palvelutarpeiden arvioinnissa oli kyse jonkin tunnistamisesta ja siten näkyväksi tekemisestä. Palvelutarpeiden arviointia tapahtui erityisesti työskentelyn alkuvaiheessa. Arvioinnin perustana pidettiin asiakkaan osallistamista ja hänen omia näkemyksiään palvelutarpeidensa tunnistamisesta ja nimeämisestä. Tässäkin oli kyse tiedon tuottamisesta.

Työskentelyprosessin arvioiva ulottuvuus koskee yhteistä tiedontuotantoa prosessissa. Sosiaalityön keskeinen ajatus siitä, että asiakkaalla on itsellään olennaista tietämistä juuri hänelle toimivien ratkaisujen löytämiseksi, on työskentelyn perustana. (Muutostyö)

Toiseksi arvioivalla työotteella tarkoitettiin sosiaalityön vaikuttavuuden arviointia: onnistuuko sosiaalityö saavuttamaan sen, mitä siltä odotetaan. Tällöin oli kyse sosiaalityöhön kohdistuvasta tuloksellisuuden vaatimuksesta, jonka mukaan sosiaalityöntekijän tulisi kyetä osoittaa toimintansa tehokkuus. Projekteissa suhtauduttiin ristiriitaisesti arviointiin, jossa haettiin mitattavissa olevaa ja yhteiskunnallisesti näkyvää tuloksellisuutta, kuten kykyä työllistää. Yhtäältä sitä ei pidetty sosiaalityöhön soveltuvana tuloksellisuuden vaatimuksena, mutta toisaalta tulosten saavuttaminen ja seuraaminen miellettiin luontevaksi ja palkitsevaksi osaksi työn toteuttamista.

Päinvastoin kuin sosiaalityöntekijöiltä tunnutaan odottavan, eivät työn tulokset työntekijöiden arkikokemuksen perusteella ole arvioitavissa nopeina sosiaalityön saavutuksina tai näyttävinä tilastoina työllistetyistä ja pienentyneistä toimeentulotukimenoista. --- Aikuissosiaalityö nähdäänkin vaikeasti mitattavana asiakkaan elämäntilanteen pienimuotoisena ymmärtämisenä ja tukemisena. (Aku Malmi)

Projektin kohderyhmä on yli 40-vuotiaat pitkäaikais- toistuvaistyöttömät, maunulalaiset toimeentulotuen saajat. Projektissa on ollut virallisesti 120 osallistujaa. Kaikille osallistujille on luvattu etukäteen kokemus työstä ja atk:n perustaidot. Näin on myös lähes aina tapahtunut. (Tess)

Kolmanneksi sosiaalityöntekijä arvioi jatkuvasti työtä ohjaavaa sosiaalityön suunnitelmaa ja analysoi toteutuvaa toimintaa. Tällöin arvioiva työote yhdistyi sosiaalityön pro-

sessimaiseen toteutukseen ja tilannearvioiden tekoon. Tutkivasta työotteesta poiketen työprosessin arviointia ei tarvinnut pitää yllä erillisillä kokouskäytännöillä tai tiedonkeruun rakenteilla. Se nivoutui prosessin käännteisiin ja oli osa sosiaalityöntekijän arkista, suunnitelmallista työskentelyä. Haasteena saattoi olla ammatillinen kyvykkyys suhtautua kriittisesti työprosessiin, johon oli kenties jo jähmettyvässä totuudellisia tulkintoja asiakkaan elämäntilanteesta ja niihin soveltuvista työkäytännöistä.

Asiakastapausten pohjalta nousee luontaisen arvioinnin malli työprosessissa, jota kutsun arvioivaksi työotteeksi. --- Työntekijä tarkistaa kurssia jatkuvasti ja myös tarvittaessa uudelleen suuntaa työskentelyä. Kyse on uudelleen neuvotteluista ja työskentelyn läpinäkyvyydestä myös asiakkaalle. --- Arvioiva työote korostaa tilannearvion prosessimaisuutta. (Muutostyö)

Tutkiva ja arvioiva työote eivät olleet vain sosiaalityöntekijöiden keskinäistä ammatillista pohdintaa, vaan ne voitiin ulottaa yhteiseen toimintaan asiakkaiden kanssa. Tällöin ne saivat menetelmällisiä ominaisuuksia. Tutkivassa työotteessa asiakkaiden osallistaminen nähtiin tärkeänä erityisesti tilanteissa, joissa lähdettiin tutkimaan asiakkaiden elämää ja olosuhteita. Työskentelyn tavoitteena saattoi olla pyrkimys ymmärtää aiempaa paremmin heidän kokemusmaailmaansa ja tehdä sitä näkyväksi, minkä voitiin olettaa voimaannuttavan ja valtaistavan myös työskentelyyn osallistuvia asiakkaita. Samoin arvioiva työote voitiin nähdä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisenä toimintana (vrt. Heinonen 2007, 74–75), jolloin he yhdessä laativat suunnitelman ja arvioivat sen jälkeen työprosessin etenemistä.

Tutkivan työotteen mukaisesti toimittaessa asiakkaiden elämää ja kulttuuria tutkitaan yhdessä heidän kanssaan. Kulttuurisuus tuo esiin ihmisten tavan ratkaista asioita toisella tavalla. (Muutostyö)

Suunnitelman tekemisen prosessi yhteisine arviointeineen on sosiaalityön keino lisätä asiakkaan kykyä oman elämän jäsentämiseen ja hallintaan. (Haaga)

Tutkiva ja arvioiva työote – ja paikoin myös reflektio – korostivat työyhteisön ja jaetun tiedon merkitystä. Erotinkin projektiteksteistä vielä erillisenä työtaitona sosiaalityöntekijän toiminnan työyhteisössä ja moniammatillisissa konteksteissa. Siinä on kyse yksittäisen sosiaalityöntekijän kyvystä ja ammatillisesta rohkeudesta tuoda esille ajatuksiaan ja kokemuksiaan sosiaalityön tekemisen tavoista, kyvystä tarvittaessa suhtautua kriittisesti vallitseviin käytäntöihin ja kyvystä sitoutua vahvistamaan sosiaalityön ammatillista kulttuuria. Konkreettisesti tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijällä on valmiuksia keskustella työstään ja arvioida sitä muiden kanssa (Raunio 2004, 127–128). Kutsun

tätä kykyä yhteisölliseksi taitavuudeksi. Yhteisöllisen taitavuuden vaade ilmeni projekteissa monin tavoin, ja pidän sitä projektien kuvaaman sosiaalityön yhtenä keskeisenä ominaisuutena.

Toisille työntekijöille tilanteen selittäminen ja ääneen sanominen auttaa ”kuulemaan itseltään asioita, joita ei yksin ajatellessa huomaa.” Olennaista on kirjaaminen ja dokumentoiminen, sillä juuri se pakottaa perustelevaan asioita tarkemmin sekä itselle että toisille. (Haaga)

Projektien sosiaalityöntekijät pyrkivät keskinäisessä vuorovaikutuksessa, yhdessä, tekemään sosiaalityöstä näkyvää ja konstruoimaan yhteistä käsitystä siitä, mitä sosiaalityö on, miten sitä tehdään sekä miten ja mihin se paikantuu moniammatillisissa ja yhteiskunnallisissa konteksteissa. Yhteisöllisen taitavuuden tueksi tarvitaankin taitavaa työyhteisöä ja organisaatiota (Heinonen 2007, 87–91; Metteri 2004, 139–140), sillä se ei voi toteutua vain yksilön ominaisuutena. Yksittäinen sosiaalityöntekijä tarvitsi työryhmää, jossa hänellä oli tukenaan muita, samalla tavalla kyvykkäitä työntekijöitä ja jossa oli valmiuksia yhdessä koostaa sosiaalityön näkyväksi tekemisen toimintatapoja. Työyhteisön oma yhteisöllinen taitavuus todentui työkuultuurina ja toiminnallisina käytäntöinä, joissa yksin ajattelemisen sijaan keskusteltiin ja ajateltiin yhdessä.

Vertaisryhmä toimii asiakastyön kuvastimena kysymällä, ihmettelemällä ja nostamalla esiin asioita, joita sosiaalityöntekijä ei ehkä itse ole huomannut tai pitänyt olennaisina. Vertaisryhmä toimii parhaimmillaan yhteisen ajattelun foorumina, jossa pyritään rakentamaan yhteinen ja uusi ymmärrys asiasta. Tuotoksena syntyy avointa asiantuntijuutta, joka ei palaudu yksittäiseen toimijaan, vaan kuvaa sitä ryhmässä kehittynyttä yhteistä asiantuntijuutta, joka on tuotettu yhteisesti eri näkökulmista... (Kuvastin)

Sosiaalityön kehittyvä oma tiedontuotanto edellytti dokumentointikäytäntöjen vahvistamista. Sosiaalityöstä rakentuvaa kuvaa haluttiin monimuotoistaa, ja muun muassa suunnitelmiin kertyvää tietoa asiakaskunnasta ja palvelujärjestelmästä haluttiin hyödyntää yhteisessä tiedontuotannossa, ryhmä- ja yhteisötasoisessa työssä sekä vaikuttamistoiminnassa. Samalla törmättiin jälleen dokumentointikäytäntöjen rajallisuuteen: organisaation kollektiivista tietoa koostavalle muistille (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 457–458) ei ollut omaa paikkaa ja rakenteita. Lisäksi sosiaalityöntekijän omilta ja yhteisiltä asiakastyön arviointikäytännöiltä puuttui soveltuvia menetelmiä.

...huomattiin, ettei jatkuvaan, prosessinomaiseen ja dokumentoituvaan oman työn arviointiin asiakastyössä ollut olemassa sopivia menetelmiä. --- Tarvittiin arviointimalli, joka toimii asiakastyön tukena jatkuvasti. (Kuvastin)

Sosiaalityössä jaettava osaaminen ja yhteinen ajattelu ovat välttämättömiä, mikäli perussosiaalityön halutaan muuttuvan ja kehittyvän ammatillisista lähtökohdista. Samalla voidaan kysyä, missä määrin yhteinen ajattelu karsii yksilöllisyyttä ja ohjaa ”yhteiseen kriittisyyteen”, oikeaksi määrittävään tapaan tulkita sosiaalityön käytäntöjä. Tällöin yhteinen toiminta ja taitavuus alkaisivat toimia itseään vastaan. Sosiaalityön käytäntötietoa onkin kenties hyvä vahvistaa käytännön työn ja tutkimustoiminnan dialogina (Haverinen 2005, 117–118), jolloin avoimen kriittisyyden edellytyksiä voidaan tukea.

6.3 Yksilökohtainen sosiaalityö

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset kahdenkeskiset vuorovaikutustilanteet, keskustelut, ovat olleet tavanomainen tapa toteuttaa kunnallista perussosiaalityötä. Niiden menetelmällistä luonnetta ei ole välttämättä nähty vahvana (esim. Bergmark & Lundström 1998, 300–310), ja myös projekteissa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliset keskustelut olivat monenlaisia ja vain osittain johonkin tiettyyn menettelytapaan liittyviä. Projektien keskustelullisia työkäytäntöjä olivat ohjaava ja neuvova keskustelu, asiakashaastattelu sekä psykososiaalisiksi työskentelyksi kutsumani vuorovaikutustapa. Niillä pyrittiin erilaisiin tavoitteisiin. Ohjaus ja neuvonta nähtiin osana kaikkea sosiaalityötä. Niiden tavoitteena oli antaa asiakkaalle tarpeellista tietoa palveluista, oikeuksista ja velvollisuuksista, mutta projekteissa ne tuotiin esille pikemminkin jonkun muun kuin sosiaalityöntekijän toimintana. Helsingin sosiaaliviraston aikuistyössä neuvonta ja ohjaus tulkittiin erityisesti sosiaaliohjaajien ja etuuskäsittelijöiden työnkuvan osana.

[Sosiaaliohjaajan t]yöotteen tulisi kuitenkin painottua enemmän huolenpidolliseen työhön, ennaltaehkäisevään ohjaukseen ja neuvontaan. Sosiaalityöntekijän työotteen painotus puolestaan on korjaavassa työssä ja dynaamisessa muutoksen tavoittelussa. (Tehty)

Etuustyössä valmistellaan ja delegointisäännön puitteissa myös päätetään sosiaalietuuksista. Työntekijä myös neuvoo ja ohjaa asiakasta etuuksien hakemisessa. (Tehty)

Sosiaalityöntekijöillä ohjaus ja neuvonta olivat näkyvä osa työn tekemistä ensisijaisesti alku- ja tilannearvioinnin yhteydessä. Käsitykseni ei kuitenkaan ole, että projekteissa ohjaus ja neuvonta olisi haluttu ulkoistaa sosiaalityön toiminnoista, että ohjausta ja neuvontaa ei olisi toteutettu tai että niiden merkitystä olisi vähätelty. Kyse oli ehkä enem-

mänkin siitä, että ne olivat itsestään selvinä sosiaalityön tehtävinä epäkiinnostavia sosiaalityön kehittämisen ja pohtimisen alueita.

Toinen projektiteksteissä ilmennyt kasvokkaisen vuorovaikutuksen tapa oli asiakashaastattelu. Asiakashaastatteluiden tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaalta, ja ne liittyivät usein työskentelyn alkuvaiheeseen. Tiedonkeruun tukena saattoi toimia haastattelulomake, jonka avulla pyrittiin kokonaisvaltaisiin, asiakkaan elämäntilannetta kokoaviin kartoituksiin ja arviointeihin. Haastattelujen katsottiin voivan samalla toimia sosiaalityön asiakkuuksien luokittelun välineenä, jolloin sosiaalityöntekijän tehtävänä olisi erotella sosiaalityöhön ohjattavat asiakkaat muista asiakkaista.

Aikuissosiaalityön eräs iso haaste on kattavan tilannearvion tekeminen asiakkaan elämäntilanteesta. Tilannearvion avulla erottuisivat ne asiakkaat, joiden selviytymiseen riittää sosiaaliturvatyö sekä ne, jotka vaikeiden elämäntilanteidensa vuoksi ovat pitkäjänteisen, tavoitteellisen ja prosessimaisen sosiaalityön tarpeessa. (Pyörre)

Joskus haastattelu liittyi johonkin ongelmaan, jolloin se ei sijoittunut mihinkään tiettyyn prosessin vaiheeseen. Esimerkiksi päihdeongelman tilaa voitiin kartoittaa työprosessin aikana useaan otteeseen. Haastatteluja toteutettiin myös sosiaalityön prosessin käännekohtissa, joissa haettiin seuraavaa askelta eteenpäin. Tällöin ne saattoivat toteutua moniammatillisina tapahtumina, joissa oli asiakkaan ja sosiaalityöntekijän lisäksi mukana esimerkiksi työvoimatoimiston edustaja.

Kun sosiaalityöntekijä haluaa tarjota asiakkaalle pikajunaa [Itäraide-projektin nopean työllistämisen toimintamalli/EL], hän varaa ajan yhteishaastatteluun töidenjärjestelytoimistoon. Mukana ovat siis asiakas, sosiaalityöntekijä ja töidenjärjestelytoimiston työntekijä. (Itäraide)

Kolmannessa kasvokkaisen vuorovaikutuksen tavassa, psykososiaalisessa vuorovaikutuksessa, tavoitteen voi määrittellä psykososiaalisen tuen antamiseksi ja muutoksen mahdollistamiseksi. Psykososiaalisessa työssä olennaista on kuulla asiakasta, pyrkiä ymmärtämään hänen elämäntilannettaan ja palvelutarpeitaan sekä hakea keinoja vastata niihin. (Ks. Liukko 2006, 100–104.) Projekteissa psykososiaalisella työskentelyllä pyrittiin asiakaslähtöiseen, avoimeen ja jopa dialogiseen vuorovaikutukseen. Tavoitteena oli ymmärtää asiakkaan todellisuutta ja tukea asiakkaan osallisuutta sosiaalityön prosessissa. Tämän oletettiin vahvistavan sosiaalityön onnistumisen mahdollisuuksia ja vaikuttavuutta.

Pyrkimyksenä oli avoimuus keskustelutilanteessa ja se, ettei asiakas miettisi tapaamisen aikana tai jäisi pohtimaan sen jälkeen, että ”mitäköhän tuo sosiaalityöntekijä nyt ajatteli minusta ja tästä mitä sanoin ja mitäköhän se kirjoittaa koneelle?” Tarkoituksena oli myös välttää toimenpidekeskeisyyttä ja nopeita ongelmanratkaisuja, koska aiempien kokemusten perusteella ne pohjautuvat vain työntekijän näkemykseen eivätkä johda todellisiin muutoksiin. (Muutostyö)

Psykososiaalista työtä toteutettiin osassa projekteja ilman erityistä teoreettista sidonnaisuutta, mutta myös mallinnettuja vuorovaikutuksen menetelmiä tuli esille. Näitä olivat ongelmakeskeinen, ratkaisukeskeinen, konfrontatiivinen, narratiivinen ja motivoiva keskustelu. Osin ne oli ymmärretty yleisinä lähestymistapoina (esimerkiksi narratiivisuutena) sosiaalityön prosessiin, mutta osin ne miellettiin suppeampina, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun menetelmällisinä toteuttamistapoina. Psykososiaalisen työn erilaisia menetelmällisiä tyylejä yhdistäviksi piirteiksi näen erityisesti seuraavat ominaisuudet:

- analyttinen ja tavoitteellinen asenne vuorovaikutustilannetta kohtaan
- pyrkimys dialogiseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa sekä
- asiakkaan oman kokemusmaailman huomioon ottaminen tai omaksuminen työskentelyn perustaksi.

Vaikutti siltä, että keskustelumenetelmän valinta perustui pikemminkin projektin toimintaideaan ja teoreettisiin lähtökohtiin kuin asiakaslähtöiseen harkintaan. Eri keskustelumenetelmät voivatkin sosiaalityössä olla sekä menetelmällisiä vaihtoehtoja että sosiaalityöntekijän oman ammatillisen tyylin valintoja. Menetelmän toteuttamistapa voi siten määrittää sosiaalityöntekijän, ei asiakkaan persoonallisen vuorovaikutustavan mukaan. Tällöin sen asiakaslähtöisyys jossain määrin kyseenalaistuu. Toisaalta, keskustelumenetelmien eroja ei nähty suurina.

Ratkaisukeskeinen ja narratiivinen malli eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan toisiaan täydentäviä. (Muutostyö)

Ratkaisukeskeistä työtettä ja ongelmanratkaisun prosessimallia ei myöskään tarvitse nähdä toistensa vastakohtina. (Muutostyö)

Kahdenkeskinen keskustelu ei ollut kaikille asiakkaille soveltuva työtapa. Tämä ilmeni muun muassa ajanvarausten laiminlyönteinä ja asiakkaan innostuksen puutteena. Jos sosiaalityö toteutuu vain keskusteluna, osa asiakkaista voi jäädä avun ulkopuolelle.

Toisenlaistenkin työskentelytapojen kehittäminen keskustelujen rinnalle osoittautui siksi projektien sosiaalityössä aiheelliseksi.

6.4 Työskentely verkostojen kanssa

Projektit pyrkivät monin tavoin murtamaan sosiaalityön toimistokeskeistä, yksinäistä työkulttuuria. Erityisesti palveluohjaus ja verkostotyö yhdistivät yksittäisen asiakkaan kanssa tehtävää sosiaalityötä moniammatilliseen ja sosiaalisten verkostojen kontekstiin. Palveluohjauksessa on Palveluohjaus-projektin näkemyksen mukaan kyse koko sosiaalityön työprosessin läpi kulkevasta työkäytännöstä, josta voidaan puhua sosiaalityön ydinteknologiana. Palveluohjaus nähtiin moniulotteisena, monipolvisena ja paljon erilaisia toimintoja ja interventioita sisältävänä tapahtumana (ks. Tuusa 2005, 49–53), vaikka sen ei katsottukaan läpäisevän kaikkea asiakkaan kanssa tehtävää työtä. Sen erityispiirteinä olivat menetelmän systemaattisuus, sosiaalityöntekijän aktiivisuus ja monitahoisten palvelujen koordinointi. Palveluohjauksessa korostuivat viralliset verkostot, eivät niinkään lähiverkostot tai asuinalueen muut toiminnot (vrt. Compton & Galaway 1994, 15).

Yhtenä palveluohjaajan tehtävänä on hoitaa asiakkaan asioita suhteessa ympäröivään viranomaisverkostoon. Ajatuksellisesti ja toiminnallisestikin tämä pitää sisällään asiakkaan puolustamisen ja hänen asiansa ajamisen. (Palveluohjaus)

Palveluohjausta on toteutettu asiakkaiden kanssa, joiden elämäntilanne on vaikea ja asema palvelujärjestelmässä heikko (Tuusa 2005, 51). Sen tuella on pyritty vastaamaan ongelmiin, joihin ei ole yksiselitteistä ratkaisua. Myös Helsingin sosiaaliviraston projekteissa palveluohjausta hyödynnettiin asiakkaiden parissa, joiden kohdalla syrjäytymisen uhka oli vakava ja palvelujärjestelmää tuli voida hyödyntää monipuolisella tavalla. Näitä asiakasryhmiä olivat erityisesti päihdeongelmaiset asiakkaat sekä asunnottomat, työttömät nuoret. Palveluohjauksen tarpeen katsottiin juontuvan palvelujärjestelmän pirstaloituneisuudesta ja sektoroituneisuudesta. Palveluohjauksessa yhdistyivät soveltuvien palvelujen löytäminen, asiakkaan edun ajaminen ja asiakkaalle tarjottava henkilökohtainen tuki. Palveluohjauksessa voidaan nähdä jopa yhteiskuntakriittisiä ja emansipatorisia piirteitä (Dominelli 2002, 17) silloin, kun sosiaalityöntekijä huolehtii heikossa asemassa olevan asiakkaansa oikeuksista saada itselleen kuuluvia ja elämäntilanteeseensa soveltuvia palveluja.

Palvelujärjestelmä on niin sektoroitunut, että siinä suunnistamisessa on työntekijöillekin vaikeaa eikä perinteinen verkostotyö välttämättä tuota hedelmää. Palveluohjaaja kantaa vastuun asiakkaan tarvitsemien palvelujen kokonaisuudesta sekä kannustaa ja tukee tätä muutostyössä. (Nasta)

Verkostotyön tulkitsin laajentavan palveluohjauksen näkökulmaa siten, että sosiaalityöntekijä saattoi itse olla aktiivisesti mukana asiakkaan rinnalla erilaisissa toiminnoissa sekä rakentaa ja koostaa verkostoja asiakkaan tueksi ilman erityistä palveluohjauksellisen työtteen tarvetta. Verkostotyö toteutui monitasoisena. Se liittyi ensinnäkin asiakkaan oman lähiverkoston parissa toteutuvaan työskentelyyn. Asiakkaan omaiset, ystävät tai seurustelukumppanit olivat joskus mukana työprosessissa ja tukivat asiakasta kohti muutosta. Paikoin lähiverkostojen katsottiin vaikeuttavan työskentelyä, kun esimerkiksi päihdeongelmasta eroon pyrkivä asiakas oli edelleen tekemisissä huumemaailman ystäväpiirinsä kanssa. Lähiverkostoihin asiakkaalla saattoi myös liittyä kriisejä ja menetyksiä. Omaisten ja ystävien mukana olo työskentelyssä ei ollutkaan yleistä tai helppoa toteuttaa. Jos lähiverkostoa ei ollut tai se ei kyennyt auttamaan asiakasta, samankaltaista sosiaalista kontekstia voitiin koostaa vastaavassa elämäntilanteessa olleiden ihmisten kanssa (ks. Nylund 2006, 142; Juhila 2006, 131–132). Vertaistuen merkitys tuli projektiteksteissä selvästi esille.

Kun (päihde)hoito päättyy ja suhteellisen turvattu elämä laitoksessa on ohi, on vastassa melko pelottava maailma. Jos sitä ei ole kohdannut silmästä silmään selvin päin moniin vuosiin, on se erittäin vaikea tehtävä yksinään suoritettavaksi. ...vertaistuki voi toimia pehmentävänä laskuna tässä kohdassa. Monen kohdalla myös verkostoituminen jo hoidossa oli auttanut tätä vaihetta. (Palveluohjaus)

Toinen, sosiaalityössä vahvempi verkostotyön taso olivat viranomaisten, palvelujärjestelmän ja kolmannen sektorin verkostot sekä niiden hyödyntäminen asiakkaan kanssa tehtävässä työssä. Moniammatillisten verkostojen kokoaminen ja niissä toimiminen nähtiin sosiaalityöntekijän keskeisinä työtehtävinä. Verkostotyö toteutui yhteisinä neuvotteluina ja yhteistyössä laadittuina asiakastyön suunnitelmina mutta myös pyrkimyksinä rakentaa asuinalueelle toimintaa ja yhteisöllisyyttä asiakkaan osallisuuden ja kuumumisen kokemusten vahvistamiseksi (esim. Nylund 2006, 144–146). Verkostotyön laajentaminen virallisen palvelujärjestelmän ulkopuolelle nähtiin merkitykselliseksi, koska alueelliset toimijat täydensivät palvelujärjestelmän toimintaa (Juhila 2006, 124–126) ja kohensivat mahdollisuuksia luovaan työskentelyyn ja ratkaisuihin yksittäisten asiakkaiden kohdalla.

Uudenlainen työote (jalkautuminen, ryhmätyö, yhteistyökumppaneiden hakeminen) on siis vahvistunut. --- Vironkadun sosiaalipalvelutoimiston aluesosiaalityö toimii alueellisista lähtökohdista toisinaan moniammatillisestikin, jalkautuen asiakkaiden pariin sekä etsimällä uusia työmenetelmiä. (Rööperi)

Verkostotyötä hankaloittivat viranomaisten erilaiset toimintakulttuurit, hallinnolliset rajat ja toimintaa säätelevät lait (ks. esim. Tuusa 2005, 60–65) sekä kynnykset, joita asiakkaiden valikointi- ja kelpoisuuskriteerit olivat alkaneet rakentaa jo peruspalveluihin hakeutumiselle (Lahti 2007, 204–206; Immonen & Kiikkala 2007, 56–57, 70). Osassa projekteja pyrittiin toimimaan esteiden ja kynnyksen vastavoimana, ja viranomaisten työ haluttiin saada joustavasti asiakkaiden ulottuville. Verkostoitumalla tavoiteltiin uudenlaista palvelutuotantoa, jossa erillisten palvelujen sijasta yhteistyö ja toiminta ohjautuisivat asiakkaiden palvelutarpeiden näkökulmasta. Yhtenä ratkaisuna kehitettiin matalan kynnyksen palveluja (kuten asumisneuvojatyö ja maahanmuuttajien neuvontapiste), joista asiakkaiden oli helppoa saada tarvitsemaansa apua. Ne alkoivat toimia välittäjinä viranomaisten ja peruspalvelujen sekä asiakkaiden ja asukkaiden välillä. Projektit saattoivat itsekin toteutua matalan kynnyksen palveluina, kun peruspalveluissa asiointi oli asiakkaille syystä tai toisesta vaikeaa.

Asumisneuvojatoiminnan kautta on pystytty luomaan uudenlaista palvelutuotantoa, joka vastaa paremmin alueen ja asukkaiden tarpeisiin kuin aiempi sektoroitunut toiminta. Verkostoyhteistyön ja poikkihallinnollisen työn merkitys on asumisneuvojan työssä ollut oleellista. (Asumisneuvoja)

Projektista on muodostunut matalan kynnyksen palvelupiste, jolla ei ole viranomaistoiminnan imagoa. --- Se toimii sekä linkittäjänä että väliin putoavien asiakasryhmien tukiverkkona. (Mellu- ja Myllyraide)

Projekteista olikin tunnistettavissa vielä kolmas verkostotyön taso. Kyse oli eri viranomaisten, kolmannen sektorin, alueellisten toimijoiden ja jopa yksityisen sektorin keskinäisten verkostojen rakentamisesta ja vahvistamisesta. Niiden tuella kohennettiin asiakastyön edellytyksiä hakemalla ratkaisuja asiakastyötä hankaloittaviin hallinnollisiin ja toiminnallisiin rajoihin. Lisäksi niissä lähdettiin vahvistamaan palveluketjujen sujuvuutta, yhteistä osaamista ja asiantuntijuutta. Projektien yhteistyöverkostot saattoivat olla varsin laajoja. Kun niissä vahvistettiin yhteistä toimintaa, ne samalla rakensivat asiakastyöhön uusia näkökulmia, toisenlaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja keinoja edetä. Asiakkaalle monipuolistuvat verkostot saattoivat tuottaa solmukohtia, joissa työntekijä – kuten linkittäjä ja työetsivä – toimi asiakkaalle tulkkina ja ohjasi häntä verkostoissa eteenpäin.

Hankkeen keskeiseksi yhteistyötahoksi työllistämässä... osoittautuivat kaupungin työllistämisyksikkö ja sitä kautta kaupungin työnantajat. Myös työttömien yhdistyksen kautta yhteyksiä luotiin kolmannen sektorin työpaikkoihin. Linkittäjä [maahanmuuttajatyöntekijä/EL] toi mukanaan maahanmuuttajajärjestöjen tuntemuksen ja verkostot. Hanke kykeni työetsivä -toiminnalla luomaan yhteyksiä myös yksityisiin yrityksiin ja avoimille työmarkkinoille. (Itäraide)

Palveluohjauksen sitoutuminen asiakkaan näkökulmaan sekä monimuotoinen ja perinteisiä rajoja ylittävä verkostotyö painottivat asiakkaan kokemusta palvelujärjestelmän onnistumisen kriteerinä. Sosiaalityö alkoikin orientoitua asiakkaiden elinympäristöstä ja asiakaslähtöisistä palvelutarpeista käsin, se ei enää hakenut ainoastaan sosiaalibyrokraatian tarjoamia valmiita ratkaisuja. Verkostoissa perussosiaalityön toiminnallinen perusta – sen sosiaalinen infrastruktuuri – laajeni, mikä tuki ja mahdollisti sosiaalityön menetelmällistä kehittymistä.

6.5 Toiminta yhteisöissä ja ryhmissä

Projekteissa kehitettiin yhteisölliseen vuorovaikutukseen perustuvia toimintamuotoja. Tulkitseen sosiaalisissa tilanteissa toteutuvat asiakastyön vuorovaikutustilanteet, kuten ryhmätoiminnan, sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiksi. Miellän sosiaalisen kuntoutuksen Sampo Järvelän ja Maija Laukkasen (2000, 41–42) mukaisesti osallisuuden vahvistamiseksi sekä uudenlaisten toimintatapojen ja vuorovaikutustaitojen harjoitteluksi uudessa, turvallisessa sosiaalisessa toimintaympäristössä. Näkökulmani sosiaalisen kuntoutuksen merkityssisältöön on huomattavasti suppeampi kuin Terhi Hinkan ym. (2006, 11–18, 37), joilla sosiaalinen kuntoutus ilmenee aikuisten ja nuorten kanssa tehtävän sosiaalityön erilaisina työmuotoina. Pidän aiheellisena rajata sosiaalisen kuntoutuksen tulkintaa, jotta voin nostaa esille yhteisölliseen ja arkiseen vuorovaikutukseen perustuvia sosiaalityön toimintatapoja. Ne voivat ulottua yhdyskuntatyön tyyppisestä asukas-pohjaisesta toiminnasta asiakasryhmien perusteella organisoituun kuntouttavaan toimintaan ja yhdessäoloon.

Projekteissa sosiaalisen kuntoutuksen tarve liitettiin asiakkaan vaikeuksiin selviytyä omassa arjessaan. Sitä suunnattiin usein asiakkaille, joille virallisen palvelujärjestelmän vakiintuneet ja standardoidut toiminnot eivät sopineet tai jotka oli syrjäytetty palveluis-ta. Sosiaalisen kuntoutuksen arvioitiin soveltuvan muun muassa

- sosiaalityöhön kiinnittymättömille nuorille asiakkaille

- nuorille, joiden oli vaikea päästä palvelujen piiriin tai jotka jäivät palvelujen ulkopuolelle
- huonokuntoisille, päihdeongelmallisille asiakkaille
- mielenterveysongelmista tai jännittämisestä kärsiville asiakkaille
- yksinäisille ja kotiin eristäytyville asiakkaille
- pitkään työttömänä olleille henkilöille sekä
- päihteettömään arkeen tukea ja uutta elämänsisältöä tarvitseville asiakkaille.

Sosiaaliseen kuntoutukseen ohjautuneet asiakkaat elivät siten osin vaikeissa mutta samalla varsin erilaisissa elämäntilanteissa. Sosiaalinen kuntoutus ei projekteissa toteutukaan yksiulotteisena menetelmänä, vaan pyrkimyksenä oli parantaa yksilön ja yhteisön toimintakykyä eri näkökulmista. Se perustui pitkälti vertaistuen hyödyntämiseen, kun samankaltaisessa elämäntilanteessa oleville ihmisille luotiin kohtaamispaikkoja ja vuorovaikutusta mahdollistavia tilanteita (ks. Juhila 2006, 130–131). Vertaistoimintojen lisäksi kehitettiin kaikille avoimia yhdessä olemisen areenoja. Sosiaalinen kuntoutus toteutuikin projekteissa toisaalta strukturoituna toimintana – ryhmätoimintana – ja toisaalta avoimen tilan vapaamuotoisina toimintoina ja oleiluna, avoimena toimintana. Kun ryhmätoiminta ja avoin toiminta erotetaan toisistaan, voidaan tunnistaa, tehdä näkyväksi ja myös turvata kaksi erityyppistä yhteisölliseen vuorovaikutukseen perustuvaa sosiaalityön lähestymistapaa. Strukturoitu ryhmätoiminta kiinnittyy yksilökohtaisen sosiaalityön ja avoimen tilan toiminta yhdyskuntatyön toiminnallisiin perinteisiin (Roi-vainen 2008, 272–276).

Strukturoiduissa ryhmissä ydin oli ryhmän yhteisessä, ohjelmallisessa toiminnassa. Ryhmään myös selvästi kuuluttiin, ja osallistujat valittiin ryhmään joidenkin ennakkokriteerien mukaan. Näin ollen ryhmissä kyettiin suunnitelmallisesti hyödyntämään vertaistukea. Ryhmät kytkeytyivät osaksi yksilökohtaisen sosiaalityön prosessia. Ryhmätoiminnalla pyrittiin vahvistamaan yksittäisten asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen ja tavoitteellisen toiminnan taitoja sekä edistämään heidän työkykyään ja hyvinvointiaan. Työskentelyssä painottuivat kansalaisuusorientaation ohella liittämisorientaation mukaiset yhteiskunnalliset näkökulmat.

Mielestämme ihmisen toimintakyvyn elpymiseen ei riitä pelkästään se, että "kaikilla on kivaa tässä ja nyt". Siksi pyrimme ryhmänä harjoittelemaan toimintamallia, jossa edetään yhteisesti sovitun suunnitelman mukaisesti kohti yhdessä asetettua päämäärää. (Pyörre)

Pyörre-projektin asiakastyövaiheessa kuntouttavan ryhmätoiminnan keskeiseksi tavoitteeksi kirkastui meille tavoitteellisen toiminnan harjoittelu. Näemme sen keskeisenä osana voimaantumista ja aktivoitumista. (Pyörre)

Avoimessa toiminnassa ydin oli sosiaalisessa ympäristössä – usein asuinalueen asukastiloissa – ja siinä oleilevassa yksilössä. Ryhmätoiminnalle ominaisen samankaltaisuuden (vertaisuuden) sijaan toimittiin moniulotteisessa kontekstissa (ks. Juhila 2006, 132–134), sillä tila oli avoin yleensä kaikille. Toiminta saattoi toteutua impulsiivisesti, osallistujien ideoiden perusteella. Toiminta oli lisäksi toimimatta olemista. Avoin toiminta toteutui ennen kaikkea tilana, sosiaalisesti virkistävänä asuinalueen olohuoneena (Rehtilä 2009, 66–67), jonne saattoi tulla muiden luo ilman osallistumisen ja puhumisen velvoitetta. Se tarjosi mahdollisuuden kynnyksettömään läsnäoloon ja toimintaan.

Vaikka toimintaa on ollut paljon, niin varsinaista toimintakeskusta Myötämäestä ei haluttu kehittää vaan pääpaino on ollut arkisessa ja ihmisenkokoisessa olohuone-toiminnassa. Arkena ollaan ja kohdataan ihmisiä. Juhlat, retket ja toimintapäivät taas piristävät arkea. (Myötämäki)

Avoimessa tilassa sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena oli mahdollistaa asiakkaille toimintamuotoja ja yhteisen olemisen tiloja siten, että syrjäytymisen ja marginalisoitumisen kokemuksia voitiin vähentää ja ehkäistä. Asiakkaille haluttiin tarjota turvallinen paikka, jonne tulla ja jossa toimintaan saattoi osallistua oman jaksamisen rajoissa. Taustalla vaikutti lisäksi ajatus siitä, että läsnäolon ja pienimuotoisenkin toiminnan kautta asiakkaan voimavarat voivat elpyä ja voimaantuminen edetä. Tällöin kyse oli ennen kaikkea huollollisen orientaation mukaisesta työotteesta, jossa muutoksen mahdollisuus ja siihen tarvittava tuki olivat asiakkaalle pakottomalla tavalla läsnä.

Alueen päihdeongelmallisille tarkoitettu arkikuntouttava päiväkeskus Vallilan Vintti on myös ottanut Myötämän ”seuraavaksi askeleeksi”. Vintin väki vieraillee paikkan päällä säännöllisesti ja ohjaajat rohkaisevat asiakkaitaan mukaan Myötämän toimintaan. --- Myös Kallion psykiatrian poliklinikka on... opastanut asiakkaitaan paikalle. (Myötämäki)

Ryhmätoiminta ja avoin toiminta täydensivät toisiaan. Osalle asiakkaista tiiviiseen ryhmään kuulumisen saattoi olla liian raskasta, joten avoimeen tilaan saapuminen ja siellä mukana olemisen kokeileminen oli keino päästä alkuun. Joillekin asiakkaille strukturoitu ryhmätoiminta oli puolestaan liian rajattua, jolloin avoin vuorovaikutuksellinen tila vastasi paremmin voimaantuneen asiakkaan tarpeita. Osalle asiakkaista sosiaalisen kuntoutuksen toimintatavat olivat itsessään riittävä työmuoto, mutta sosiaalinen kuntoutus

saattoi toteutua myös osana samanaikaista yksilötyön prosessia. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijän tehtävänä nähtiin havainnoida ryhmän dynamiikkaa ja siinä toimivan asiakkaansa yksilökohtaisten tarpeiden ilmenemistä.

Havainnointien perusteella muutostyön mallin mukaista yksilöllistä sosiaalityötä tehdään... myös ryhmäareenan sisällä. Työntekijän tehtävänä on huomioida yksilöt ryhmässä ja jokaisen asiakkaan yksilökohtainen asiakkuusprosessi laajemminkin. (Muutostyö)

Sosiaalisen kuntoutuksen jaottelu strukturoituun ja vapaaseen toimintaan voi terävöittää tarkastelua mutta ei täysin kuvaa projektiteksteistä ilmennyttä toiminnallista värikkyyttä. Ryhmät ja avoin toiminta toteutuivat elävinä ja muuntuvina ilmiöinä. Asiakasryhmä saattoi esimerkiksi syventyä itseohjautuvaksi kaveriporukaksi, jolloin sosiaalityöntekijä jäi taustalle. Silloin kyse ei ollut enää ryhmätoiminnasta tai avoimesta toiminnasta vaan tiettyjen ihmisten sosiaalisesta, kollektiivisesta ja mentaalista olemisen tilasta, heidän omasta avoimesta tilastaan (esim. Rehtilä 2009, 100). Ryhmästä saattoi tulla yhteisö, kaupunkiperhe. Tässä mielessä sosiaalinen kuntoutus liittyy vahvasti kansalaisuusorientaatiosta juontuvaan ajatteluun, ja sosiaalisen kuntoutumisen lähestymistapaa voidaan nähdä yleisemminkin kaupunkien yhteisöllisyyttä ja osallisuutta rakentavassa toiminnassa, esimerkiksi yhdyskuntatyön työmuodoissa.

...ryhmässä kiisteltiin kovaankin ääneen, jopa huudettiin, mutta samalla vallitsi keskinäinen kunnioitus, jota ilmensi ”kaveria ei jätetä” -menteliteetti ja suoraan puhuminen, eikä toisen selän takana puhuminen ollut suotavaa. Ryhmä toimi myös yhteisöllisesti esimerkiksi siten, että puuttuvien ryhmäläisten perään soiteltiin ja laitettiin kavereita asialle etsimään kadonneita. Usein tieto poissaolevien kuulumisista saatiinkin. Epätavallista ei myöskään ollut se, että joku ryhmäläinen haki toisen paikalle joko tämän kotoa tai kapakasta. (Muutostyö)

Sosiaalista kuntoutusta voi olla vaikeaa toteuttaa yksittäisinä ja irrallisina ryhminä, kuten tilanne toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä on paikoin ollut. Se saattaa tarvita onnistuakseen yhteisöllisyyttä edistävää ympäristöä. Sikäli kuin sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallit leviävät, ne voivat omalta osaltaan ja verkostotyön rinnalla vahvistaa kaupunkimaisen sosiaalityön infrastruktuuria. Projekteissa ne onnistuivat jo hyvin konkreettisesti madaltamaan sosiaalibyrokraattisia kynnyksiä – niistä puuttuivat ajanvaraus- ja puhelinajat, vartijat ja työhuoneiden ovien liikennevalot (Rehtilä 2009, 113–114). Samalla ne tarjosivat tukea kynnysten ylittämiseen. Inkeri Rehtilä (2008, 95) esimerkiksi kuvaa, kuinka asukastilan työntekijät voivat valmentaa asukkaita sosiaalitoimistossa asiointia varten. Sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleissa yhdistyivätkin

yhteisöllisyys ja sosiaalibyrokraattisen ohjailun vähäinen merkitys. Asiakkaan kokemusmaailma korvasi sosiaalibyrokraattian toiminnan keskeisenä määrittäjänä. Samalla sosiaalibyrokraattiseen vapauteen pääsääntöisesti liittyi sosiaalibyrokraattian mahdollistama tuki ja sosiaalityön läsnäolo.

6.6 Vaikuttaminen yhteiskunnassa

Projektien tarve tuottaa tietoa ja vaikuttaa yhteiskunnassa kanavoitui asiakastyössä sosiaalisen raportoinnin menetelmiksi. Sosiaalisessa raportoinnissa on kyse sosiaalityön toimintaympäristössä syntyvän laadullisen kokemustiedon kokoamisesta ja välittämisestä eteenpäin päättäjille ja muille toimijoille (ks. Kananoja 1997, 34, 80–81). Projekteissa sen avulla pyrittiin nostamaan esille sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden omaamaa tietoa ja vahvistamaan asiakkaiden osallisuuden kokemusta antamalla heidän vaikuttamispyrkimyksilleen tilaa ja painoarvoa. Sosiaalisessa raportoinnissa onkin kyse paitsi rakenteellisesta vaikuttamistyöstä myös asiakkaan ja samalla sosiaalityön voimaantumisen ja valtaistumisen prosessista.

[Sosiaalisen raportoinnin p]rojektin tarkoitus on tehdä näkyväksi ihmisten jokapäiväistä elämää ja rakentaa visuaalista dialogia erilaisten elämäntyylien ja ihmisryhmien välille sekä edistää osallistumista yhteisessä sosiaalisessa ympäristössä. (Muutostyö)

Projektiteksteissä tuotiin esille kolme sosiaalisen raportoinnin tapaa. Ensinnäkin sosiaalista raportointia toteutettiin järjestelmällisen mallin mukaisesti keräämällä asiakkailta ja kentän työntekijöiltä laadullista tietoa muun muassa palvelukokemuksista ja asuinalueesta sekä välittämällä sitä eteenpäin fokuskeskustelujen ja vuorovaikutteisen raportoinnin tuella viranomaisille ja päättäjille. Pyrkimyksenä oli tehdä sosiaalityöntekijöiden hiljaisesta tiedosta kuuluvaa, koota ja jäsentää laadullista tietoa sekä syventää sosiaalityöstä ja palvelujärjestelmästä tuotettua hallinnollista tilastotietoa. Lisäksi haluttiin nostaa esille alueilta nousevia heikkoja signaaleja.

Laadullisen tiedon keruu on vähäistä ja epäsystemaattista; tuotetun tiedon määrässä ja laadussa on eroja niin toimistoittain kuin työntekijäkohtaisestikin. --- Tarvitaan keinoja avata tilastoituja lukuja, syventää numerotietoa. Toisaalta tarvitaan tiedontuotantoa asiakastyössä nähtävistä heikoista signaaleista, nousevista ilmiöistä ja niihin liittyvistä riskeistä ja mahdollisuuksista. (Sosiaalinen raportointi)

Toinen sosiaalisen raportoinnin tapa oli Camera Obscura -menetelmä, jossa asiakkaat ja myös sosiaalityöntekijät tekivät valokuvien avulla näkyväksi omaa elämäänsä ja arkeaan. Sen sijaan, että Camera Obscurassa olisi tuotettu tietoa sosiaalityöstä tai palvelukokemuksista, kyse oli osallistujien elinympäristön ja elämiskulttuurien näkyväksi tekemisestä. Tässä menetelmässä painottuivat asiakkaiden oma toiminta, elämä, kokemus ja tieto. Sosiaalityön tehtävänä oli mahdollistaa asiakkaille tiedon tuottaminen ja sen käsittely sekä rakentaa väyliä tuotetun tiedon esille nostamiseksi. Menetelmän voidaan katsoa juontuvan paitsi kansalaisuusorientaatiosta myös yhteiskuntakriittisestä orientaatiosta.

Camera Obscura -projekti pyrkii sosiaaliseen raportointiin valokuvan keinoin. Projekti pyrkii vahvistamaan kansalaislähtöistä sosiaalityötä, jossa asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia yhteiskunnassa pyritään lisäämään. ”Se on kansalaisvaikuttamisen ja uuden näkökulman ilmaisun kanava erityisesti ihmisille, jotka jäävät syrjään virallisesta ja kaupallisesta mediaosallistumisesta. Alusta alkaen yhtenä tavoitteena on ollut kansalaisvaikuttaminen ja näyttäytymisen poliittisille päättäjille tehdään näkyväksi hyvinvointiyhteiskunnan toista puolta.” (Erään osallistujan määritelmä.) (Muutostyö)

Kolmas sosiaalisen raportoinnin tapa ilmeni Leipäjono-projektissa, jossa sosiaalityöntekijä lähetettiin hakemaan tietoa Helsingin Myllypurossa toimivasta ilmaisen ruoan jakelupisteestä ja sen asiakkaista. Sosiaalityöntekijän tehtävänä oli antaa tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta ruokaa hakeville kansalaisille ja saada päättäjille tietoa siitä, keitä ruokajonossa kävi ja mikä heidän elämäntilanteensa oli. Sosiaalisen raportoinnin tuella pyrittiin tällöin saamaan tietoa sosiaalisesta ilmiöstä, jota ei hyvin tunnettu. Myös muita sosiaalisen raportoinnin tapoja mainittiin projektiteksteissä, muun muassa Bikva-menetelmä (Högnabba 2008) ja fokusryhmähaastattelut, mutta niiden käyttöä ei tarkemmin kuvattu.

Sosiaalinen raportointi eroaa olennaisella tavalla muista sosiaalityön menetelmistä. Siinä astutaan perussosiaalityön omien rajojen ulkopuolelle, sellaisille päättäjien ja yhteiskunnallisen osallistumisen alueille, joilla asiakas ja sosiaalityöntekijä ovat saattaneet olla näkymättömiä tai objektivoituja palvelujen vastaanottajan ja viranomaisen rooleihin. Sosiaalisella raportoinnilla pyrittiin lisäämään erityisesti asiakkaiden oman tiedon ja kokemuksen painoarvoa päättävissä rakenteissa, mutta lisäksi sosiaalityöntekijöiden hiljaiseksi jäänyttä tietoa haluttiin nostaa esille. Sosiaalinen raportointi tarvitseekin aina vastinparin, tuotetun tiedon kannalta merkityksellisen tahon, joka kuuntelee, ottaa tie-

don vastaan ja kommunikoi (ks. esim. Högnabba 2008, 89–90). Jos asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkyväksi tekemällä tiedolla ei yhteiskunnassa ole olemassa uskottavaa vastinparia tai dialogista foorumia, sosiaalinen raportointi voi olla menetelmänä merkityksetön, jopa vahingollinen.

Sosiaalityön aktiivinen osallistuminen tiedontuottamiseen on johdettavissa kahteen ehtoon: kunnassa on foorumeita, joissa sosiaalityöntekijä voi osallistua päätöksentekoa koskevaan keskusteluun ja toiseksi sosiaalityön tuottamalla tiedolla on merkitystä. (Sosiaalinen raportointi)

Sosiaalisessa raportoinnissa on sosiaalisen kuntoutuksen ominaisuuksia: kyse on pääsääntöisesti sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhdessä toteuttamasta ja asiakkaita osallistavasta toiminnasta, joka onnistuessaan voimaannuttaa ja valtaistaa. Kun projekteissa pyrittiin sosiaalisen raportoinnin tuella muutokseen, muutoksen kohteena ei kuitenkaan ollut yksittäinen asiakas vaan palvelujärjestelmä ja yhteiskunta. Tavoiteltava muutos saattoi lisäksi olla monitasoinen: haluttiin lisätä asiakkaiden kokemusmaailman ymmärtämistä, palvelujärjestelmän toimivuutta mutta myös tietämisen tapojen ja elämyskulttuurien tasavertaisuutta. Tässä mielessä kyse oli pyrkimyksestä saada asiakkaille sitä valtaa, joka kansalaisille kuuluu, ja parantaa heidän mahdollisuuksiaan siirtyä ylivallan kohteena olemisesta (power over) jaetun vallan (power with) ja toimintavallan (power to) käyttäjiksi (Hokkanen 2009, 325–326).

7 Perussosiaalityön mahdollisia kehityssuuntia

7.1 Työkäytännöistä hahmottuvia mahdollisuuksia

Luvuissa viisi ja kuusi olen tarkastellut projekteissa ilmenneitä sosiaalityön työkäytäntöjä ja näkökulmia (taulukko 4). Ne eivät olleet selvärajaisia ja toisiaan poissulkevia. Horisontaalinen ja vertikaalinen joustavuus ja tietty epämääräisyys kuvannevat sosiaalityön työkäytäntöjä myös yleisesti ottaen. Se ilmenee juuri sellaisena sosiaalityön käsitteellisenä epäselkeytenä, joka on ollut yksi tämän tutkimuksen lähtökohdista. Esittämäni käsitteelliset rajanvedot ja tulkinnat edustavat yhdenlaista näkemystä, ja ne on myös tutkimukseni sisällä ymmärrettävä joustavina. Tässä luvussa luon aluksi yhteenvedonomainen katsauksen luvuissa viisi ja kuusi esittelemiini tutkimustuloksiin, ja sen jälkeen esitän niiden pohjalta tulkinnan perussosiaalityön mahdollisista kehityssuunnis-

ta. Haen muutoksen olemusta vertaamalla projektien toimintaa toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön työtapoihin.

Taulukko 4. Projektien sosiaalityön työkäytäntöjä.

<p style="text-align: center;">YHTEISKUNNALLINEN ORIENTAATIO</p> <p style="text-align: center;">liittämisorientaatio – kansalaisuusorientaatio – huollollinen orientaatio – yhteiskuntakriittinen orientaatio</p>
<p style="text-align: center;">TYÖORIENTAATIO</p> <p style="text-align: center;">kuntouttava työorientaatio – aktivoiva työorientaatio – yhteisöllinen työorientaatio – rakenteellinen työorientaatio – huolenpidon työorientaatio – ennalta ehkäisyyn ja varhaisen tuen työorientaatio</p>
<p style="text-align: center;">INTERVENTIO</p> <p style="text-align: center;">interventio lakiin ja sosiaalityön viranomaistehtävään perustuvana oikeutena tai velvollisuutena toteuttaa tukeen tai kontrolliin perustuva toimenpide tai toiminto</p>
<p style="text-align: center;">TYÖMENETELMÄ</p> <p style="text-align: center;">keskustelu – verkostoitunut työ – sosiaalinen kuntoutus – sosiaalinen raportointi</p>
<p style="text-align: center;">TYÖVÄLINE</p> <p style="text-align: center;">raha – palvelut ja toiminnot – lomakkeet</p>
<p style="text-align: center;">TYÖTAITO</p> <p style="text-align: center;">tunnettyö – reflektio – tutkiva ja arvioiva työote – yhteisöllinen taitavuus</p>
<p style="text-align: center;">TYÖPROSESSI</p> <p style="text-align: center;">alku- ja tilannearvio – suunnitelman teko – suunnitelman toteuttamisvaihe – työskentelyn päättäminen</p> <p style="text-align: center;">lineaarinen prosessi – iteratiivinen prosessi</p>

Yhteiskunnallisten orientaatioiden tasolla sosiaalityötä pyrittiin kehittämään pikemminkin aktivointipolitiikan mukaisena liittämistyönä kuin hyvinvointivaltioajattelun mukaisena osallisuutena, sillä useissa projekteissa vahvistettiin juuri asiakkaiden työllistymistä tukevia työkäytäntöjä. Liittäminen kytkettiin paikoin lineaariseen, tuloksia hakevaan prosessiajatteluun. Siinä sosiaalityöhön valikoitiin asiakkaita, jotka olivat kykeneviä henkilökohtaiseen muutokseen eli työllistymiseen. Liittämisorientaatio ei kuitenkaan osoittautunut riittäväksi, vaan sitä oli usein toteutettava yhtä aikaisesti kansalaisuusorientaation ja huollollisen orientaation kanssa, jolloin asiakkuuskriteeritkin väljenivät.

Kansalaisuusorientaatio ja huollollinen orientaatio ilmenivät lisäksi toiminnallisilla ja tietoa tuottavilla sosiaalityön areenoilla, jolloin ne saattoivat nostaa esille yhteiskuntakriittisiä painotuksia ja vaihtoehtoisia toimintatapoja. Myös yhteiskuntakriittistä orientaatiota oli projekteista havaittavissa, mutta se oli jokseenkin vähäsanaista ja suuntautui lähinnä sosiaalibyrokraatiaan ja palvelujärjestelmään. Toimeentulotukisidonnaiseen sosiaalityöhön verrattuna perussosiaalityön yhteiskunnallinen paikantuminen muuttui siten, että perussosiaalityön määrittäjinä eivät olleet enää vain valtio ja kunta vaan lisäksi yhä selvemmin myös asiakkaat ja kansalaisyhteiskunta. Tämä ilmeni myös interventiivisessä työssä, jossa painopiste osin siirtyi sanktioista ja elämäntapojen sosiaalisesta kontrollista kannustimiin sekä tuen ja huolenpidon toimenpiteisiin.

Yhteiskunnallisen perustan laajeneminen laajensi tapoja toteuttaa sosiaalityötä. Esimerkiksi projektien työorientaatiot poikkesivat kaikki jollakin tavalla toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön reaktiivisista ja toimenpidekeskeisistä (Niskala 2008, 117; Tuusa 2005, 44; Liukko 2006, 66–68) työorientaatioista. Sosiaalityö alkoi irrottautua ”toimeentulotukipäästösten oravanpyörästä” (Rööperi). Sosiaalityön perinteinen korjaava tehtävä täydentyi varhaisen tuen ja ennalta ehkäisevän työn orientaatioilla, kun sosiaalityötä suunnattiin uusiin ja nuoriin asiakkaisiin sekä asuinalueen sosiaalisia rakenteita tukeviin käytäntöihin. Aktivoivan ja kuntouttavan työorientaation edellytykset kohenivat, kun projekteissa voitiin toteuttaa ja vahvistaa intensiivistä ja määrätietoista työtettä. Huolenpidon sosiaalityössä työntekijän pitkäjänteinen vastuullisuus saattoi korostua (verrattuna toimeentulotukityön reaktiiviseen vastuullisuuteen), kun sitoutunut työote nosti asiakkaan elämäntilanteen ja kokemusmaailman sosiaalityöntekijälle näkyviksi. Toiminnallisuus ja toimistosta irrottautuminen edellyttivät nekin toisenlaisten työorientaatioiden omaksumista ja opettelemista: yhteistyössä ja rakenteellisessa työssä suhde asiakkaisiin muuttui ja sai tasavertaisen toimimisen, kumppanuuden sävyjä.

Sosiaalityön muuttuneet yhteiskunnalliset ja strategiset paikannukset heijastuivat sosiaalityön prosessiluonteen ja ajallisen ulottuvuuden tulkintoihin. Projektit hakivat muutosta toimeentulotukisidonnaiseen sosiaalityöhön, jossa asiakkuudet ovat olleet avoimia ja jossa asiakkuuksien tietoinen ja tavoitteellinen päättäminen on ollut harvinaista. Nyt sosiaalityön prosessin haluttiin myös päättyvän. Prosesseissa ilmeni kuitenkin kahdenlaista aikakäsitystä. Vaiheittainen sosiaalityön prosessimalli perustui lineaariseen aikakäsitykseen, jossa työskentelyn katsottiin etenevän sovitusti ja vaihe vaiheelta. Vaihto-

ehtona nousi esille iteratiivinen prosessi, jossa prosessivaiheiden toisto oli jatkuvaa ja suotavaa ja jossa suoraviivainen eteneminen ei ollut mahdollista eikä edes tarpeellista. Tässä mielessä projektit kuvasivat sosiaalityön realiteetteja ja osoittivat, että prosessimaisuuden ei tarvitse olla vain todellisuudelle vierasta tavoitepuhetta. Prosessimainen työote päinvastoin voi sitoa sosiaalityötä mielekkääksi kokonaisuudeksi silloinkin, kun se näyttää toteutuvan sekavana vyyhtenä.

Menetelmätasolla toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön keskeinen työkäytäntö on ollut keskustelu, mutta sen menetelmällinen luonne ei ole ollut selkeä: keskustelu ei välttämättä ole edennyt rahasta neuvottelua pidemmälle, eikä sosiaalityöntekijöillä aina ole ollut aikaa syvälliseen vuorovaikutukseen (Välimaa 2008, 180–183). Projekteissa raha tai sosiaalinen kontrolli ei ollut enää vuorovaikutuksen keskiössä. Keskustelumenetelmissä painottui tavoite kuulla ja ymmärtää asiakkaan omia näkemyksiä, ja työskentelyn ammatillinen ja reflektiivinen, paikoin myös teoreettinen osaaminen, nousivat esille. Asiakkaan tulkintoja hänen omasta elämäntilanteestaan ei enää aina verrattu kuvitteelliseen normaaliuden valtavirtaan, vaan lisäksi lähestyttiin erilaisia käsityksiä siitä, miten elämä voi rakentua.

Verkostoitunut työote avasi sosiaalityötä palvelujärjestelmään ja asuinalueelle sekä nosti näkyväksi asiakkaiden kokemukset palvelujen käyttäjinä. Verkostotyö on toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä ollut niukkaa ja toteutunut lähinnä asiakkaiden ohjaamisena muihin palveluihin (Liukko 2006, 104–105). Projekteissa eritasoiset verkostot ja niihin osallistuminen olivat sosiaalityön ydintoimintaa, ja myös asiakkaiden lähiverkostot ja vertaistuen elementit oli vähintäänkin tunnistettu ja nähtiin tärkeinä. Palveluohjauksella haettiin intensiivistä työtapaa, jonka avulla voitaisiin vaikuttaa moniammatillisuutta edellyttävissä asiakastilanteissa. Se systematisoi verkostotyön menetelmällisyyttä, korosti asianajotyön merkitystä ja muunsi toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön asiakasohjauksellista tapaa tehdä asiakastyötä.

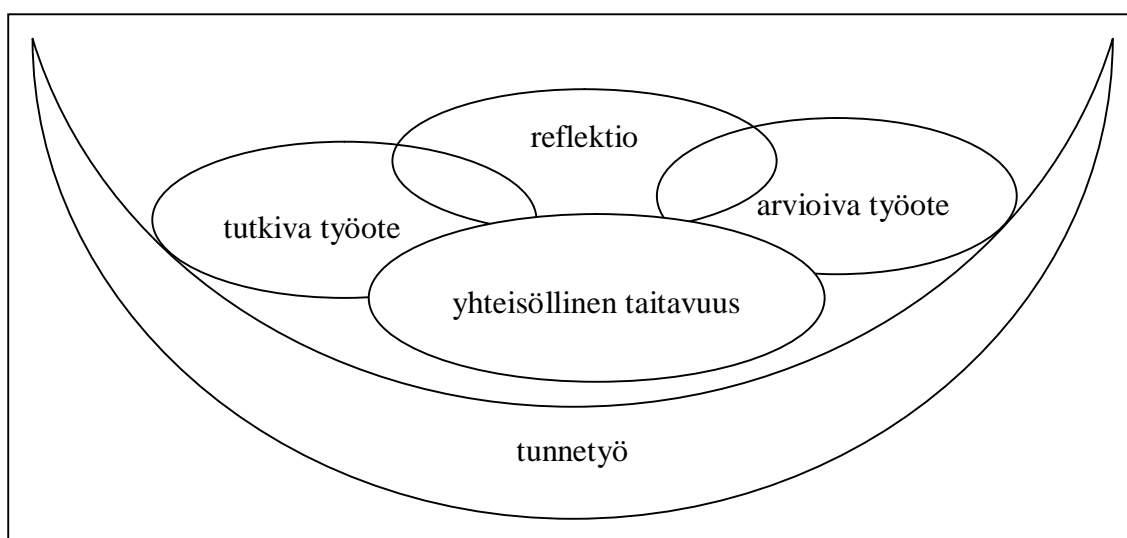
Sosiaalisen kuntoutuksen menetelmissä yhdistettiin yksilö-, ryhmä- ja yhteisötasoista työtä. Toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä sosiaalista kuntoutusta on toteutettu lähinnä satunnaisena ryhmä- ja asukastoimintana, joka pääasiallisesti on ”ulkoistettu” perussosiaalityöntekijöiden työstä. Projekteissa sosiaalista kuntoutusta kehitettiin perussosiaalityön rinnalla toteutuvana toimintamuotona, mutta lisäksi koostettiin sosiaalityöl-

le toiminnallisia areenoita, joilla asiakkaat ja sosiaalityöntekijät saattoivat toimia yhdessä ja joilla asiakkaiden osallisuus oli ensisijaista. Tavoitteeksi asetettiin asiakkaan voimaantuminen ja valtaistuminen. Samalla sosiaalinen kuntoutus toimi asiakasvalikointia, asiakkaan pois käännättämistä ja syrjäyttäviä työkäytäntöjä vastaan, sillä sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaita olivat erityisesti he, jotka eivät olleet saaneet apua tarjolla olevista valmiista palveluista tai joille apu ei ollut riittävää. Sosiaalityö irrottautui osin sosiaalibyrokratiasta ja syveni kohti yhteisöllisyyttä. Asiakasosallisuuden vahvistuessa alkoi myös ymmärrys asiakkaiden tiedosta todellistua. Sosiaalisen raportoinnin menetelmät vahvistivat sosiaalityön voimaannuttavia ja valtaistavia merkityksiä. Ne nostivat asiakkaan ja toisin tietämisen tietoa etualalle, pyrkivät antamaan asiakkaan tiedolle valtaa ja vaikutusmahdollisuuksia sekä avasivat syrjäytyneiksi määritellyille kansalaisille väylää yhteiskunnalliseen toimijuuteen.

Sosiaalityön työvälineiden tasolla kehitys oli kahdensuuntainen. Yhtäältä haluttiin ottaa huomioon asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne, ja palvelujärjestelmää kehitettiin tuomalla räätälöityä erityisammattitaitoa (kuten kotouttamisohjaajia) sosiaalityön asiakkaiden saataville. Rahaa käytettiin työvälineenä mahdollistamassa toimintaa, avaamaan uusi näkymiä ja kannustamaan asiakkaita kohti myönteisiksi arvioituja elämänmuutoksia. Tällöin sosiaalityö kytkeytyi kansalaisuusajatteluun sekä huolenpidolliseen ja kuntouttavaan työskentelyyn. Toisaalta työvälineet liittyivät sosiaalityön systematisointiyrittäisiin ja sosiaalibyrokraattisen ohjauksen vahvistamiseen. Lomakkeiden ja tietokone näyttöjen mallintamat haastattelu- ja arviointikäytännöt ilmensivät sosiaalibyrokratian tarvetta kerätä sosiaalityön prosessisuoritteita. Lomakkeen tai tietokonenäytön ruudun täyttäminen ennakkoon ohjeistetulla tavalla tuki tietynlaista (vaiheittaista) sosiaalityön tekemisen tapaa ja pyrkimystä yhtenäistää perussosiaalityön käytäntöjä. Ne myös suuntasivat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän ajattelua määritelyjen teemojen mukaisesti ja saattoivat vaikuttaa tapaan, jolla palvelutarpeita tulkittiin. Tällöin sosiaalityö vahvisti liittämiseen ja aktivointiin perustuvia työkäytäntöjä. Samalla sosiaalityön dokumentointi lomakkeineen nähtiin sosiaalityön tiedonmuodostuksen ja kehittymisen edellytyksenä, joten tältäkin osin sosiaalityön kehityssuunta ei ilmennyt yksiselitteisenä.

Työtaidot rakentuivat yhtä aikaisina ja päällekkäisinä ominaisuuksina. Niihin kytkeytyivät sosiaalityön pyrkimykset toteutua ammatillisesti kunnianhimoisena toimintana, joka tuottaa sellaista tietoa sosiaalityöstä, jolla on sosiaalityöntekijöille ja asiakkaille

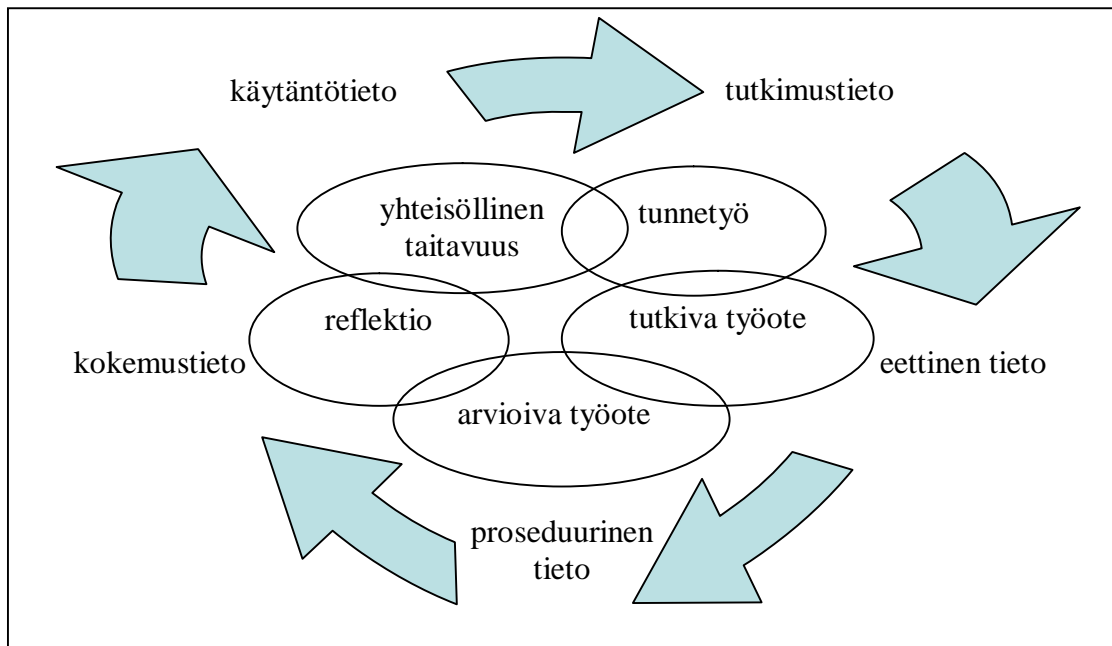
käytännöllistä merkitystä. Asiakastyön kannalta tunnetyö nousi esille keskeisenä työtaimana, koska se mahdollisti sosiaalityöntekijän luontevan työskentelyn ja hyvän vuorovaikutussuhteen asiakkaan kanssa. Tunnetyö on ollut osa myös toimeentulotukisidonnaisista sosiaalityötä. Projekteissa tunnetyö todentui ammatillisena ja pohdittuna toimintatapana, joka osin perustui reflektiiviseen ajatteluun. Se nähtiin sosiaalityön prosessia sitovana osaamisalueena, joka ilmeni asiakaslähtöisenä ja kunnioittavana vuorovaikutuksena ja kyknä sitkeyteen silloinkin, kun työskentely ei ollut palkitsevaa. Tunnetyö kytkeytyi erityisesti eettiseen tietoon ja eettiseen asiantuntijuuteen. Siinä oli kyse eettiseen tietoon perustuvasta ammatillisesta osaamisesta.



Kuvio 5. Projekteissa ilmenevät sosiaalityöntekijän työtaidot.

Sosiaalityön tiedonmuodostuksessa keskeisiä työtaitoja olivat reflektiivisyys sekä tutkiva ja arvioiva työote. Ne estivät ajattelun rutinoitumista ja muuntumista hiljaiseksi tiedoksi. Reflektiivisyys on toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä nähty jokaisen sosiaalityöntekijän omana asiana ja melko tavanomaisena työasioiden pohtimisena, eikä sille ole työnohjausta lukuun ottamatta yleensä rakennettu työyhteisöllisesti tai varsinkin moniammatillisesti erityistä tilaa. Tutkivaa ja arvioivaa työtettä on toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä toteutettu lähinnä toimeentulotuen tarpeen tai asiakkaan sosiaalisen tilanteen arviointina. Projekteissa reflektio sekä tutkiva ja arvioiva työote toteutuivat osin tutkimus- ja kehittämishankkeiden tuella, mutta niitä yritettiin liittää perussosiaalityön kiinteäksi osaksi, tiedonmuodostusta tukeviksi työkäytännöiksi. Näissä tilanteissa projektien sosiaalityö haki toiminnallista yhteyttä pikemminkin sosiaali-

työn tieteelliseen tutkimukseen kuin sosiaalibyrokratiaan. Myös projekteissa kehitetty yhteisöllinen taitavuus viittasi pikemminkin tutkijayhteisöön kuin viranomaistoimintaan. Yhteisöllinen taitavuus mahdollisti käytännön tietopääoman yhteisen jäsentämisen ja sosiaalityön näkyvyyden lisäämisen. Itse asiassa se antoi mahdollisuuden yhdessä yrittää ymmärtää, mitä sosiaalityö on ja miten sitä tehdään.

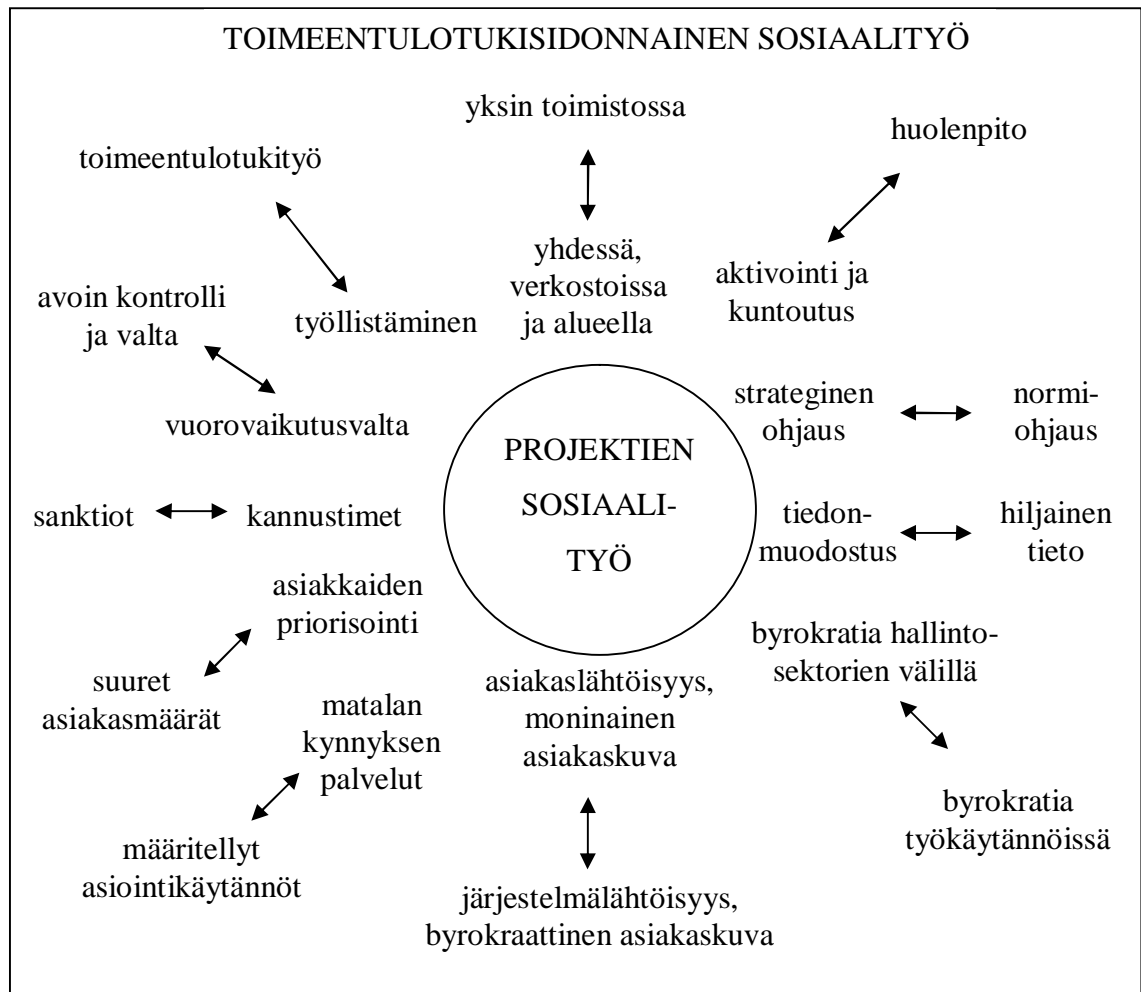


Kuvio 6. Työtaitojen ja sosiaalityön tiedonlajien kehä.

Työtaidot ilmaisivat sosiaalityön eri tiedonlajeja ja koostivat ammatillista osaamista. Kokemustiedon ja eettisen tiedon merkitys ilmeni kyvyissä toimia työhön liittyvissä tilanteissa joustavasti ja itsestään selvällä tavalla. Ammattitaitoa vahvistavaksi tiedoksi kokemustieto ja eettinen tieto nousivat silloin, kun niiden ilmeiseltä tuntuva totuusarvo voitiin kyseenalaistaa ja saattaa reflektion sekä tutkivan ja arvioivan työotteen avulla vuorovaikutukseen tutkimustiedon ja proseduurisen tiedon kanssa. Kokemustiedosta haluttiin siten kääntää käytäntötietoa ja eettisen tiedon perusteita kirkastaa. Ajan myötä käytäntötietoon kiinnittynee uutta kokemustietoa, joka on jälleen nostettavissa tietoiseen pohdintaan. Kyse on erilaisten tietämisen tapojen dialogista.

Projektien rakentama kuva sosiaalityöstä ei ollut yksimielinen. Asiakasvalikoinnin ja kynnysten rakentamisen ohella korostettiin matalan kynnyksen ja kynnyksettömän sosiaalityön merkitystä. Osin pyrittiin kohti yksilöllistä, valtavirtaistavaa muutosta asiak-

kaan elämäntilanteessa, mutta samanaikaisesti yhteisöllinen osallistuminen ja osallisuus nähtiin tärkeinä. Seuraavaan kuvioon on koottu projektien sosiaalityön ominaispiirteitä verrattuna toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön ominaisuuksiin (ks. luku 4.2). Kehityslinjat olivat osin ristikkäisiä, eivätkä toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön ja projektien sosiaalityön väliset erot olleet jyrkkiä vaan toteutuivat jatkumoina.



Kuvio 7. Mahdollisia sosiaalityön muutoksen suuntia.

Olen paikantanut projektien työkäytännöistä neljä kehityssuuntaa, joiden mukaisesti perussosiaalityön on mahdollista alkaa toteutua (vrt. Kananoja 1997, 71–72). Ne ovat seuraavat:

1. sosiaalityön perustehtävän muutos
2. järjestelmästä lähtöisestä työskentelystä asiakaslähtöiseen työskentelyyn
3. yksin tekemisestä yhteiseen toimintaan
4. byrokratiatyöstä kohti kaupunkisosiaalityötä.

Kehityssuunnat voidaan nähdä sisäkkäisinä kehinä siten, että ensimmäisestä kehityssuunnasta kumpuaa paineita alkaa kehittää toista, ikään kuin pidemmälle etenevää kehityssuuntaa. Ne voidaan nähdä myös vaihtoehtoisina muutossuuntina, joista osa voi toteutua tai on jo alkanut toteutua ja joista osa saattaa jäädä toteutumatta. Erityisesti liittämisorientaation mukainen aktivointityö ja kansalaisuusorientaation mukainen kaupunkisosaalityö voidaan nähdä vastakkaisina kehityssuuntina. Toisaalta kansalaisuusorientaatiosta juontuva kuntouttava ja yhteisöllinen sosiaalityö tarjoavat toiminnallista perustaa, johon asiakkaita työllistämään tähtäävä sosiaalityö voi nojata. Asiakkaiden moninaiset elämäntilanteet eivät näyttäneet suosivan yksioikoisia tulkintoja ja toimintatapoja.

7.2 Sosiaalityön perustehtävän muutos

Kunnallisen perussosiaalityön muutos on yhteiskunnallisesti määrittyvä kehityssuunta. Kun perussosiaalityö alkoi 1990-luvulla irrottautua toimeentulotukisidonnaisuudesta, sosiaalityö olisi voinut alkaa kehittyä eri tavoin, esimerkiksi kaikkein huono-osaisimpien tai kohtuuttomiksi katsottujen palvelutilanteiden (Metteri 2004; Immonen & Kiikkala 2007) näkökulmista. Aktiivinen sosiaalipolitiikka ja sen tuomat vaatimukset vahvistuivat Suomessa kuitenkin juuri 1990-luvulla (esim. Tuusa 2005, 17–21; Keskitalo 2008, 95–105), ja ne alkoivat täyttää toimeentulotukityöltä vapautuvaa tilaa perussosiaalityössä. Myös sosiaalityön kehittämisessä painottui aktivoiva ajattelu, ja projektien tavoitteeksi asetettiin usein pitkäaikaistyöttömien työllistäminen (Syrjä 2004, 25–26). Helsingin kaupunki onkin painottanut työllistymisnäkökulmaa omassa strategisessa ajattelussaan ja asettanut tavoitteekseen kuntouttaa ja työllistää ne asiakkaat, joille työllistyminen on realistinen vaihtoehto (Helsingin sosiaaliviraston toimintakertomus 2007, 14).

Osassa projekteja alettiin hakea perussosiaalityön uudenlaista sosiaalibyrokrattista määrittymistä. Projektien asiakkuuskriteerit kertovat, millä tavoin kehittämistyötä haluttiin suunnata ja miten sosiaalityön perustehtävää haluttiin tulkita. Projektien pääasiallisia asiakasryhmiä olivat

- nuoret toimeentulotukiasiakkaat

- toimeentulotukea ensimmäistä kertaa hakevat asiakkaat
- työttömät maahanmuuttajat
- päihdeongelmista kärsivät
- mielenterveysongelmista kärsivät
- kriisityötä tarvitsevat asiakkaat
- kevyehkön tuen avulla työmarkkinoille ohjattavat asiakkaat
- pitkään työttömänä olleet keski-ikäiset ja
- vaikeasti työllistyvät työttömät.

Asiakkuuskriteerien mukaan projektien sosiaalityöhön ohjautui sekä vaikeissa elämäntilanteissa eläviä että ehkäisevän työtteen piiriin ohjattavia ihmisiä mutta ennen kaikkea ihmisiä, jotka olivat työttömiä. Sosiaalityön tarpeen ja sitä kautta palvelutarpeiden määrittymisen ytimeksi alkoi asettua työttömyys. Samalla sosiaalityön sosiaalibyrokrattiseksi perustehtäväksi rakentui asiakaskohtainen, ensisijaisesti palkkatyöhön suuntaava muutos. Työllistämistehtävä on sinänsä ollut aiemminkin osa perussosiaalityön tehtäväkenttää (mm. Arnkil 1992, 16), mutta sen sijaan oli aktiivisuus ja dynaamisuus, jolla työllistämistehtävää pyrittiin toteuttamaan. Kun toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä muutostyöskentely on ollut alisteista tai korkeintaan rinnakkaista toimeentulotukityölle, projekteissa toimeentulotuki asettui sanktio- ja kannustinmahdollisuuksineen muutostavoitteen työvälineeksi. Aikaisempi perustehtävä, toimeentulotukityö ja huolenpidollinen sosiaalityö, alkoi siirtyä sosiaaliohjaajien ja etuuskäsittelijöiden vastuulle. Perustehtävän uudelleenlainen määrittäminen oli ilmeinen myös sosiaalityöntekijöille ja herätti hämmennystä, koska toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä työllistämistehtävä on ensisijaisesti kuulunut työvoimahallinnolle.

Sosiaalityöntekijät näyttivät pohtivan, miten pitkälle sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu työllistää ja mikä siinä tapauksessa on työvoimatoimiston työntekijän rooli. Projekti pyrki koulutuksen ja ohjauksen avulla laventamaan työntekijöiden työtapaa... (Itäraide)

Työllistämiseen tähtäävää työtä kehitettiin monitasoisesti, sillä projekteilla haettiin keinoja vaikuttaa erityyppisiin ongelmiin ja työllistymisen esteisiin. Kun sosiaalityötä kehitettiin liittämisorientaation tai varhaisen tuen mukaisena aktivoivana, prosessimaisena ja systemaattisena työnä, asiakkaat olivat motivoituneita muutokseen. He luottivat järjestelmään ja omiin kykyihinsä, eikä heillä ollut erityisiä vaikeuksia omassa elämässään. Asiakkaiden omat tavoitteet ja palvelutarpeet vastasivat pääosin sosiaaliviraston

asettamia tavoitteita ja palvelutarjontaa. Siksi sosiaalityön yhteiskunnalliset tulkinnat saattoivat jäädä taustalle, ja sosiaalityötä voitiin toteuttaa ikään kuin asiakaslähtöisesti mutta kuitenkin sosiaalibyrokratian määrittelemällä tavalla. Myös sosiaalityön prosessin lineaarisesta aikakäsitystä kyettiin toteuttamaan melko luontevasti. Toisaalta ristiriitojen ilmetessä sanktioiva ja interventiivinen sosiaalityö oli mahdollinen, sillä tässä kontekstissa asiakkaan elämäntilanteella ei kyetty selittämään työskentelyn epäonnistumista.

Motivoituneille asiakkaille, jotka olivat sijoitettavissa suoraan tukityöhön, todettiin tarvittavan yksilöllistä ja joustavaa palvelua, jossa oikea ajoitus asiakkaan työllistymiseksi osoittautui tärkeäksi. --- Tästä kehittyi projektin pikajuna-malli, jossa asiakkaita työllistettiin liukuvasti ilman monivaiheista prosessia. (Itäraide)

Muutostyötä tehtiin lisäksi asiakkaiden kanssa, joilla oli vaikeita elämänhallinnan ongelmia, kuten päihteiden väärinkäyttöä, psykososiaalista kuormitusta tai asunnottomuutta. Silloin työllistymisen esteisiin ja edellytyksiin pyrittiin vaikuttamaan kuntouttavan työotteen avulla. Sanktioiden käyttö oli mahdollista, mutta ensisijaisesti työskentely oli kannustavaa ja jopa huolehtivaa. Sosiaalityöltä edellytettiin sitoutunutta pitkäjänteisyyttä ja yksilöllisyyttä sekä vastoinikäymisten hyväksymistä. Koska asiakkaalla saattoi olla takanaan monia pettymyksiä ja huonoja kokemuksia viranomaisista, sosiaalityöntekijä tarvitsi erityisesti tunnetyön taitoja voidakseen rakentaa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen asiakkaan kanssa. Sosiaalityön prosessin aikakäsitys toteutui intensiivisenä mutta iteratiivisena.

Asiakasrakenteesta johtuen projektissa on omaksuttu realistinen "hitaan työllistymisen malli", jolloin yksikin askel työllistymisessä koetaan myönteisenä. (Mellu- ja Myllyraide)

Projektin aikana yhteensä seitsemän nuorta työllistyi avoimille työmarkkinoille. Nastalaisten polkujen monimuotoisuutta osoittaa sekin, että osa heistä palasi vielä tämän jälkeenkin takaisin projektiin ja jatkoi uudelleen sitä kautta eteenpäin. (Nasta)

Projekteissa oli mukana myös asiakkaita, jotka saattoivat olla kykenemättömiä työskentelemään muutoksen puolesta omassa elämässään. Asiakkaiden arvioitiin tällöin pikemminkin tarvitsevan kuin haluavan intensiivistä sosiaalityötä, ja sosiaalityötä pyrittiin toteuttamaan siten, että asiakas kykeni asiakkuuteen kiinnittymään. Asiakkaalle varmistettiin tarvittavia erityispalveluja ja vahvistettiin hänen elämäntilannettaan. Työskentelyn alkuvaiheessa muutos liitettiin ensisijaisesti asiakkaan toimintaympäristöön, ei asiakkaaseen itseensä. Kyse oli, ainakin osin, huollolliseen orientaatioon ja kansalaisuuden perustuvasta, usein yhteisöllisestä sosiaalityöstä. Työprosessin lineaarisuuden tai

iteratiivisuuden sijaan aikakäsitys ilmeni odottamisena, pakottomana läsnäolona ja mahdollisuuksina, ei vielä suunnitelmina. Näissäkin tilanteissa tavoiteltiin asiakkaan kuntoutumista ja työllistymistä, mutta samalla katsottiin, että kuntoutumiselle oli annettava tilaa ja asiakkaille oli ensisijaisesti tarjottava aktivoinnin sijaan läsnäoloa ja osallisuutta.

[Nuorten tapaamispaikka Kulman a]jatuksena oli luoda tilaa ja toimintaa osana muutostyötä, koska näytti siltä, että huonokuntoinen asiakaskunta (esim. ns. Subutex-nuoret) putoaa pois muiden tahojen järjestämiltä kursseilta ja toiminnoista, koska niissä vaaditaan päihteettömyyttä ja omaa motivaatiota. (Muutostyö)

Perustehtävän muutos nosti näkyväksi asiakkaiden valikoinnin. Työprosessin alun tilanearvio terävöitti sosiaalityön arvioivaa katsetta asiakkaita kohden, ja avoin asiakasvalikointi alkoi rakentua osaksi sosiaalityöntekijöiden tehtäväkenttää – ensisijaisesti sosiaalityöntekijä ratkaisi, kuka pääsi sosiaalityöntekijän, kuka sosiaaliohjaajan ja kuka etuus-käsittelyn asiakkaaksi. Keskeisenä sosiaalityön asiakkuuden kriteerinä oli työttömyys. Se ei kuitenkaan aina riittänyt valikointiperusteeksi, vaan lisäksi sosiaalityön asiakkaalta alettiin paikoin vaatia henkilökohtaista kykyä intensiiviseen sosiaalityöhön. Tämä vahvasti professiolähtöistä toimintamallia, jossa lineaariseen tai iteratiiviseen (mutta tiiviiseen) aikakäsitykseen ja liittämistyöhön soveltumattomia asiakkaita voitiin pitää vääränlaisina asiakkaina. Asiakasvalikointi kuitenkin paransi tavoitteellisen työn edellytyksiä kahdella tavalla. Ensinnäkin kun sosiaalityön asiakkuuteen valikoitui motivoituneita asiakkaita, sosiaalityön vaikuttavuus saattoi parantua ja työn tuloksellisuus oli näkyvää. Toiseksi on selvää, että toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä suuret asiakasmäärät verottavat pahoin sosiaalityön keinoja auttaa. Asiakasvalikointi mahdollisti tasokkaan sosiaalityön tekemisen myös silloin, kun asiakkaina oli vaikeasti päihde-ongelmaisia tai syrjäyttävissä olosuhteissa eläviä nuoria. Asiakasvalikointia ei voidaakaan nähdä yksioikoisesti syrjäyttävänä toimintakäytäntönä, kunhan priorisointi perustuu asiakkaan elämäntilanteeseen eikä hänen kykyynsä vakuuttaa sosiaalityöntekijämuutosvalmiudestaan.

Jotta sosiaalityöntekijät voisivat riittävästi panostaa sosiaalityöhön, tulisi heidän työskennellä enintään noin 40 intensiivisen asiakkaan kanssa kerrallaan. Toisaalta intensiivisen työn prosessien tulisi myös loppua joskus eli vuositasolla sosiaalityöntekijä voisi työstää noin 80 erillistä asiakastapausta. (Tehty)

Kun sosiaalityö alkoi painottaa intensiivistä työtettä ja asiakkaan henkilökohtaista muutosta, huolenpitoon perustuva sosiaalityö menetti painoarvoaan. Huollollinen orien-

taatio ja huolenpidon työ miellettiin tarpeellisina mutta samalla passiivisina (epäintensiivisinä) työkäytäntöinä, jotka eivät ensisijaisesti kuuluneet sosiaalityöntekijöille. Niiden jääminen varjoon perussosiaalityön ytimessä oli suuri muutos toimeentulotukisidonnaiseen sosiaalityöhön verrattuna. Sosiaalityöntekijöille ohjautui huolenpidon työtä tarvitsevia asiakkaita lähinnä siksi, että he kuuluivat sosiaalityöntekijöiden tehtävälueelle priorisoituihin asiakasryhmiin, kuten nuoriin. Muut asiakkaat, joiden kohdalla tarve tai mahdollisuudet henkilökohtaiseen muutokseen nähtiin rajallisina, määriteltiin etuuskäsittelijöiden ja sosiaaliohjaajien tehtävälueelle.

Sosiaaliohjausta pyritään suuntaamaan asiakkaille, jotka eivät tarvitse tai hyödyntä intensiivisistä muutosprosesseista. Oletuksena on, että prosessit ovat kevyempiä kuin sosiaalityöntekijän työssä. (Tehty)

Työttömyys aiheuttaa inhimillistä kärsimystä, ja siihen vaikuttaminen on tärkeää. Silti mahdollinen perustehtävän muutos voi ajautua ristiriitaan sosiaalityön perusolemuksen kanssa, jos se edellyttää vaikeimmassa asemassa olevien asiakkaiden siirtämistä muiden ammattiryhmien vastuulle. Oikeus sosiaalityöntekijän työpanokseen ei määrittäisikään asiakkaan avun tarpeen vaan arvioidun työkyvyn tai henkilökohtaisen muutosvalmiuden perusteella.

7.3 Järjestelmälähtöisestä asiakaslähtöiseen työskentelyyn

Toimeentulotukisidonnainen sosiaalityö on toteutunut sosiaalibyrokratian ohjeistamana. Asiakassuhteen jatkuvuus on perustunut toimeentulotukipäätösten ketjuun ja tilanteesta tilanteeseen etenevään työskentelyyn. Asiakkaan palvelutarpeita on tulkittu järjestelmälähtöisesti: asiakkaan on ollut sovittauduttava palvelujärjestelmän rakenteisiin, eikä palvelujärjestelmä ole joutanut asiakkaan elämäntilanteen mukaisesti (Pohjola 1994, 159–168; Paasio 2003, 7–8; Liukko 2006, 96–102). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutussuhteen luonne alkoi kuitenkin muuttua aktivointi- ja työllistämisenäkökulman myötä. Järjestelmälähtöisyyden sijaan alettiin vahvistaa asiakaslähtöisyyttä. Sillä tarkoitettiin sosiaalityön toteuttamista ja tavoitteiden asettamista asiakkaan omista näkemystensä ja tulkinnoista käsin (ks. Eskola 1991, 64–65; myös Bowring 2000, 318–319).

Melluraiteen toiminta on hyvin asiakaslähtöistä: yksilöllistä ja asiakkaan äänen kuulemistä. Lähtökohtana on asiakkaan kunnioitus ja asiakkaan valintojen hyväksyminen. Työtavassa pyritään rehellisyyteen. Asiakastyöhön ja työllistämiseen on juurtunut realismi. (Mellu- ja Myllyraide)

Vaikka projektien sosiaalityössä korostettiin asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden omien näkökulmien merkitystä, projekteilla oli järjestelmälähtöiset tavoitteet, joihin niiden tuli pyrkiä. Asiakkaiden toivottiin haluavan samoja asioita kuin sosiaalibyrokratian, sillä asiakaslähtöisyys oli mahdollista siinä määrin, kuin asiakkaan voitiin olettaa tekevän oikeita valintoja. Epäsovinnaisia ja syrjäytymisen yhteiskunnallisia tulkintoja kyseenalaistavia tarveilmaisuja (esim. Bowring 2000, 315) ei asiakaslähtöisyydellä haettu. Järjestelmälähtöiset asiakkuuskriteerit mahdollistivat sen, että asiakkaiksi valikoitui oikeanlaisiksi katsottuja asiakkaita, joilla oli oikeansuuntaisia tavoitteita. Työprosessin korostuneella systemaattisuudella voitiin myös vaikuttaa tapaan, jolla asiakas tulkitsi itseensä kohdistuvia odotuksia. Lisäksi kahdenkeskiset keskustelut käytiin pääsääntöisesti sosiaaliviraston tiloissa, ei esimerkiksi asiakkaan itsensä valitsemissa paikoissa. Sosiaalibyrokraattinen ympäristö lienee osaltaan vaikuttanut siihen, että asiakaslähtöiset tavoitteet sovittautuivat järjestelmälähtöisyyteen. Enimmäkseen työskentely saattoikin toteutua asiakkaiden toiveiden ja heidän ilmaisemiensa tarpeiden mukaisesti. Asiakkaat halusivat työtä ja mahdollisuutta opiskella, siis hyväksi katsottavan elämän perusedellytyksiä. Ne sopivat hyvin yhteen sosiaalibyrokratian virallisten tavoitteiden kanssa.

Kovin kaukana ne [asiakkaiden omat tavoitteet/EL] eivät – onneksi! – olleet ”virallisista” tavoitteista... (Mellu- ja Myllyraide)

Kahden vuoden tuttavuus nastalaisten kanssa ei tue käsitystä työtä vieroksuista nuorista. Projektilta he toivoivat ennen kaikkea työtä ja asuntoa. Myös muut odotukset sopivat hyvin yhteen projektisuunnitelman tavoitteiden kanssa. (Nasta)

Olenneimmaksi asiakaslähtöisen työskentelyn takeeksi asettui kuitenkin asiakaslähtöinen työskentely itsessään. Kirjallisen etuuskäsittelyn vuoksi asiakkaita ei enää saatu sosiaalityöntekijän luo rahan ja toimeentulotukipäätösten varjolla, joten heitä pyrittiin sitouttamaan sosiaalityön prosessiin taitavan ja paneutuvan vuorovaikutuksen avulla. Siinä sosiaalityöntekijä omalla käyttäytymisellään vaikutti siihen, että asiakas toimi ja halusi toimia odotettavalla tavalla. Projekteissa painottui tunnettyöhön kytkeytyvä vuorovaikutusvalta, jonka Jokinen (2008, 125–127) tulkitsee kontrolliksi asiakkaan itsesääntelyä. Siinä asiakas saadaan haluamaan oikeanlaiseksi katsottua muutosta elämäänsä. Catherine McDonald ja Greg Marston (2005, 384–386) puhuvat empaattisesta vaikutusvallasta strategiana, jolla toteutetaan työttömiä motivoivaa aktivointityöskentelyä. Projekteissa asiakaslähtöisyys voitiinkin ymmärtää perussosiaalityön työvälineenä.

Asiakaslähtöisyys sinänsä ei ole sosiaalityössä toiminnan perustavoite, vaan se on väline, jolla asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa pyritään tavoitteisiin.

Asiakaslähtöisyyden merkityksen taustaoletuksena on, että asiakas panostaa voimavarojaan vain sellaisten tavoitteiden puolesta, joiden hän tuntee olevan itselleen mielekkäitä ja parantavan hänen tilannettaan. (Haaga)

Toimeentulotukisidonnaisessa sosiaalityössä valta nousee osin hienovaraisesti mutta usein myös varsin näkyvällä tavalla esille, kun sosiaalityöntekijä pyrkii kontrolloimaan asiakkaiden kulutusta ja käyttäytymistä (Mäntysaari 1991, 172–250). Projekteissa valta ilmeni vuorovaikutusvallan ohella näkyvänä viranomaisvaltana ja asiakaslähtöisenä toimintaa mahdollistavana valtana, sillä sosiaalityöntekijä sai asioita tapahtumaan – retkiä, räätälöityä tukea ja bussilippuja. Vuorovaikutukseen liittyvä valta on kuitenkin luonteeltaan hiljaista, sitä saattaa asiakkaan olla vaikea havaita tai työntekijän edes itse tunnistaa. Siltä osin kuin vallan käyttö oli projekteissa ilmeistä, pyrittiin painottamaan avoimuutta ja rehellisyyttä. Vuorovaikutusvallan tuella ei haluttu ajaa läpi sosiaalityöntekijän tekemiä yksinäisiä ratkaisuja, vaan asiakkaille esitettiin vaihtoehtoja ja uusien mahdollisuuksien ituja. Katsottiin, että muutokseen ja työllistymiseen oli olemassa erilaisia reittejä, ei ollut vain yhtä oikeaa ratkaisua. Silloinkin, kun järjestelmälähtöisyyttä ja järjestelmän tavoitteita ei voitu sivuuttaa, yritettiin siis raivata tilaa asiakaslähtöisyydelle.

Asiakkaalle voi myös kertoa avoimesti, miten toimii työntekijänä ja mitkä ovat pelisäännöt. Asiakkaalla on oltava oikeus valita. (Muutostyö)

Tärkeämmäksi ja toimivammaksi nousikin ongelmista ja tavoitteista puhumisen sijaan arvostava puhe asiakastyössä ja hyvän tilan luominen. Alun ”neuvotteluvaiheessa” pyrittiin siihen, että asioita avataan, ei suljeta eikä ratkaista. (Muutostyö)

Projekteissa oli silti mukana myös asiakkaita, jotka kyseenalaistivat sosiaalityön tehtävän: muutoksen ja työllistymisen. Jos elämä oli järjestyksessä muutenkin tai palkkatyö ei olisi kohentanut velkaantunutta taloutta, asiakas ei kenties halunnut asioida sosiaalityöntekijän luona vaan oli tyytyväinen elämäänsä toimeentulotuen varassa. Kun asiakas kieltäytyi yhteistyöstä ja järjestelmälähtöisistä tavoitteista, hän samalla haastoi asiakaslähtöisen työtavan. Sikäli kuin projektiteksteissä tällaisia tilanteita tuotiin esille, otettiin kanta, jonka mukaan sosiaalityöntekijä ei luovu muutostyön tavoitteesta. Kun asiakas ei hyväksynyt järjestelmän tavoitteita, työskentely saattoi edetä asiakkaan tahdon vastaisesti, sosiaalityöntekijän ja työvoimahallinnon aktivointitoimenpiteiden ja interventiivisen työskentelyn kautta (ks. Niskala 2008, 126–128). Sosiaalityöntekijän asema viranomaisena ja sen mukainen valta ja oikeus toimia nousivat esille. Työskentelyn ei silti tarvinnut ollut asiakasvastaista, sillä kyse saattoi olla passiivisen ja vetäytyvän nuoren

havahduttamisesta miettimään elämäntilannettaan ja tavoitteitaan. Valta ja kontrolli kietoutuivat tukeen ja huolenpitoon.

Yleensä lähtökohtana ovat asiakkaan ilmaisemat tarpeet, mutta toimeentulotukeen liittyvässä sosiaalityössä on myös tilanteita, joissa työntekijän arvion perusteella ylläpidetään sosiaalityön asiakassuhdetta, vaikka asiakas ei sitä haluaisikaan. Esim. nuoria työttömiä ei jätetä pitkäksi ajaksi vain kirjallisen toimeentulotuen hakemisen varaan, vaan sosiaalityöntekijä edellyttää asiakkaan aktivoimisnäkökulmasta asioivan määräväleihin sosiaalityöntekijän luona. Ko. tilanteessa kuluminoituu sosiaalityön tuki ja kontrolli. (Haaga)

Työskentelyn alussa asiakas ei vaikuttanut kokevan tarvetta minkäänlaiseen elämänmuutokseen, joten yhteisiä tavoitteita työskentelylle ei siinä vaiheessa ollut mahdollista asettaa. Asemansa velvoittamana sosiaalityöntekijä kuitenkin lähti siitä, että toimeentulotuki ei pitkällä tähtäimellä voinut olla Juuson ainoa tulonlähde, joten jotakin muutosta tilanteessa olisi tapahduttava. (Aku Malmi)

Joskus asiakkaan ”muutoshaluttomuus” ja kyvyttömyys sitoutua työskentelyyn tulkittiin palvelujärjestelmän toimimattomuudeksi ja kyvyttömyydeksi auttaa. Asiointia virastoissa saattoivat hankaloittaa oppimis- ja keskittymisvaikeudet, masennus ja pelot. Tilanne ei silloin johtanut järjestelmälähtöisen työtteen tiukentamiseen vaan asiakaslähtöisen työskentelyn syventämiseen ja uusien työkäytäntöjen etsimiseen ja vahvistamiseen. Interventiivisestä ja integroivasta aktivoinnin työorientaatiosta voitiin siirtyä kuntouttavan tai huolenpidon orientaation mukaiseen työtteeseen. Järjestelmälähtöiset tavoitteet jätettiin taka-alalle, ja työskentelyssä alettiin edetä sitkeästi ja hitaasti, asiakkaan osallisuutta vahvistamalla.

[NASTA-projektin nuorille virastojen t]oimintatavat tuntuvat käsittämättömiltä ja mielivaltaisilta, lomakkeista ei ymmärrä mitään, pompotetaan paikasta toiseen. (Nasta)

Nuorten kannalta olennaisinta on tarjota heille ”paikka, johon kuulua”. On myös mahdollista, että kiinnittyminen toimintaan avaa mahdollisuuksia yksilökohtaiseen sosiaalityöhön. Joillekin puhuminen on helpompaa toiminnan kautta. (Muutostyö)

Toimeentulotukisidonnainen sosiaalityö tuotiin projektiteksteissä esille järjestelmälähtöisenä työnä, kun taas projektien toiminta haluttiin nähdä asiakaslähtöisenä työnä. Lähestymistapojen ero ei kuitenkaan ollut selkeä. Projekteissa jouduttiin tasapainoilemaan näiden lähestymistapojen välissä silloin, kun ne olivat asiakastilanteissa mukana yhtä aikaa. Olennaista kenties on, että projekteissa myös sosiaalibyrokratian haluttiin muuttuvan ja järjestelmälähtöisenkin työskentelyn taustalla haluttiin nähdä asiakkaan oma kokemusmaailma ja vaihtoehtoiset toimintatavat. Tätä ei voitane pitää yllättävänä. Sosi-

aalityöntekijöiden kriittisyys työnsä sosiaalibyrokraattisia reunaehtoja kohtaan on ilmennyt muun muassa Cavénin (1999) tutkimuksessa ja kertoo siitä, että sosiaalityön käytäntöihin on haettu muutosta jo pitkään.

Nykyiset toimistorakenteet pitävät yllä totuttua valtakulttuuria, jossa asiakas tulee pikemminkin hakemaan ratkaisuja ongelmiinsa kuin luomaan erilaisia selviytymisvaihtoehtoja omien ja ympäristön voimavaroilla. (Tess)

Asiakaslähtöisellä työotteella sosiaalityön viitekehyksen painopistettä pyrittiin siirtämään kansalaisyhteiskunnan suuntaan yksipuolisen sosiaalibyrokraattisen painotuksen sijaan ja edetä viranomaistyöstä ja interventioista kohti voimaantumisen ja valtaistumisen työkäytäntöjä. Kuitenkin, perussosiaalityössä asiakkuuden taustalla on lähes aina taloudellinen niukkuus ja toimeentulotuen tarve. Harvalla asiakkaalla on varaa jättäytyä asiakkuudesta pois. Järjestelmälähtöinen sosiaalityö ja siihen liittyvät vallan ja kontrollin ulottuvuudet voidaan näennäisesti siirtää taustalle, mutta valta on silti olemassa. Sikäli kuin valta alkaa yhä vahvemmin ilmetä ylivallan sijaan suostutteluvaltana (Hokkanen 2009, 326) ja liittyä sosiaalityöntekijöiden asiakaslähtöiseen toimintaan (esim. Niskala 2008, 107), tunnetyöhön ja työtaitoihin, vallan käyttäminen voi vaikuttaa kiusalliselta ja manipulatiiviselta. Jos sen olemusta ei haluta tai jos sitä on vaikea tunnistaa, se todentuu kätkeytyvänä valtana, joka vahvistaa hiljaisen tiedon perusteetonta painoarvoa sosiaalityön ammatillisissa käytännöissä. Siksi sosiaalityön tiedonmuodostus ja erityisesti eettisen tiedon painoarvo korostuu työkäytännöissä, joissa asiakaslähtöisyys on vilpittömän tavoite.

7.4 Yksin tekemisestä yhteiseen toimintaan

Kun projektit tekivät perussosiaalityön työkäytäntöjä näkyväksi, alkoivat myös sosiaalityön toiminnalliset heikkoudet nousta esille. Asiakaslähtöisyys ohjasi projekteja tarkastelemaan sosiaalityötä koko palvelujärjestelmän kontekstissa, jolloin havaittiin, kuinka puutteellisesti järjestelmä asiakkaan kannalta saattoi toimia. Paitsi perussosiaalityön (mm. Tuusa 2005, 29–31) myös palvelujärjestelmän keinottomuus tuli yhä selkeämmin esille. Projektit vastasivat tilanteeseen kehittämällä ja monipuolistamalla työkäytäntöjä, joilla työtä voitiin aiempaa tavoitteellisemmin ja systemaattisemmin tehdä. Erityisesti pyrittiin kehittämään moniammatillista ja verkostoitunutta työtä. Verkostoituneen sosi-

aalityön katsottiin mahdollistavan työkäytäntöjen luovuutta ja uusien toimintatapojen kehittymistä.

Perussosiaalityöllä nähtiin runsaasti yhteistyökumppaneita oman hallintokunnan sisällä, sen omissa ammatillisissa verkostoissa. Olennaisena pidettiin aikuisuuden sosiaalityön omaa työyhteisöä, moniammatillista tiimiä, johon Helsingin sosiaalivirastossa kuuluu sosiaalityöntekijöiden lisäksi sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. Tiimin katsottiin voivan vahvistaa ammatillisuutta ja tarjota erilaisia näkökulmia asiakastyöhön. Lisäksi yhteistyön käytäntöjä rakennettiin rinnakkaisten sosiaalityön sektorien, kuten lastensuojelun (perheiden palvelujen) kanssa. Palvelujärjestelmän kannalta ongelmaksi nousivat hallinnollisten sektorien rajat, joita tehtävä- ja henkilöstörakennemuutosten ja elämäntilanteen mukainen työnjako oli tuottanut ja jotka aiheuttivat sekaannusta ja vastuukysymysten epäselkeyttä. Tämä johti työn sosiaalibyrokraattisiin painotuksiin, kun työntekijöille annettiin lisäohjeistuksia työnjaon erivärisistä alueista, vastuutyöntekijöiden nimeämisestä ja erityyppisten yhteisasiakkuuksien määrittelystä.

Organisaatiomuutosten myötä aiemmin yhdessä sosiaalipalvelutoimistossa toimineet aikuissosiaalityö ja toimeentulotukityö, lastensuojelutyö, päivähoito sekä vanhus- ja vammaistyö siirtyivät kukin omille vastuualueilleen. Käytännössä työtä saatettiin jatkaa samassa rakennuksessa, mutta eri johdon alaisuudessa. Yllättävän nopeasti vastuualueet profiloituivat omaan tehtäväänsä, ja yhteisten asiakkuuksien vastuunjako alkoi kangerrella. (Tehty)

Yhteistyön periaatteet on määritelty erikseen harmaalla alueella, jossa huoli kohdistuu vanhemmuuteen sekä punaisella alueella, jossa kyse on lastensuojelullisesta asiasta. Harmaan alueen toimijoita ovat sosiaaliasematyössä usein sosiaaliohjaajat, ellei perhettä ole otettu intensiivisen sosiaalityön asiakkuuteen painopisteasiakkuuden nojalla. Perhekeskuksissa toimijoita ovat varhaisen tuen sosiaaliohjaajat ja kotipalvelun perhetyöntekijät. Keskeinen yhteistyön periaate on vastuutyöntekijän määrittäminen. Vastuutyöntekijä sovitaan asiakaskohtaisesti asiakkaan tarpeen mukaisesti yhteistyössä molempien vastuualueiden työntekijöiden kanssa. (Tehty)

Sosiaalitoimen ohella julkisen sektorin eri hallintokunnista koostuva palvelujärjestelmä nähtiin perussosiaalityön laajana toimintakenttänä, ja tarjolla olevia palveluja ja mahdollisuuksia katsottiin olevan lukuisia. Yhteistyötä vahvistettiin ensisijaisesti työvoimanhallinnon kanssa, mutta lisäksi pyrittiin kokoamaan yhteen muitakin toimijoita ja tehostamaan työllisyyden, kuntoutumisen ja aktivoimisen käytäntöjä. Sosiaalityöntekijän roolissa tapahtui samalla muutos: hän ei enää voinut hyödyntää palvelujärjestelmää passiivisesti ja yksiselitteisen välineellisesti (asiakasohjauksellisesti), vaan sosiaalityö alkoi

osaltaan vastuuttaa itseään palvelujärjestelmän toimivuudesta. Tämä johti siihen, että palveluohjauksellinen ja moniammatillisesti verkostoitunut työote vahvistuivat. Haasteeksi nousivat palvelujärjestelmän puutteiden korjaaminen, palvelujen ketjuttaminen ja yhdistely sekä hallintokuntien rajojen ylittäminen.

Lähes kaikki työllistettävien työkykyä kohentamiseksi tarvittu asiantuntija-apu on saatu alueen terveyskeskuksesta, A-klinikalta tai psykiatrian poliklinikalta. Työhallinto on osoittanut oman yhteyshenkilön projektille ja yhteistyö on ollut sujuvaa. Samoin töidenjärjestelytoimiston projektin ”oma” työsuunnittelija on paneutunut vaikean asiakaskunnan erityistarpeisiin ja tukityöpaikkoja on löytynyt lähes mahdottomilta aloilta ja Pakilan työkeskus on paneutunut vaikeimmin työllistettävien ongelmiin. (Tess)

Projekteissa tuotiin lisäksi esille yhdistysten ja järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö. Hallinnollisten rajojen madaltaminen ja yhteistyö kolmannen sektorin kanssa nähtiin tärkeinä, jotta asiakkaalle voitiin tarjota erilaisia toimintoja julkisten palvelujen ohella. Julkisen sektorin ja kolmannen sektorin kumppanuustyöksi nimetty verkostotyön taso on ollut EU:n Urban-rahoitusta saaneiden projektien (kuten Itäraide- sekä Mellu- ja Myllyraide-projektien) ja Helsingin sosiaaliviraston yhteinen tavoite. Osassa projekteja kehitettiin verkostoja myös yksityisten yritysten kanssa, kun asiakkaille pyrittiin löytämään työpaikkoja. Työnantajiin oltiin suoraan yhteydessä ja tarjottiin tukea, mikäli asiakas saataisiin yritykseen työllistettyä. Verkostoituminen yksityisen sektorin kanssa ei aina toteutunut toivotulla tavalla, mutta se oli toimintatapana jotakin uutta. Se kuvasi pyrkimystä muuntaa sosiaalityön perustehtävää asiakkaita työllistävään suuntaan. Se oli myös yritys alkaa aktiivisesti vaikuttaa asuinalueella asiakkaan tarpeita vastaavalla tavalla. Osin kyse oli jopa rakenteellisesta työotteesta, kun toiminnalla vahvistettiin yhteisöllistä vastuunottoa.

Työsuhteen ohjaaja hankkii työpaikkoja avoimilta markkinoilta jalkautumalla, soittamalla yrityksiin, lehdessä olevan työpaikkahaun pohjalta tai internetin perusteella. Työntekijöiden markkinointi on taitolaji. Parhaaksi myyntivaliksi on osoittautunut, että asiakkaan työllistäminen on isänmaallista toimintaa. Työnantaja ei menetä mitään, sillä tarvittava työhön opastuskin pystytään järjestämään projektin toimesta. (Tess)

Osassa projekteja toteutettiin ja kehitettiin myös yhteisö- ja sosiaalityön mukaista asukas-toimintaa. Tällöin pyrittiin vahvistamaan alueellisia asukasverkostoja ja käynnistämään matalan kynnyksen palvelupisteitä ja toimintoja. Niiden lähtökohtana ei ollut enää sosiaaliviraston asiakkuus vaan asuinalueen hyvinvoinnin edistäminen. Kaikille avointen toimintojen kautta voitiin rakentaa sosiaalisesti kuntouttavia ja eheyttäviä yhteisöjä,

joita hyödynnettiin myös perussosiaalityössä yksilökohtaisen työn menetelmänä tai välineenä. Niissä oli osin kyse palvelujärjestelmän laajentamisesta ja kehittämisestä vastaamaan uudenlaisiin palvelutarpeisiin. Toisaalta kyse oli palvelujärjestelmän, myös perussosiaalityön, puutteellisen toiminnan paikkaamisesta, sillä sosiaalityö todentui osalle asiakkaita vaikeasti lähestyttävänä viranomaistahona, jonka kanssa ei haluttu olla tekemisissä tai joka ei kyennyt auttamaan. Asukastilat ja palvelupisteet pyrkivät toimimaan vastavoimana, tiloina, joihin oli helppo hakeutua ja joista tarvittaessa sai apua ja tukea.

Syrjäytymisen käsitettä ei Myötämäen toiminnassa ole tietoisesti käytetty mutta tässä yhteydessä voi todeta mukana olevan monella tapaa syrjäytyneitä tai syrjäytymisuhan alla olevia ihmisiä, joiden tilanteeseen voidaan vaikuttaa Myötämässä toteutettavilla työmuodoilla. (Myötämäki)

Moniammatillisen osaamisen kehittyminen ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa voi mahdollistaa sosiaalityössä työkäytäntöjä, jotka täydentävät julkisen sektorin tarjoamia palveluja ja tarjoavat asiakkaille ja asukkaille mukana olemisen paikkoja. Matalan kynnyksen toimintamuodot toimivat asiakaslähtöisen työskentelyn tukena ja luovat edellytyksiä asiakkaan kuulemiselle hänen omassa elinympäristössään. Ne voivat myös tarjota väylän asiakkuuteen ja osallisuuteen niille asiakkaille, jotka toimimattomassa palvelujärjestelmässä ovat leimautuneet vaikeasti autettaviksi asiakkaiksi (ks. Juhila 2006, 192–193). Samalla asiakkaiden ja asuinalueen ongelmat tulevat näkyviksi, kun niitä ei voida valikointikäytännöllä ohittaa. Sosiaalibyrokraattinen, toimeentulotukisidonnainen sosiaalityö, jonka tapahtumapaikkana on ollut sosiaalityöntekijän toimistohuone, näyttää tässä kokonaisuudessa varsin riittämättömältä.

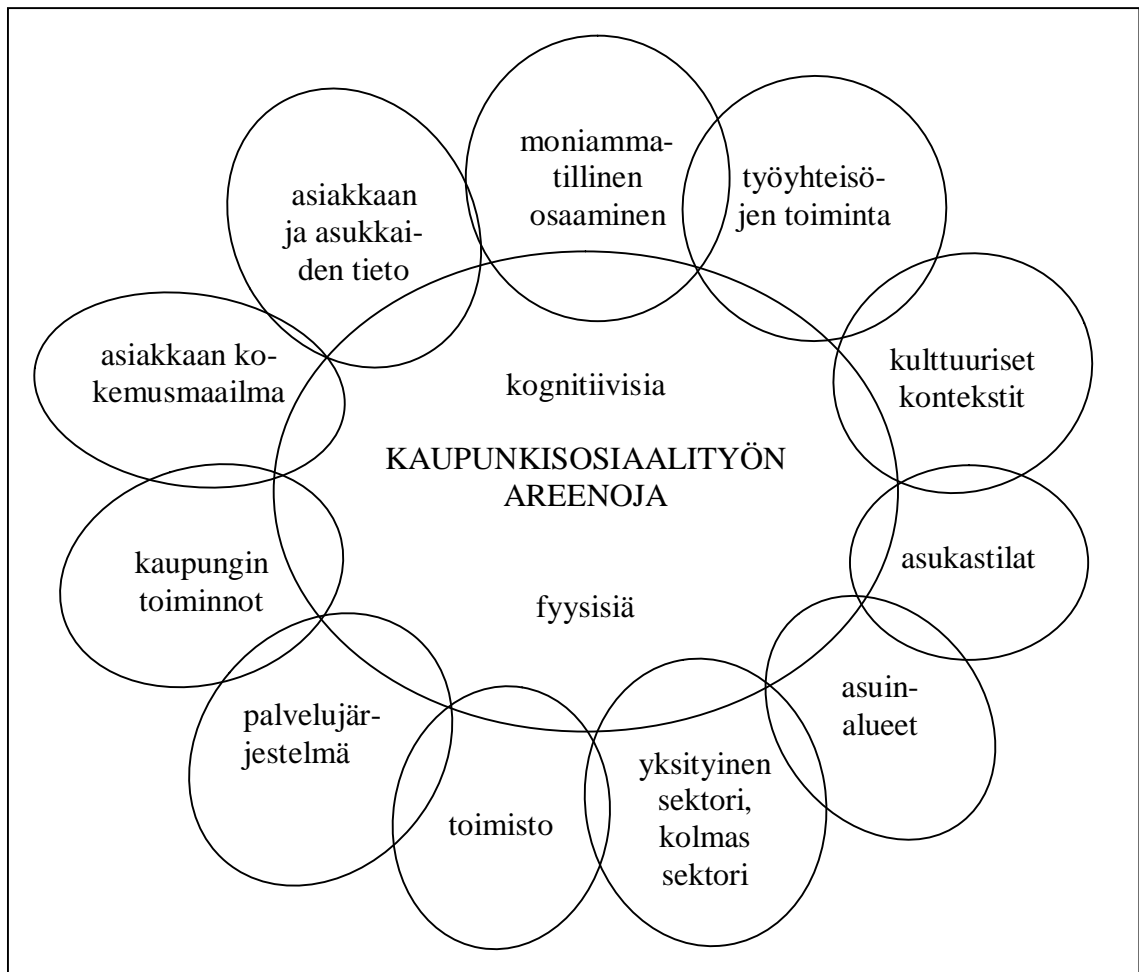
Se, mikä näyttäytyi työntekijöille asiakkaan epärationaalisena toimintana tai toimittomuutena, saattoikin olla asiakkaalle täysin loogista ja elämäntyylin kuuluvaa. Itse asiassa näytti siltä, etteivät asiakkaat olleetkaan välinpitämättömiä omien suunnitelmiansa ja toiveidensa suhteen, vaan kyse oli ennemminkin siitä, että takana oli niin monia epäonnistuneita yrityksiä, keskeytyneitä kursseja, aloitettuja opintoja, pieleen menneitä suunnitelmia. (Muutostyö)

Moniammatillisuus ja verkostoituminen tapahtuvat erilaisten työ- ja toimintakulttuurien rajapinnoilla, eikä niiden toteuttaminen ole helppoa tai yksinkertaista. Ne ovat kuitenkin mahdollisia, jossain määrin jo olemassa olevia ja todennäköisiäkin kehityssuuntia. Kyse on – kuten sosiaalityön kehittämisessä usein – jostakin sellaisesta elementistä, joka on aina ollut kunnallisessa sosiaalityössä jollakin tavalla mukana, mutta joka uusien työjärjestelyjen kautta voi vahvistua ja saada paremmat mahdollisuudet todentua.

7.5 Byrokratiatyöstä kohti kaupunkisosaalityötä

Projekteissa sosiaalityö alkoi orientoitua asiakastyöhön sosiaalibyrokraattisen ohjauksen ohella myös kaupungin tarjoamista erilaisista konteksteista käsin. Usean projektin lähtökohtana olikin kaupunkioiloista kummunnut kehittämishaaste. Osaa projekteista ei olisi edes ollut mahdollista toteuttaa maaseutuyhteisössä. Vaikka kaupunkisosaalityön käsite mainittiin vain muutamassa projektissa, monissa teksteissä puhuttiin juuri kaupunkisosaalityölle tyypillisistä ilmiöistä, kuten palvelujärjestelmän erityispiirteistä, asuinalueista, suhdeverkostoista ja kaupungin toiminnallisista mahdollisuuksista. Kaupunkisosaalityöllä tarkoitetaan sosiaalityötä urbaanissa toimintaympäristössä, urbaanin toimintaympäristön kanssa. (Ks. Juhila 2006, 132–135; Kopomaa & Meltti 2005, 9–10.)

Toimeentulotukisidonnainen sosiaalityö on rajautunut toimistotiloihin, jolloin asiakkaiden kaupunkimaiset elinehdot ilmenevät lähinnä heidän puheessaan. Projekteissa kaupunki sen sijaan oli elävästi läsnä, ja sosiaalityön ja kaupunkiympäristön suhde alkoi rakentua dialektiseksi (Kopomaa & Meltti 2005, 11). Sosiaalityön mahdollisuudet avartuivat, kun sosiaalityötä alettiin tehdä verkostoituneesti erilaisilla vuorovaikutuksellisilla ja toiminnallisilla kentillä. Kaupungin ilmiöitä kohdattiin ja niihin myös tartuttiin, jolloin kaupunki alkoi vaikuttaa siihen, minkälaisena sosiaalityö todentui. Silloinkin, kun työtä tehtiin toimistotiloissa, sosiaalityössä voitiin toimia ikään kuin uudenlaisilla kognitiivisilla areenoilla: sosiaalityötä alettiin ajatella toisenlaisista, epäbyrokraattisista näkökulmista. Tällaisen tilallisen ja kognitiivisen liikkuma-alan rakentumisen kautta perussosiaalityöhön kehittyi mahdollisuuksia alkaa toteutua kaupunkisosaalityönä.



Kuvio 8. Kaupunkisosaalityön areenoja.

Kaupunkia pyrittiin hyödyntämään asiakastyön voimaannuttavana ja valtaistavana kontekstina. Kaupunkiympäristön tarjoamia mahdollisuuksia haluttiin hyödyntää, ja projektien sosiaalityölle kuvaavaa olikin toimijoiden ja toimintojen runsaus. Sosiaalityö lähti liikkeelle, haki aktiivisesti myönteisiä vaihtoehtoja ja ratkaisuja sekä pyrki kehittämään, joskus asiakkaiden kanssa, uusia palveluja ja toimintoja. Yksilötyön rinnalla painottuivat yhteisösosiaalityön ja rakenteellisen sosiaalityön näkökulmat, jolloin sosiaalityö alkoi rakentua monikerroksisena toimintana. Asiakkaaseen kohdentuvan arvioinnin ja ongelmalähtöisyyden sijaan alettiin paikoin korostaa yhdessä rakentuvia tulkintoja siitä, mistä asiakkaan elämässä oli kyse. Yksilökohtaisten muutostavoitteiden ohella nostettiin esille myös elämiskulttuureihin ja tietämisen tapoihin kohdistuvia muutosodotuksia.

Tämä avasi sosiaalityöhön lähestymistapoja erityyppisiin sosiaalisiin ja yksilöllisiin tilanteisiin.

[Sosiaalisen raportoinnin projekti] Camera Obscura syntyi kauniina kesäpäivänä puistonpenkillä vuonna 2004. Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat pohtivat maailman menoa ja haaveilivat yhdessä. ”Ihmisillä on tavallisesti kuvia vain juhlista, mutta arkea kuvataan harvemmin. Joillakin ihmisillä ei ole lainkaan valokuvia. Mitä itse asiassa tiedämme ihmisten arjesta ja elinolosuhteista? Mitä poliitikot tietävät esimerkiksi tavallisen punavuorelaisen työttömän elämästä? Millaisina erilaisina maailmoina ihmisten arki näyttäytyy?” Puistonpenkillä unelmoidessamme päätimme kokeilla kaikille uudenlaista toimintaa oman ja muiden elämän ymmärtämiseksi ja näkyväksi tekemiseksi. (Muutostyö)

Projekteissa kaupunkisosaalityön kontekstina toimivat ennen kaikkea koko kaupunkia suppeammat asuinalueet tai alakulttuurit ja niihin liittyvät asiakas- ja asukasryhmittymät. Alakulttuurit kuvastavat asiakkaiden kokemus- ja merkitysmaailmaa ja voivat siksi kertoa, miten sosiaalityötä olisi hyvä tehdä ja minkälaisista toimintatavoista voisi olla hyötyä – miten siis sosiaalityön kontekstisidonnaisuutta ja asiakaslähtöisyyttä voidaan edistää. Kun alakulttuurit ja asuinalueet realisoituivat sosiaalityön toimintaympäristönä, asiakkaan oman elämän voimavarat ja reunaehdot saattoivat nousta esille. Samalla sosiaalibyrokraattinen, yhdenmukainen asiakaskuva oli kyseenalaistettavissa. Kun aiemmin on pohdittu sosiaalityöntekijän edellytyksiä ymmärtää asiakkaitaan esimerkiksi eriävän luokka-aseman vuoksi (ks. Sipilä 1989, 201–206; Raunio 1999, 255–263), alkoi ymmärtämisen tavoite rakentua 2000-luvun monikulttuurisessa projektityössä osin myös erilaisuuden, ei ainoastaan samuuden näkökulmista (ks. esim. Anis 2005). Tuli ilmeiseksi, että asiakkaiden kokemusmaailmoja on olemassa määrätön määrä. Kenties pyrittiin Lena Dominellin (2002, 9) mukaisesti arvostamaan asiakkaiden erilaisuutta ja siihen kytkeytyviä voimavaroja sen sijaan, että olisi lannistuttu ymmärtämisen mahdollisuudesta ja tulkittu asiakasta toimintakyvyttömänä ”toisena”. Tämä edellytti asiakkaan kuulemistä (asiakaslähtöisyyttä) sekä eettiseen asiantuntijuuteen perustuvaa työtettä.

Työntekijät pitivät tärkeänä sen tajuamista, että huumeiden käyttäjien maailma on kaoottinen. Toisaalta kaikki asiat pyörivät aineen ympärillä, mutta elämästä löytyy usein myös voimavaroja. Lisäksi asiakkaan kunnioitus ja heidän erilaisuutensa ymmärtäminen paistoi haastatteluista. (Palveluohjaus)

Alakulttuurit voivat olla asiakkaita vahvistavia. Ne voivat myös vahingoittaa silloin, kun ne perustuvat syrjäytymiseen tai rikollisuuteen. Joskus ne tuottavat voimavaroja ja haavoittuvuutta samanaikaisesti, kuten kenties maahanmuuttajuuteen liittyvien alakult-

tuurien kohdalla voi olla. Sosiaalityöhön kehittyi keinoja hyödyntää asukasryhmien ja paikallisten kulttuurien vahvuuksia sekä vaikuttaa kielteisinä pidettyihin ilmiöihin (ks. Karisto 1997, 143). Asiakastyö saattoi itsessään tuottaa uudenlaista tietoa, kun yksilökohtaiseen työhön liitettiin yhteisöllinen näkökulma ja alueellisten ilmiöiden tunnistaminen helpottui. Tällöin tietynlaisessa marginaalisessa elämäntilanteessa elävä ihminen ei ollut enää vain yksittäinen vastaanotolla käyvä asiakas, vaan hänen kokemuksensa rinnastuivat muiden asiakkaiden ja asukkaiden elämäntilanteisiin ja saattoivat alkaa kasautua sosiaalisiksi ilmiöksi. (Ks. Juhila 2006, 134.) Se loi pohjaa alueelliselle, kohdennetulle sosiaalityölle. Samalla sosiaalityön tiedonmuodostuksen ja sosiaalisen raportoinnin edellytykset vahvistuivat.

Alueen haasteita sosiaalityön kannalta ovat runsas pitkäaikaistyöttömyys sekä päihde- ja mielenterveysongelmat, jotka näkyvät myös katukuvassa. Muuttovirran ja asuntokannan rakenteesta syntyvä yksinäisyyden ja juurettomuuden problematiikka näkyy asiakaskunnassa. Tärkeän sosiaalityön asiakasryhmän muodostavat Kallion yksinäiset miehet, joita yhdistää usein pitkäaikaistyöttömyys, päihdeongelmat ja avioero. Nuoret huumeidenkäyttäjät muodostavat toisen haasteellisen ryhmän alueella. (Myötämäki)

Suurkaupunkiympäristö asettaa omat vaatimuksensa perussosiaalityön kehittymiselle. Kulttuurinen ja alueellinen kirjavuus edellyttää sosiaalibyrokralialta joustavuutta ja perussosiaalityöltä aluekohtaisesti rakentuvaa työskentelyä. Kaupunkisosiaalityötä voidaan nähdäkseni toteuttaa erilaisten yhteiskunnallisten orientaatioiden mukaisena toimintana, mutta sen moniarvoinen konteksti ei itsessään rajaa ketään ulkopuolelle. Projekteissa kuvattu kaupunkiympäristöstä orientoituva sosiaalityö ei sekään ollut irrallaan sosiaalibyrokraliasta, mutta se kykeni avaamaan sosiaalityöhön vaihtoehtoisia tulkintoja ja kyseenalaistamaan valtavirtaistavan, aina oikeassa olevan sosiaalibyrokralian lähtökohtia. Se vaikutti olevan asiakaslähtöisen ja verkostoituneen sosiaalityön luonteva jatke. Kaupunkisosiaalityö tunnisti ja näki yksilöllisen asiakkaan mutta pyrki samanaikaisesti hahmottamaan alueellisia ja kulttuurisia kokonaisuuksia, joiden yhteydessä yksittäisten asiakkaiden elämäntilanteet saivat merkityksensä. Toimeentulotukisidonnaisesta sosiaalityöstä kaupunkisosiaalityö irrottautui hajottaessaan yhtenäiskulttuurille ominaisen käsityksen tavanomaisuudesta, edetessään palvelujärjestelmän kontekstista alueelliseksi toimijaksi ja toteuttaessaan asiakkaita ja asukkaita osallistavia työkäytäntöjä.

8 Lopuksi

Lähdin tutkimuksellani selvittämään, minkälaisina ammatillisina käytäntöinä kunnallisen perussosiaalityön on kaupunkiympäristössä mahdollista toteutua. Paikansin perussosiaalityössä tapahtumassa olevan muutoksen ennen kaikkea kolmeen seikkaan: sosiaalityön ja toimeentulotukityön vahvan kytköksen murtumiseen, aktiivisen sosiaalipolitiikan toteutumiseen kuntasektorilla ja odotuksiin siitä, että perussosiaalityön on alettava toimia uudella tavalla. Toisaalta nostin esille toimeentulotukityöhön kohdistuvat paineet, jotka vaikeuttavat sosiaalityön kehittämistä ja toimeentulotukityöstä irrottautumista. Teoreettiset näkökulmani liittyivät perussosiaalityön vuorovaikutteiseen rakentumiseen ja työkäytäntöjä kuvaaviin käsitteisiin. Aineistona hyödynsin helsinkiläisen perussosiaalityön yhteydessä toteutettujen projektien tekstejä, ja vertasin niistä saatua sosiaalityön kuvausta toimeentulotukisidonnaisen sosiaalityön kuvaukseen.

Olen tarkastellut projekteja saman todellisuuden erilaisina mutta toisiaan täydentävinä kuvauksina. Ilmeistä on, että sosiaalityön ei tarvitse olla keinotonta tai hiljaista. Sosiaalityön ammatillisia käytäntöjä oli voitu kehittää monipuolisella ja ristiriitaisellakin tavalla, mikä ilmentää projektien toiminnallisen pohjan värikyyttä. Yksittäisiä projekteja ei voida nähdä vain jonkin tietyn orientaation tai työkäytännön edustajina, vaan ne koostivat kuvaa sosiaalityöstä limittäisistä ja lomittaisista näkökulmista. Esille nousi epäilemättä vain osa sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kokonaisuudesta, mutta jo tällaisenaan perussosiaalityössä voidaan sanoa olevan useita toiminnallisia mahdollisuuksia.

Projekteissa sosiaalityön yhteiskunnallista orientaatioperustaa laajennettiin, ja sosiaalityö alkoi rakentua valtiollisen ja sosiaalibyrokraattisen ohjauksen ohella myös kansalaisyhteiskunnan, asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden oman ammatillisen toiminnan näkökulmista. Sosiaalityön proseduurisen ja kokemuksellisen tiedon rinnalle nousivat sosiaalityön käytäntötieto ja jossain määrin myös eettinen tieto ja käytäntöön sovellettavissa oleva tutkimustieto. Näin sosiaalityölle avautui mahdollisuuksia hakea toisin toimimisen käytäntöjä. Ammatillisten työkäytäntöjen kehittyvä kenttä tarjosi sosiaalityölle toiminnallisia vaihtoehtoja ja näkökulmia erityyppisiin asiakkuuksiin. Työkäytäntöjen perusteella oli hahmotettavissa neljä perussosiaalityön mahdollista kehityssuuntaa: työllistämisen- ja muutostehtävästä alkaa kehittyä sosiaalityön uusi sosiaalibyrokraattinen

perustehtävä; asiakaslähtöisyyttä aletaan vahvistaa järjestelmälähtöisyyden sijaan; yksin tekemisen työkuultuurista edetään moniammatilliseen ja verkostoituneeseen työtapaan; sosiaalibyrokrattisesta toimintaympäristöstä siirrytään kohti kaupunkisosaaliryöötä.

Projekteissa oli haettu keinoja vastata toimeentulotukisidonnaisen sosiaaliryöön vakaviin puutteisiin, joiden katsottiin tuottaneen liikaa epäonnistumisen kokemuksia asiakkaille. Projekteilla ei kuitenkaan ollut yksiselitteistä kantaa toimeentulotukiryöön ja sosiaaliryöön erottamiseen liittyviin kysymyksiin (vrt. Tuusa 2005, 53–56). Oli projekteja, joissa pidettiin tärkeänä tehdä sosiaaliryöötä ilman toimeentulotukiryöön negatiivisuutta ja sosiaalibyrokrattista valtaa. Toisaalta oli projekteja, joissa toimeentulotukea haluttiin hyödyntää kannustavassa mutta ei sanktioivassa mielessä. Lisäksi oli projekteja, joissa toimeentulotukiryö nähtiin perussosiaaliryöön työvälineenä, eikä niiden erottamista toisistaan pidetty aiheellisena. Vaikka pohdinnat toimeentulotukiryöön siirrosta Kelaan eivät nousseet projekteissa esille, selvää oli, että sosiaaliryöötä ei haluttu tehdä toimeentulotukiryöön määrittämällä ja rytmittämällä tavalla. Tältä osin eron hakeminen toimeentulotukisidonnaiseen sosiaaliryöhön oli projekteissa yksimielinen.

Aktiivisen sosiaalipolitiikan vaikutus ilmeni projekteissa asiakkaiden työllistämiseen tähtäävinä työkäytäntöinä. Mikäli perussosiaaliryö erikoistuu palkkatyösuuntautuneeseen muutokseen, huollollinen orientaatio saattaa syrjäytyä sosiaaliryöntekijöiden työn ytimeästä. Tällöin aktivointipolitiikan ja sosiaalipalvelujen elämäntapaajattelun voidaan katsoa muuttaneen perussosiaaliryöön palveluparadigmaa (ks. Haverinen 2005, 99; Roinainen 2008, 264; Jokinen & Juhila 2008, 7–8). Aktiivisen sosiaalipolitiikan vaikutus ei mielestäni kuitenkaan rajautunut vain liittämisorientaation mukaisen työotteen vahvistamiseen. Se näkyi projekteissa myös muunlaisten sosiaaliryöön kehityssuuntien avaajana, sillä aktivointikäytännöt nostivat esille kuntouttavan ja huolenpidon sosiaaliryöön kysymyksiä monestakin näkökulmasta. Ensinnäkin näkyväksi tehty asiakasvalikointi herätti huolen sosiaaliryöön ulkopuolelle jäävistä asiakkaista. Toiseksi aktiivinen sosiaalipolitiikka alkoi vastuuttaa perussosiaaliryöötä sen omasta aktiivisuudesta ja kyvystä toimia asiakkaita hyödyttävällä tavalla. Kolmanneksi liittämisorientaatio osoittautui riittämättömäksi lähestymistavaksi jopa aktivointiryöhön valikoituneiden asiakkaiden kohdalla. Tämä nosti esille eriarvoistumiskurssin (Juhila 2008, 60–62) mukaisia kehityssuuntia, joissa vahvistettiin marginaaleissa toteutuvaa ja asiakkaan kokemusmaailmasta nousevaa sosiaaliryöötä.

Projektien kuvaama sosiaalityö näkyy jo osin helsinkiläisen perussosiaalityön arjessa. Projektien työkäytäntöjä onnistuttiin osin vakinaistamaan osaksi palvelujärjestelmää, vaikkakaan ei välttämättä osaksi perussosiaalityön tehtäväkenttää. Näin oli erityisesti yhteisösosiaalityön mukaisten työkäytäntöjen kohdalla (esimerkiksi Betania-talo). Osin projektit ovat olleet vaikuttamassa työkäytäntöihin, jotka sittemmin ovat todentuneet (kuten työllistämiseen tähtäävä sosiaalityö). Joidenkin työkäytäntöjen vakiinnuttaminen ei onnistunut, ja muutoksista huolimatta perussosiaalityö on edelleen monin tavoin toimeentulotukisidonnaista toimintaa.

Perussosiaalityö kehittyi sosiaalibyrokratian toisin toimimisen ehtojen (Metteri 2004, 136–138) sallimissa rajoissa. Ensisijaiset reunaehdot rakentuvat sen mukaan, miten toimeentulotukityö järjestetään. Taloudellisen taantuman aikana toimeentulotukea hakevien asiakkaiden määrä kasvaa ja työn kehittämisen edellytykset heikkenevät. On haettava tasapainoa sosiaalibyrokratian välttämättömien reunaehtojen (kuten perusturvan ja toimeentulotukityön) ja sosiaalityön muutostarpeiden välillä. Projektien keinot vaikuttaa työn reunaehtoihin olivat ennen kaikkea käytäntölähtöinen kehittämistoiminta ja yhteisöllinen taitavuus. Arnkilin (1992, 25, 48–52) sanoin kehittämistyössä lieneekin haettava "sopivaa erilaisuutta" ja toimintamahdollisuuksien avartamista, jotta muutos mahdollistuisi ja konkretisoituisi. Käsitystä siitä, mitä perussosiaalityö on, voidaan hiljalleen avartaa ja syventää.

Tutkimustulosten yleistettävyyden on konstruktivistisen lähestymistavan mukaan rajallista, koska todellisuus ymmärretään monimuotoisena ja suhteellisena (Kivipelto 1999, 133; ks. Raunio 1999, 80–88). Tämä tutkimus on rajattu tapaustutkimuksellisen lähestymistavan mukaisesti koskemaan vain Helsingin kaupungin sosiaaliviraston perussosiaalityötä, ja rajaus perustuu juuri pyrkimykseen yksinkertaistaa sosiaalityön moninaista todellisuutta. Robert K. Yinin (2003, 31–33) mukaan tapaustutkimukselle ominaista on analyttinen yleistäminen, jota käytetään kyseenalaistamaan tai vahvistamaan aiemmin esitettyä tai itse kehitettyä teoreettista näkemystä. Yleistäminen perustuu ajatukseen siitä, että tutkittavalla ilmiöllä on yleistä merkitystä (Peuhkuri 2007, 133). Tässä tutkimuksessa perussosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kuvaus voi toimia ehdotuksena käsitteellisestä mallista, jonka pätevyyttä voidaan käytännössä ja jatkotutkimuksissa koetella (Laine ym. 2007, 29–30). Helsinkiläisen sosiaalityön mahdollisuuksia esittele-

vän osuuden tulokset ja tulkinnat ovat sen sijaan yleistettävissä vain siltä osin kuin ne ymmärretään kaupunkiympäristössä läsnä olevina kehityssuuntina, jotka voivat yhteiskunnallisten ja sosiaalibyrokraattisten reunaehtojen keskellä toteutua tai olla toteutumatta.

Tutkimusmenetelmänä abduktiiviseen ajatteluun perustuva sisällönanalyysi toimi mielestäni hyvin. Käsitteiden tukemana laaja aineisto jäsenyi ymmärrettäviksi kokonaisuuksiksi, joista sosiaalityön työikäntöjä oli mahdollista paikantaa. Samalla käsitteiden sisällölliset ulottuvuudet koostuivat osin aineistolähtöisesti, joten käsitteet eivät yksin määrittäneet tutkimuksen tuloksia. Tutkimusasetelma aiheutti kuitenkin kertaantumusta siten, että osin samat teemat ovat nousseet esille ensin käsitteiden määrittelyn ja sen jälkeen tutkimustulosten ja tulkinnan yhteydessä. Tutkimusmenetelmän heikkoutena voidaan pitää sitä, että ennakkoon määriteltyihin käsitteisiin rakentuva tulkinta saattoi rajoittaa aineiston ja erilaisten toiminnallisten yhteyksien havainnointia. Voidaan kysyä, jäikö joitakin olennaisia näkökulmia tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimustulosten keskusteluttaminen sosiaalityöntekijöillä olisi voinut antaa tarkentavaa tietoa työikäntöjen keskinäisistä suhteista ja käytännöllisistä tulkinnoista. Lisäksi käsitekehikon laaja lähestymistapa tuotti runsaasti eritasoista ja moniulotteista tietoa. Sen koostaminen ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi vei minua tutkijana kohti kokonaisvaltaista tulkintaa, mistä on aiheutunut analyysiin tiettyä pinnallisuutta. Kyseessä on ollut tietoinen valinta: lähdin siitä, että rajoittuneemman näkökulman kautta en olisi saanut sitä tietoa ja ymmärrystä, jota itse lähdin hakemaan ja jota olen sosiaalityöntekijänä halunnut saada.

Kunnallista perussosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työtä jäsentävää ja sovellettavaa tutkimusta on toistaiseksi tehty jokseenkin vähän (ks. Raunio 2004, 112–117), mutta tilanne on muuttumassa. Sosiaalityön on katsottu etenevän kohti käytäntöjä, joissa toiminta yhä selkeämmin perustuu tutkimustiedolle ja joissa sosiaalityöntekijät ovat itse tuottamassa tietoa omasta työstään yhdessä yliopiston ja kehittämissyksiköiden kanssa (Börjeson, Börjeson & Svedberg 2006, 380–383; Rajavaara 2005, 63–67). Juuri kokemus-, käytäntö- ja tutkimustiedon yhdistämiseen liittyvät mielestäni tämän tutkimuksen jatkokysymykset. Tutkimus ei esimerkiksi antanut vastausta siihen, miten työikäntöjä kuvaavat käsitteet toimivat sosiaalityöntekijöiden arjessa. Myös yksilötyön ja yhteistyön yhdistämistä olisi aiheellista tutkia tarkemmin käytännön sosiaalityössä. Lisäksi eettinen tieto olisi nähdäkseni syytä nostaa tarkasteluun, jotta sosiaalityön ar-

voihin liittyvän ideaalipuheen (Paasio 2003, 24) sijaan osattaisiin sanoa, mitä asiakaslähtöisyys, tunnettyö ja luottamus sosiaalityössä konkreettisina tekoina tarkoittavat.

Toivon, että tutkimukseni on avannut näkökulmia siihen, mitä perussosiaalityö voisi olla. Toivon sen myös lisäävän ymmärrystä siitä, mitä sosiaalityöntekijät itse asiassa tekevät: he tekevät nimettävissä ja tunnistettavissa olevia sosiaalityön intentionaalisia tekoja. Sosiaalityön sanallistaminen on tärkeää, jotta sosiaalityön näkemyksiä voidaan yhä paremmin ja perustellummin ilmaista siellä, missä muutoksen suunnista keskustellaan. Näkyvään, pätevään ja koeteltuun tietoon nojaava sosiaalityö kykenee perustelemaan kehittämis- ja resurssitarpeitaan vakuuttavammin kuin sosiaalityö, joka tyytyy toimimaan hiljaisuuteen perustuvassa työskentelyssä.

Lähteet

Aktiivinen sosiaalipolitiikka -työryhmän muistio (2000) Työryhmämuistioita 1999:20. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

Arnkil, Erik (1991) Peilejä. Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeistä. Sosiaali- ja terveyshallitus, tutkimuksia 5/1991. Helsinki: VAPK-kustannus.

Arnkil, Erik (1992) Sosiaalityön rajasyteemit ja kehitysvyöhyke. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 85. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Anis, Merja (2005) Monikulttuurisuus sosiaalityön haasteena – lastensuojelu ja maahanmuuttajat. Teoksessa Kopomaa, Timo & Meltti, Tero (toim.) Kaupunkisosaalityötä paikantamassa. Palmenia-sarja 3. Helsinki: Yliopistopaino, 61–79.

Autti, Lilli & Soppela, Marja-Terttu (2007) Asiakkaan asialla. Mitä asiakkaat kertovat yhteydenotoillaan? Selvitys Helsingin sosiaaliamiesten toiminnasta vuonna 2006. http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Sosv/fi/Neuvonta/Asiamiehet/Sosiaaliamies. Luettu 11.5.2009.

Banks, Sarah (2001) Ethics and Values in Social Work. Basingstoke: Palgrave.

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1987) The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge. Harmondsworth: Penguin Books.

Bergmark, Åke & Lundström, Tommy (1998) Metoder i socialt arbete. Om insatser och arbetssätt i socialtjänstens individ- och familjesorg. Socialvetenskaplig tidskrift 5 (4), 291–314.

Bergmark, Åke & Lundström, Tommy (2006) Metoder i socialt arbete – vad är det? Teoksessa Meeuwisse, Anna & Sunesson Sune & Swärd, Hans (red.) Socialt arbete. En grundbok. Stockholm: Natur och Kultur, 166–182.

Blennerger, Erik (2006) Etik för socialt arbete. Teoksessa Meeuwisse, Anna & Sunesson Sune & Swärd, Hans (red.) Socialt arbete. En grundbok. Stockholm: Natur och Kultur, 227–247.

Bowring, Finn (2000) Social exclusion: limitations of the debate. Critical Social Policy 20 (3), 307–330.

Börjeson, Bengt & Börjeson, Martin & Svedberg, Lars (2006) Att utveckla kunskapen i socialt arbete genom att återigen sätta praktiken i centrum. Teoksessa Meeuwisse, Anna & Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) Socialt arbete. En grundbok. Stockholm: Natur och Kultur, 368–383.

Cavén, Outi (1999) Sujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä. Turku: Painosalama Oy.

Compton, Beulah R. & Galaway, Burt (1994) *Social Work Processes*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole.

Definition of Social Work (2000). International Federation of Social Workers (IFSW). IFSW General Meeting in Montréal, Canada, July 2000.
<http://www.ifsw.org/en/p38000408.html> Luettu 15.4.2007.

Dominelli, Lena (2002) *Anti-Oppressive Practice in Context*. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (Ed.) *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates*. Basingstoke: Palgrave in association with The Open University, 3–19.

Eräsaari, Leena (1995) *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Helsinki: Gaudeamus

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Marjatta (1991) *Metodisuus ja ohjautuminen sosiaalityössä*. Teoksessa *Sosiaalityö ja työnohjaus. Sosiaalityön vuosikirja 1991*. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto r.y. ja VAPK-kustannus, 54–75.

Eskola, Marjatta (2003) *Aina voi tehdä toisin*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. Jyväskylä: PS-kustannus, 108–127.

Ethics in Social Work, Statement of Principles (2004). International Federation of Social Workers (IFSW) and International Association of Schools of Social Work (IASSW). General Meetings of the International Federation of Social Workers and the International Association of Schools of Social Work in Adelaide, Australia, October 2004. <http://www.ifsw.org/en/p38000324.html>. Luettu 15.4.2007.

Forsberg, Hannele & Juhila, Kirsi (1999) *Sosiaalityön ammattikäytännöt ja tutkimustieto*. *Janus* 7 (4), 367–372.

Grönfors, Martti (1982) *Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät*. Porvoo: WSOY.

Guldager, Jens (2000) *Nogle tanker om forskning i eller evaluering af socialt arbejdes metoder*. *Socialvetenskaplig tidskrift* 7 (4), 327–344.

Haahtela, Riikka (2006) *Osallisuuskeskustelut sosiaalityössä. Neljä näkökulmaa sosiaalityössä tuotettuihin asiakkaan osallisuusmahdollisuuksiin*. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Haverinen, Riitta (2005) *Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena*. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus, 99–123.

Heinonen, Hanna (2007) *Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä*. Ammatillinen lisensiaatintutkielma. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 16. Helsinki: SOCCA ja Heikki Waris -instituutti.

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

Helsingin sosiaaliviraston toimintakertomus 2007.

http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/076e48804a176e1a9436fc3d8d1d4668/Toimintakertomus_2007.pdf?MOD=AJPERES Luettu 3.9.2008.

Helsingin työllisyysohjelma 2004–2006 (2004) Helsinki: Helsingin kaupungin koulutus- ja kehittämiskeskus.

Hinkka, Terhi & Koivisto, Juha & Haverinen, Riitta (2006) Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Stakesin raportteja 12/2006. Helsinki: Stakes.

Hokkanen, Liisa (2009) Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 315–337.

Honkanen, Pertti (2006) Työttömien perusturvan ongelmia. Kelan tutkimusosasto. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 54/2006. Helsinki: Kela.

Högnabba, Stina (2008) Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Imre, Roberta Wells (1984) The Nature of Knowledge in Social Work. *Social Work* 29 (1), 41–45.

Immonen, Tuula & Kiikkala, Irma (2007) Sopimaton systeemiin. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäynnättämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 55–85.

Joas, Hans (1996) *The Creativity of Action*. Chicago: University of Chicago Press.

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

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Johdanto. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 7–11.

Juhila, Kirsi (2000) Sosiaalityön luokittelu ja ohjeistaminen – ristiriidassa refleksiivisyyden kanssa? *Janus* 8 (2), 150–163.

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

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

Juhila, Kirsi (2008b) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 48–81.

Julkunen, Raija (1998) Aktivoivan sosiaalipolitiikan hämmennykset. *Yhteiskuntapolitiikka* 63 (2), 180–189.

Järvelä, Sampo & Laukkanen, Maija (2000) Näkökulmia voimavaraistamiseen. *Employment Integra -projektien empowerment-teematyöraportti*. Employment-julkaisut No 19. Helsinki: Työministeriö.

Kananoja, Aulikki (1997) Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. *Stakes, raportteja 211*. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1997:8. Helsinki: Stakes.

Karisto, Antti (1997) Kaupunkisosiaalityö tulee. Teoksessa Viialainen, Riitta & Maaniittu, Maisa (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” *Sosiaalityö 1990-luvulla*. *Stakes, raportteja 213*. Helsinki: Stakes & Sosiaali- ja terveysministeriö, 129–144.

Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim.) (2005) *Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Karvinen, Synnöve (1996) Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. *Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet* 34. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tappola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna (2005) *Konstikas sosiaalityö 2003*. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Keskitalo, Elsa (2008) *Balancing Social Citizenship and New Paternalism*. Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective. *Stakes, Research Report 177*. Helsinki: Stakes.

Kesänen, Juha (toim.) (2003) *Työllistyvä Helsinki*. Näkökulmia paikalliseen työllisyyden edistämiseen. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Kivipelto, Minna (1999) *Työntekijäkeskeinen ja kontekstuaalinen sosiaalityön asiantuntijuus*. *Lisensiaatintutkimus*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kivipelto, Minna (2004) Sosiaalityön ammattilaisten yhteiskunnalliset orientaatiot ja työn kehittämisen haasteet. *Janus* 12 (4), 342–358.

Kjørstad, Monica (2005) Between professional ethics and bureaucratic rationality: the challenging ethical position of social workers who are faced with implementing a workfare policy. *European Journal of Social Work* 8 (4), 381–398.

Koivula, Ulla-Maija (1982) Esipuhe. Teoksessa Koivula, Ulla-Maija & Mäkinen, Paula (toim.) Sosiaalityön menetelmien ja työmuotojen tutkimus. Sosiaalipolitiikan laitos, tutkimuksia 60. Tampere: Tampereen yliopisto, 1–3.

Kopomaa, Timo & Meltti, Tero (2005) Asuinympäristö, kaupunkipolitiikka ja kaupunkisosaalityö. Teoksessa Kopomaa, Timo & Meltti, Tero (toim.) Kaupunkisosaalityötä paikantamassa. *Palmenia-sarja* 3. Helsinki: Yliopistopaino, 7–19.

Krippendorff, Klaus (2004) *Content Analysis. An Introduction to Its Methodology*. Thousand Oaks: Sage.

Krok, Suvi (2008) Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 145–174.

Kurunmäki, Kimmo (2007) Vertailu. Teoksessa Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 74–92.

Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino (2005) Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus* 13 (4), 452–460.

Kärki, Jarmo (2007) Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtainen toimintoluokitus ja asiakaskohtaisen sosiaalityön kohdeluokitus versiot 1.0. *Stakes, Ohjeita ja luokituksia 2007:2*. Helsinki: Stakes.

Lahti, Tuukka (2007) Ei edes työtön. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 192–209.

Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2007) Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 9–38.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2000.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki toimeentulotuesta 1412/1997.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Lehto, Juhani (1991) Juoppojen professionaalinen auttaminen. Tutkimus lääkärin, sosiaalityöntekijöiden ja poliisien juoppoutteen kohdistamasta työstä ja siihen kohdistuvien professionaalisuusvaatimusten vaikutuksesta. *Sosiaali- ja terveyshallitus, tutkimuksia* 1/1991. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.

Lindqvist, Raija (2005) Perussosiaalityö ja parisuhdeväkivalta. Eteläsavolaisten sosiaalityöntekijöiden haastattelututkimus. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Linnossuo, Outi (2007) Projektioorganisoitu kehittämistyö riskilasten ja -nuorten palveluissa Turussa vuosina 1993–2003. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 25. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Lipsky, Michael (1980) *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.

Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: SOCCA ja Heikki Waris -instituutti.

Liukko, Eeva & Tapola, Sirpa & Yliruka, Laura (2004) Ammattikäytännön kehittämisen prosesseja Heikki Waris -instituutissa. Sosiaalityön tutkimuksen päivät, Jyväskylä 12.2.2004. Luento.

Liukonen, Ritva & Lukman, Leena (2007) Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Oppaita ja työkirjoja 2007:5. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Luomanen, Jari & Räsänen, Pekka (2000) Tietokoneavusteinen laadullinen analyysi ja QSR NVivo -ohjelmisto. Sosiologian tutkimuksia A 23. Turku: Turun yliopisto.

Maidell, Hanna (2003) Projektit työtä kehittämässä ja projektityötä kehittämässä. Teoksessa Kesänen, Juha (toim.) *Työllistyvä Helsinki. Näkökulmia paikalliseen työllisyyden edistämiseen*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 173–186.

McDonald, Catherine & Marston, Greg (2005) Workfare as welfare: governing unemployment in the advanced liberal state. *Critical Social Policy* 25 (3), 374–401.

Metteri, Anna (2004): *Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY r.y.* Helsinki: Edita.

Mosesson, Mats (2004) Intervention. Teoksessa Denvall, Verner & Jacobson, Tord (red.) *Vardagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Norstedts juridik, 223–240.

Mutka, Ulla (1998) *Sosiaalityön neljäs käänne*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, SoPhi 27.

Mäki, Helmi (2006) Yksilökohtainen sosiaalityö. Sosiaalityöntekijöiden yksittäistapausten erittely. Lisensiaattityö, Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta 1966. Teoksessa Mäki, Helmi (kirj.) & Mirja Satka (toim.) (2006) *Hyvä kysymys. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtaisen työn sisältöä etsimässä 1960-luvulla*. Jyväskylä: PS-kustannus, 23–255.

Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokratia asiakkaitten valvojana. Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.

Mäntysaari, Mikko (1999) Sosiaalityön tutkimuksen suuntaamisesta. *Janus* 7 (4) 1999, 355–366.

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

Niemelä, Pauli (2004) Etiikka ja hyvinvointivaltion palvelut. *Yhteiskuntapolitiikka* 69 (3), 300–305.

Niemelä, Pauli (2009) Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 209–236.

Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. *Acta Universitatis Lapponiensis* 150. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Nylund, Marianne (2006) Osallisuus ja osallistuminen kansalaistoiminnassa. Teoksessa Kopomaa, Timo & Meltti, Tero (toim.) *Kaupunkisosaalityötä paikantamassa*. *Palmenia-sarja* 3. Helsinki: Yliopistopaino, 141–156.

Paasio, Petteri (2003) Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. *FinSoc, Työpapereita* 3/2003. Helsinki: Stakes.

Parton, Nigel & O’Byrne, Patrick (2000) *Constructive Social Work: Towards a New Practice*. Basingstoke: Palgrave.

Payne, Malcolm (2005a) *Modern Social Work Theory*. London: Palgrave Macmillan.

Payne, Malcolm (2005b) *Social Work Process*. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (Eds.) *Social Work Futures. Crossing Boundaries, Transforming Practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 21–35.

Pesonen, Anita (2006) Sosiaalityön uusi missio – työllistäminen. Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -kliniken, *Itu* 1/2006, 5–6.

Peuhkuri, Timo (2007) Teoria ja yleistämisen kriteerit. Teoksessa Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus, 130–148.

Piironen, Hannu (2005) Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research* 264. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Satka, Mirja (2006) Sosiaalityön tutkimuksen ensiaskel Helsingin yliopistossa. Teoksessa Mäki, Helmi (kirj.) & Satka, Mirja (toim.) (2006) Hyvä kysymys. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtaisen työn sisältöä etsimässä 1960-luvulla. Jyväskylä: PS-kustannus, 7–11.
- Sheppard, Michael (2006) *Social Work and Social Exclusion. The Idea of Practice*. Hampshire: Ashgate.
- Siltala, Juha (2004) Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Muutokset hyvinvointivaltion ajasta globaaliin hyperkilpailuun. Helsinki: Otava.
- Silverman, David (2006) *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: Sage.
- Sipilä, Jorma (1989) *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi.
- Sosiaalihuoltolaki 710/1982.
- Sosiaalitoimi on ihmistä varten. Pääkirjoitus: Helsingin Sanomat 3.6.2007.
- Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (SATA) esitys sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen keskeisistä linjauksista (2009). Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sulkunen, Pekka (2006) Projektiyhteiskunta ja uusi yhteiskuntasopimus. Teoksessa Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (toim.) *Projektiyhteiskunnan käänttöpuolia*. Tampere: Gaudeamus, 17–38.
- Suomen perustuslaki 731/1999.
- Syrjä, Hannele (2004) Eväitä aktivoivan yhteistyön kehittämiseen. Itä-Helsingin työllistämishankkeiden yhteisarviointi. Arviointiraportti. Tutkimuksia 2004:8. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Särkelä, Antti (2004) Sosiaalityö yhtenä välttämättömänä työnä yhteiskunnallisessa työnjaossa. Teoksessa *Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä -artikkelikokoelma*. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2004:15. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 36–43.
- Thompson, Neil (2002) *Social Work with Adults*. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (Ed.) *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates*. Basingstoke: Palgrave in association with The Open University, 287–307.
- Toikko, Timo (2005) *Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan*. Tampere: Vastapaino.
- Trevithick, Pamela (2000) *Social Work Skills. A Practice Handbook*. Buckingham: Open University Press.

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

Tuusa, Matti (2005) Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Työmarkkinatuki uudistus 1.1.2006 (2005) Kuntaliiton yleiskirje 24/80/2005.

Venkula, Jaana (1993) Tiedon suhde toimintaan. Tieteellisen toiminnan ulottuvuuksia osa 1. Helsinki: Yliopistopaino.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaisyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175–195.

Yin, Robert K. (1994) Case Study Research. Design and Methods. Newbury Park: Sage.

Liitteet

Liite 1. Tutkimusaineisto

Tutkimukseen valikoituneet projektit ja niihin liittyvät raportit, julkaisut ja muut kirjoitukset, joita on käytetty tutkimuksen aineistona.

1. AKU – Aktivoiva ja kuntouttava työote sosiaalityössä -hanke (Helsingin, Espoon ja Vantaan sosiaalialan kehittämishanke)
Tietoa ja taitoa aikuissosiaalityöhön. Yhteenvetoraportti Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityössä (AKU) -hankkeen pilottiryhmien tuloksista. Espoon kaupunki, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki. Koonnut Leena Luhtasela. Helsingin sosiaaliviraston hankkeiden loppuraporttien osuus, 12–32.
<http://www.hel.fi/sosv/hankkeet/aku/index.htm>. Luettu 22.6.2007. Poistettu sittemmin Helsingin sosiaaliviraston internet-sivuilta.

Haarakangas, Tanja: Malmin voima. Loppuraportti Malmin sosiaalipalvelutoimistossa toteutetusta oman työn tutkimisesta ja kehittämisestä Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityössä (AKU) -hankkeessa 11/2003 – 12/2004.
<http://www.hel.fi/sosv/hankkeet/aku/index.htm>. Luettu 22.6.2007. Poistettu sittemmin Helsingin sosiaaliviraston internet-sivuilta.

2. Asumisneuvojaprojekti
Hietikko, Merja (2004) Asumisneuvojalla säästöjä. Kontulan Kiinteistöt Oy:n asumisneuvojaprojektin 1999–2002 arviointi. Tutkimuskatsauksia 2004:2. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
3. AVAIN-projekti
AVAIN-projekti. Teoksessa Rissanen, Pekka & Partanen, Leila & Pitkänen, Sari & Teppo, Teresa & Salmela, Tuula (2004) Sillanrakentajat. Nuorisotyöttömyyteen ja maahanmuuttajien kotoutumiseen kohdistuneiden projektien arviointi suurilla kaupunkiseuduilla. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 100–112.
4. Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti
Borg, Pekka & Mannerström, Kaija (2002) Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön raportti. Selvityksiä 2002:11. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Julkaisut/Selvityksi
5. Itäraide-projekti
Luhtasela, Leena (2003) Työelämään Itäraiteen avulla. Teoksessa Kesänen, Juha (toim.) Työllistyvä Helsinki. Näkökulmia paikalliseen työllisyyden edistämiseen. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 39–54.

Itäraide. Teoksessa Syrjä, Hannele (2004) Eväitä aktivoivan yhteistyön kehittämiseen. Itä-Helsingin työllistämishankkeiden yhteisarviointi. Arviointiraportti. Tutkimuksia 8/2004. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 68–79.

6. Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjausprojekti

Korteniemi, Pertti (2004) Mikä palveluohjauksessa toimii, kenen kohdalla ja missä olosuhteissa? Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjausprojektin loppuarviointiraportti 11.12.2003. Tutkimuksia 2004:1. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Julkaisut/Tutkimuksia

Ponkala, Veli-Matti (2003) Yksilökohtainen palveluohjaus. Työntekijöiden palveluohjausmalli kovien huumausaineiden käyttäjille. Yhteistyötahojen fokusryhmähaastattelut. Tutkimuksia 2003:2. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Julkaisut/Tutkimuksia

Korteniemi, Pertti (2003) Arvio palveluohjauskokeilun käynnistämisestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Keskisen sosiaalikeskuksen väliarviointiraportti 4.3.2002. Tutkimuksia 2003:1. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Julkaisut/Tutkimuksia

7. Kipinä-projekti

Kätsyri, Heli (2004) Kipinä-projekti. Nuorten aikuisten arjen tukena. Selvityksiä 2004:5. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Julkaisut/Selvityksi

8. Kuvastin-projekti

Yliruka, Laura (2006) Kuvastin – reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Työpapereita 15/2006. Helsinki: Stakes.

<http://www.stakes.fi/FI/Julkaisut/verkkojulkaisut/tyopapereita06/index>

9. Leipäjono-projekti

Siiki, Anna-Mari (2002) Sosiaalityötä Leipäjonossa. Loppuraportti 28.2.2002. Teoksessa Aho, Kristiina & Grönlund, Kati & Kauppinen, Pekka & Salovaara, Tuija & Siiki, Anna-Mari (2002) Rööperi – Myötämäki – Leipäjono. Raportti kolmesta alueellisesta sosiaalityön projektista. Selvityksiä 2002:9. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, 49–59.

10. Mellu- ja Myllyraide-projekti

Karvinen, Marko (toim.) (2001) "Kun ei enää saa syrjäytyäkään rauhassa". Raportti työllistämiprojekti Mellu- ja Myllyraiteesta 1997–2000. Kaupunginkanslian julkaisusarja A10/2001. Helsinki: Kaupunginkanslia.

Melluraide. Teoksessa Syrjä, Hannele (2004) Eväitä aktivoivan yhteistyön kehittämiseen. Itä-Helsingin työllistämishankkeiden yhteisarviointi. Arviointiraportti. Tutkimuksia 8/2004. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 58–67.

11. Muutossosiaalityön projekti

Koskinen, Anna-Kaisa (2007) "Vaihtoehtoinen tarina" Mitä on sosiaalinen muutos-työ? SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 14. Helsinki: Socca ja Heikki Waris -instituutti. <http://www.socca.fi/julkaisusarja.htm>

12. Myötämäki-projekti

Salovaara, Tuija (2002) Raportti Myötämäestä – kokemuksia asukastoiminnasta Kalliossa. Teoksessa Aho, Kristiina & Grönlund, Kati & Kauppinen, Pekka & Salovaara, Tuija & Siiki, Anna-Mari (2002) Rööperi – Myötämäki – Leipäjono. Raportti kolmesta alueellisesta sosiaalityön projektista. Selvityksiä 2002:9. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, 22–48.

13. NASTA-projekti

Lindholm, Sanna (2003) Kynnyksiä, kuiluja ja kompastelua – kokemuksia asunnotomien nuorten työllistämisestä. Teoksessa Kesänen, Juha (toim.) Työllistytvä Helsinki. Näkökulmia paikalliseen työllisyyden edistämiseen. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 69–92.

14. Nuorten Paalu -hanke

Karvonen, Jaana & Kätsyri, Heli (2005) Nuorten Paalu -hankkeen (aikaisemmin ”Nuorten työpalvelualusta” ESR-projekti SO1590) projektisuunnitelma. 17.1.2005. <http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/> Luettu 22.6.2007. Poistettu sittemmin Helsingin sosiaaliviraston internet-sivuilta.

15. Pyörre-projekti

Kuusela, Kirsti & Kvik, Inkeri (2004) Pyörre-projekti 2002–2004. Sosiaalinen kuntoutus, toiminnallisuus ja ryhmämuotoinen aikuissosiaalityö. Selvityksiä 2004:6. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Julkaisut/Selvityksi

16. Rööperi-projekti

Aho, Kristiina (2002) Rööperi-projekti: elämää Etelä-Helsingissä. Teoksessa Aho, Kristiina & Grönlund, Kati & Kauppinen, Pekka & Salovaara, Tuija & Siiki, Anna-Mari (2002) Rööperi – Myötämäki – Leipäjono. Raportti kolmesta alueellisesta sosiaalityön projektista. Selvityksiä 2002:9. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, 1–14.

17. Sosiaalinen raportointi -projekti

Hussi, Taina (2005) Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana – menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 4/2005. Helsinki: SOCCA ja Heikki Waris -instituutti. <http://www.socca.fi/julkaisusarja.htm>

Hussi, Taina (2003) Sosiaalinen raportointi. Menetelmä asiakastyössä syntyneen tiedon prosessointiin. Selvityksiä 2003:10. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Julkaisut/Selvityksi

18. TEHTY, sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittämishanke

Liukonen, Ritva & Lukman, Leena (2007) Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Op-paita ja työkirjoja 2007:5. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Julkaisut/Oppaita+ja+ty_kirjoja

19. TESS-projekti

Paasonen, Raija (2004) TESS. Työ Elämään – Segregaatio Seis. ESR-projektin loppuraportti ajalla 2001–2003. <http://www.hel.fi/waris>. Luettu 22.6.2007.

Paasonen, Raija: TESS-mallilla toimeentulotukimenojen ja elämän hallintaa. Toimintasuunnitelma 2005–2006. <http://www.hel.fi/waris> Luettu 22.6.2007.

Kojo, Maarit & Paasonen, Raija & Saarinen, Taina (2003) TESS – työ ei yksin riitä. Teoksessa Kesänen, Juha (toim.) Työllistytvä Helsinki. Näkökulmia paikalliseen työllisyyden edistämiseen. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 55–68.

20. VuoMasto-projekti

Martikainen, Sanna (2002) VuoMasto – työllistymis- ja kuntoutushanke. Selvityksiä 2002:21. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Liite 2. Tutkimusaineiston projektien esittely

Projektin nimi ja siitä tutkimuksessa käytetty lyhenne	Toteuttajataho ja projektin kehittämisidea	Rahoitus ja projektin ajankohta
Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityöhön -hankkeen alahanke Aku Oulunkylä	Helsingin sosiaaliviraston Oulunkylän sosiaalipalvelu- toimisto alkuarvioinnin, neuvonnan ja palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen	Helsingin sosiaalivirasto, Etelä-Suomen läänin- hallitus 2003–2005
Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityöhön -hankkeen alahanke Aku Keskinen	Helsingin sosiaaliviraston keskinen sosiaalikeskus aikuissosiaalityön näkyväksi tekeminen sekä työnjaon miettiminen ja selventäminen	Helsingin sosiaalivirasto, Etelä-Suomen läänin- hallitus 2003–2004
Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityöhön -hankkeen alahanke Aku Malmi	Helsingin sosiaaliviraston Malmin sosiaalipalvelutoimisto oman työn tutkiminen	Helsingin sosiaalivirasto, Etelä-Suomen läänin- hallitus 2003–2004
Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityöhön -hankkeen alahanke Aku Vironkatu	Helsingin sosiaaliviraston Vironkadun sosiaalipalvelu- toimisto työn kehittäminen työn sisällöstä käsin ja sosiaalityön palvelupaketin luominen	Helsingin sosiaalivirasto, Etelä-Suomen läänin- hallitus 2003–2004

<p>Asumisneuvojaprojekti</p> <p>Asumisneuvoja</p>	<p>Helsingin kaupungin Kontulan Kiinteistöt Oy</p> <p>asumisneuvojatoiminnan kehittäminen kaupungin vuokratoyhtiössä</p>	<p>Euroopan unionin Urban I - ja II - yhteisöaloiteohjelmat, Helsingin kaupunki, Uudenmaan liitto (sisäasiainministeriö), Uudenmaan ympäristökeskus (ympäristöministeriö), Kontulan Kiinteistöt Oy, Kivikon sosiaalipalvelutoimisto</p> <p>1999–2002</p>
<p>AVAIN-projekti</p> <p>Avain</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston itäinen sosiaalikeskus</p> <p>välipalvelujen ja matalan kynnyksen palvelujen kehittäminen maahanmuuttajatyöhön, maahanmuuttajien työllistymisen ja kotoutumisen edistäminen</p>	<p>Euroopan sosiaalirahaston Tavoite 3 -ohjelma, Uudenmaan TE-keskus, Helsingin kaupunki</p> <p>2001–2003</p>
<p>Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti</p> <p>Haaga</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston Haagan sosiaalipalvelutoimisto</p> <p>sosiaalityön asiakaslähtöisen, suunnitelmallisen ja tavoitteellisen työtavan kehittäminen</p>	<p>Haagan sosiaalipalvelutoimiston perusrahoitus</p> <p>1999–2001</p>
<p>Itäraide-projekti</p> <p>Itäraide</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston itäinen sosiaalikeskus</p> <p>työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen yhteistyön kehittäminen asiakastyössä, pitkäaikaistyöttömien työllistymisen parantaminen</p>	<p>Euroopan sosiaalirahaston Tavoite 3 -ohjelma, Helsingin kaupunki</p> <p>2001–2003</p>
<p>Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjausprojekti</p> <p>Palveluohjaus</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston keskisen sosiaalikeskus</p> <p>yksilökohtaisen palveluohjausmallin kehittäminen peruspalvelujen sosiaali- ja päihdetyöhön</p>	<p>Keskisen sosiaalikeskuksen perusrahoitus</p> <p>2000–2002</p>

<p>Kipinä-projekti</p> <p>Kipinä</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston Pasilan sosiaalipalvelutoimisto</p> <p>sosiaaliohjauksellisen lähityömallin kehittäminen perus-sosiaalityön yhteyteen, nuorten kuntoutumisen ja arki-elämän hallinnan parantaminen</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston projektirahoitus</p> <p>2002–2004</p>
<p>Kuvastin-projekti</p> <p>Kuvastin</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston Haagan sosiaalipalvelutoimisto</p> <p>sosiaalityön itse- ja vertaisarviointimenetelmän kehittäminen</p>	<p>Haagan sosiaalipalvelutoimiston perusrahoitus, lisäksi Helsingin yliopiston klinikallehtorin työpanos</p> <p>2003–2004</p>
<p>Leipäjono-projekti</p> <p>Leipäjono</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston itäinen sosiaalikeskus</p> <p>neuvonnan tarjoaminen ruoanhakijoille ja syventävän tiedon saaminen ruoanhakijoiden tilanteesta</p>	<p>Heikki Waris -instituutin (Helsingin sosiaaliviraston) projektirahoitus</p> <p>2003–2004</p>
<p>Mellu- ja Myllyraide-projekti</p> <p>Mellu- ja Myllyraide</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston Mellunkylän ja Myllypuron sosiaalipalvelutoimistot</p> <p>moniammatillisen työtavan kehittäminen pitkäaikais-työttömien kanssa tehtävään työhön, pitkäaikaistyöttömien työllistyminen, työllistymisedellytysten selvittäminen ja vahvistaminen</p>	<p>Euroopan unionin Urban-yhteisöaloiteohjelma, Euroopan sosiaalirahaston tuki, Urban II – rahoitus, Helsingin kaupunki</p> <p>1997–2006</p>
<p>Muutossosiaalityön projekti</p> <p>Muutostyö</p>	<p>Helsingin sosiaaliviraston eteläisen sosiaaliaseman Kampin ja Kallion sosiaalisen muutoksen työryhmät</p> <p>olemassa olevien käytäntöjen, menetelmien ja osaamisen näkyväksi tekeminen, syventävän tiedon tuottaminen sosiaalisen muutostyön sisällöistä, yhtenäisten arjen käsitteellistysten luominen sekä aikuissosiaalityön työorientaatioiden ja menetelmien kirkastaminen ja kehittäminen</p>	<p>Heikki Waris -instituutin (Helsingin sosiaaliviraston) projektirahoitus</p> <p>2005–2007</p>

Myötämäki-projekti Myötämäki	Helsingin sosiaaliviraston Kallion sosiaalipalvelutoimisto alueen asukkaiden tukeminen ja aktivoiminen omatoimisuuteen, luonnollisten sosiaalisten verkostojen synnyttäminen, alueen toimijoiden verkottaminen	Helsingin sosiaaliviraston projektirahoitus 2000–2002
NASTA-projekti Nasta	Helsingin sosiaaliviraston erityissosiaalitoimisto nuorten asunnottomien asiakkaiden integroiminen yhteiskuntaan ja sijoittuminen ammatilliseen koulutukseen tai avoimille työmarkkinoille, asunnottomien nuorten palveluohjauksen työmallin kehittäminen	Euroopan sosiaalirahaston Tavoite 3 -ohjelma, Helsingin kaupunki 2000–2003
Nuorten Paalu -hanke Paalu	Helsingin kaupungin koulutus- ja kehittämiskeskus nuorten työllisyyttä edistävien toimijatahojen yhteisen työn edistäminen ja palveluohjausmallin kehittäminen	Euroopan sosiaalirahaston Tavoite 3 -ohjelma, Helsingin kaupunki 2004–2006
Pyörre-projekti Pyörre	Helsingin sosiaaliviraston Haagan sosiaalipalvelutoimisto pitkäaikaistyöttömille asiakkaille tarkoitetun vertaisryhmätoiminnan kehittäminen, asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen	Heikki Waris -instituutin (Helsingin sosiaaliviraston) projektirahoitus, Haagan sosiaalipalvelutoimiston perusrahoitus 2002–2004
Rööperi-projekti Rööperi	Helsingin sosiaaliviraston Vironkadun sosiaalipalvelutoimisto tietopohjan luominen kaupunkisosaalityön menetelmälliselle kehittämiselle, ennaltaehkäisevän ja yhteisöllisen aluetyön perustan luominen, alueellisen toimijaverkoston kokoaminen, alueellisen yhteistyön organisoimisen ja toteuttamisen työmallin luominen	Helsingin sosiaaliviraston projektirahoitus 2000–2002

Sosiaalinen raportointi - projekti Sosiaalinen raportointi	Helsingin sosiaaliviraston Heikki Waris -instituutti sosiaalisen raportoinnin työmenetelmän kehittäminen asiakastyössä syntyvän tiedon prosessointiin	Heikki Waris -instituutin (Helsingin sosiaalivi- raston) projektirahoitus 2002–2003
Tehtävärakenteiden ja työmallien kehittäminen sosiaalityössä -hanke Tehty	Helsingin sosiaalivirasto Helsingin sosiaaliviraston sosiaalialan ammattiryhmien tehtävänkuvien ja työjaon kehittäminen	Helsingin kaupunki, Etelä-Suomen lääninhalli- tuksen rahoitus 2005–2007
TESS-projekti Tess	Helsingin sosiaaliviraston Maunulan ja Oulunkylän sosi- aalipalvelutoimistot perussosiaalityön yhteydessä kehitetyn lähityön malli, jossa työsuhteen ohjaaja tukee pitkäaikaistyöttömiä ta- kaisin työelämään	Helsingin kaupunki, Euroopan sosiaalirahaston Tavoite 3 -ohjelma, Heikki Waris -instituutin (Helsingin sosiaaliviraston) projektirahoitus 2002–2006
VuoMasto-projekti VuoMasto	Helsingin sosiaaliviraston Vuosaaren sosiaalipalvelutoi- misto aluesosiaalityön uusien työmuotojen ja työttömien työl- listymisen, opiskelemaan hakeutumisen ja kuntoutumisen edistäminen verkostoituneen työmallin avulla	Helsingin sosiaaliviraston projektirahoitus 2000–2001

Liite 3. Projektitekstien luokittelun kategoriat

- Tekemisen kehittäminen
- Tekemisen kehittämisalueet
- Yhteiskunnallinen ulottuvuus
- Ajallinen ulottuvuus
 - Aloitukset ja alku
 - Keskivaihe
 - Loppuvaihe ja lopetus
 - Arviointi
 - Koko prosessi
- Tekemisen ulottuvuus
 - Työorientaatio
 - Interventio
 - Työmenetelmä
 - Suunnitelma
 - Verkostotyö
 - Palveluohjaus
 - Keskustelu
 - Ryhmät
 - Sosiaalinen kuntoutus
 - Sosiaalinen raportointi
 - Työväline
 - Palvelut
 - Lomakkeet
 - Aika
 - Raha
 - Toiminta tai teko
 - Sanktiot ja kannustimet
 - Työtaito
 - Reflektointi
 - Tunnetty
 - Hiljainen tieto
 - Dokumentointi
 - Tutkiva työote
- Tekemisen konteksti
 - Sosiaalityön ytimessä
 - Yhteistyöverkostoissa
 - Tiimissä
 - Alueella
- Mallit

Liite 4. Tutkimusaineiston havaintotaulukot aiheittain ryhmiteltyinä

Sosiaalityön kehittäminen, taulukot 1–7

- Taulukko 1. Sosiaalityö kehittäjänä ja sosiaalityö kehittämisverkostossa.
- Taulukko 2. Sosiaalityön hankkeiden tekemisen ja kehittämisen kentät.
- Taulukko 3. Sosiaalityön kehittämisen kentät ja kehittämistyön tavoitteet.
- Taulukko 4. Ketkä kohdistavat sosiaalityöhön kehittämisodotuksia?
- Taulukko 5. Miten sosiaalityötä kehitetään?
- Taulukko 6. Kehittämistyön hankaluuksia.
- Taulukko 7. Projektien tavoitteleva muutos.

Sosiaalityön valtiollinen ja kunnallinen tehtävä, taulukot 8–9

- Taulukko 8. Sosiaalityön keskeiset asiakasryhmät.
- Taulukko 9. Sosiaalityön valtiolliset tehtävät.

Sosiaalityön konteksti, taulukot 10–13

- Taulukko 10. Sosiaalityön yhteiskunnallisia ominaisuuksia.
- Taulukko 11. Sosiaalityö järjestelmäkontekstissa.
- Taulukko 12. Sosiaalityö yhteistyöverkostoissa.
- Taulukko 13. Sosiaalityö alueella.

Sosiaalityön prosessi, taulukot 14–18

- Taulukko 14. Sosiaalityön kokonaisprosessi.
- Taulukko 15. Ajan merkitys sosiaalityön prosessissa.
- Taulukko 16. Sosiaalityön prosessin alkuvaihe.
- Taulukko 17. Sosiaalityön prosessin keskivaihe.
- Taulukko 18. Sosiaalityön prosessin loppuosa.

Taulukko 19. Sosiaalityön työorientaatioita.

Sosiaalityön työmenetelmiä, taulukot 20–27

- Taulukko 20. Aineistossa ilmenevät sosiaalityön työmenetelmät.
- Taulukko 21. Suunnitelma sosiaalityön työkäytäntönä.
- Taulukko 22. Verkostotyö työkäytäntönä.
- Taulukko 23. Palveluohjaus työkäytäntönä.
- Taulukko 24. Keskustelu työkäytäntönä.
- Taulukko 25. Ryhmätoiminta työkäytäntönä.
- Taulukko 26. Sosiaalinen kuntoutus työkäytäntönä.
- Taulukko 27. Sosiaalinen raportointi työkäytäntönä.

Taulukko 28. Työvälineet työkäytäntönä.

Sosiaalityön työtaidot, taulukot 29–34

- Taulukko 29. Työtaidot työyhteisötasolla.
- Taulukko 30. Reflektio työkäytäntönä.
- Taulukko 31. Tunnettyö työkäytäntönä.
- Taulukko 32. Hiljainen tieto työkäytäntönä.
- Taulukko 33. Dokumentointi työkäytäntönä.
- Taulukko 34. Tutkiva työote työkäytäntönä.

Taulukko 35. Interventiot.

Taulukko 36. Projektiteksteissä esille tuotuja mallinnuksia.

Liite 5. Esimerkki havaintotaulukosta: sosiaalityö yhteistyöverkostoissa.

Mitä

- asiakkaan verkostot, verkostotyö menetelmänä (Aku Malmi, Nasta, Palveluohjaus, Kipinä)
- yhteistyö eri sektoreiden, esimerkiksi julkisen ja ns. kolmannen sektorin välillä eli kumppanuus oli keskeinen Urban-ohjelman tavoite (Mellu- ja Myllyraide)
- sosiaaliviraston sisäiset verkostot, sektorien ylittäminen, työnjaon harmaat alueet (Tehty)
 - vastuutyöntekijän nimeäminen (Tehty)
- palvelujärjestelmän verkostot, hallintokuntien ylittäminen (kunnalliset ja valtiolliset toimijat) (Itäraide, Mellu- ja Myllyraide, Vuomasto, Nasta, Tess, Palveluohjaus)
- moniammatillinen tiimi
 - asiakasjako (Tehty)
 - sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asiakasprosessit ovat omia (vrt. STM:n esitys) (Tehty)
- järjestöt ja yhteisöt sekä paikalliset yrittäjät ja työnantajat verkostona (Myötämäki, Rööperi, Tess, Kipinä)
- asukkaat ja asuinalue verkostona (Myötämäki, Rööperi, Leipäjono)

Tavoite

- asiakkaiden ja muiden auttamistahojen kumppanuus on edellytys vaikuttavalle sosiaalityölle (Aku Malmi)
- alueella tehtävässä työssä kumppanuus on toiminnan mahdollistaja (Aku Vironkatu)
- hallintokuntien rajat ylittävä toiminta luo uudenlaista, asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa palvelutuotantoa (Asumisneuvoja)
- avautuminen moniammatilliseen yhteistyöhön ja sosiaalityöstä tulossa uudella tavalla läpinäkyvää (Kuvastin)
- kumppanuus julkisen ja kolmannen sektorin kesken (Mellu ja Myllyraide, Tehty)
- asiakas saa tarvitsemansa palvelut (Palveluohjaus)

Haasteet

- sektorirajat ylittävien työtehtävien työnjaon ongelmat (Tehty)
- kun muut palvelut pettävät, se näkyy sosiaalityössä (Tehty)
- perussosiaalityön toiminnan heikko tuntemus (Aku Malmi)
- asiakkaiden monet, samanaikaiset ja haasteelliset ongelmat (Tehty)
- tiukkarajainen organisaatio on mahdoton monista ongelmista kärsivien asiakkaiden kohdalla (Palveluohjaus)
- perussosiaalityön imago viranomaistoimintana (Mellu- ja Myllyraide)
- muiden palvelujen puuteiden paikkaajan tehtävä (Aku Malmi, Kipinä)
- yksin tekemisen kulttuuri ja yhteistyön vähäisyys (Aku Malmi, Kuvastin)
- järjestelmä on sektoroitunut (Nasta, Tehty)
- työkuulttuurin muutos yksin tekemisestä yhteistyötä korostavaksi (Sosiaalinen raportointi)