



ANNI VANHALA

# Paikka ja asiakkuus

Etnografia naisten Asuntolasta



AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA

Esitetään Tampereen yliopiston  
yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan suostumuksella  
julkisesti tarkastettavaksi Tampereen yliopiston  
Pinni B luentosalissa B1100, Kanslerinrinne 1, Tampere.  
13. päivänä toukokuuta 2005 klo 12.

English summary

*Acta Universitatis Tampereensis 1075*

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA  
Tampereen yliopisto  
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

Myynti  
Tiedekirjakauppa TAJU  
PL 617  
33014 Tampereen yliopisto

Kannen suunnittelu  
Juha Siro

Painettu väitöskirja  
Acta Universitatis Tamperensis 1075  
ISBN 951-44-6283-1  
ISSN 1455-1616

Puh. (03) 215 6055  
Fax (03) 215 7685  
taju@uta.fi  
www.uta.fi/taju  
<http://granum.uta.fi>

Sähköinen väitöskirja  
Acta Electronica Universitatis Tamperensis 432  
ISBN 951-44-6284-X  
ISSN 1456-954X  
<http://acta.uta.fi>

Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print  
Tampere 2005

# Kiitokset

hyvät ystävät ja työtoverit! Näitä kahta kategoriaa on vaikea erottaa toisistaan, mutta niiden merkityssisällöistä minulla on paljon kokemuksellista tietoa. Työni ohjaaja Kirsi Juhila loi puitteet väitöskirjan tekemiselle ja ne puitteet olivat sallivat, innostavat ja tukevat. Kiitos siitä yhteistyöstä, jota Auttamisjärjestelmien reunalla -projektissa sain tehdä Kirsin, Arja Jokisen, Marja Kauppilan, Anna Kulmalan, Suvi Raitakarin ja Heli Valokiven kanssa. Kirsin ohella Arjan osuus työni ohjauksessa oli korvaamaton. Merkityksellinen oli myös Auttamisen instituutiot arkisina käytäntöinä -projekti, johon Tarja Pösö antoi minulle mahdollisuuden osallistua. Kiitän Tarjaa myös käsikirjoituksen lukemisesta ja kommentoimisesta. Esitarkastajina toimineet Marjo Kuronen ja Riitta Granfelt tekivät ison työn tarkastaessaan käsikirjoituksen ja ohjatessaan minua eteenpäin. Kiitos!

Naisten Asuntolan työntekijöitä ja asukkaita kiitän mahdollisuudesta aineiston keruuseen, keskusteluista ja kommenteista. Yhteistyö kanssanne on merkinnyt paljon enemmän kuin tämän kirjan kansien välissä oleva teksti osaa kertoa. Seija Veneskoskea kiitän teknisestä tuesta väitöskirjatyön saamiseksi julkaistavaan muotoon. Suomen Akatemiaa ja Huoltaja-säätiötä kiitän tutkimukseni rahoittamisesta.

Viiteryhmäni löytyy sosiaalityöntekijöiden keskuudesta. Väitöskirjaa tehdessäni sosiaalityöntekijäyhteisöni oli Tampereen yliopistollisessa sairaalassa. Toivoisin, että monet saisivat työskennellä yhtä lämminhenkisten ihmisten kanssa, kuin mitä minulla oli mahdollisuus. Erityisesti kiitän Eevi Apposta siitä vastuusta, jota otit TAYS:n sosiaalityöstä osaltani tutkimusvapailta ollessani. Ulla Maija Kauppinen-Perttulaa kiitän siitä mielenkiinnosta, jota tutkijana ja sosiaalityöntekijänä osoitit TAYS:n työyhteisöämme ja väitöskirjaani kohtaan. Esitit itse väitöskirjani käsikirjoituksen lukemista ja kommentointia. Tutkijan mieltä ei mikään lämmitä niin kuin se, että joku haluaa lukea tekstejäsi ihan vain niiden kiinnostavuuden vuoksi.

Väitöskirjan tekeminen ei ollut perhepiirissä ihan pieni juttu. Kiitokset kuuluvat Jukalle. Annoit hyvän vastuksen kamppailussa aikaresurssista, mutta osoitit myös lämmintä huolenpitoa, olit ystävällinen ja kannustava.

Pirkkalassa 10.4.2005



# Tiivistelmä

Anni Vanhala

## Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten Asuntolasta.

Tässä tutkimuksessa olen paneutunut Asuntolassa tehtävään asiakastyöhön. Kiinnostukseni kohteena ovat olleet Asuntolan asiakkuuteen ja paikkaan liittyvät merkitykset. Konstruktionistinen näkemys todellisuuden sosiaalisesta rakentumisesta, etnometodologiasta tuleva kontekstin painotus sekä goffmanilaisittain ymmärretty institutionaalinen vuorovaikutus ovat tutkimustani ympäröivä kehikko, jossa tein valinnat tutkimuskysymyksistä, tutkimusmenetelmästä, aineiston keruusta, analyysistä ja kirjoittamisen tavasta. Tutkimukseni tehtävä on kuvata naisten Asuntolaa auttamistyön käytäntönä. Jaan tehtävän kahteen osaan, organisaation asiakkuuden tarinaan ja asukkaina olevien naisten tarinaan paikasta ja asiakkuudesta.

Tutkimukseni on etnografinen. Etnografia on sosiaalitutkimuksen muoto, joka tuo näkyviin ne, usein rutiininomaiset tavat, joilla ihmiset selviävät ja toimivat arkisessa elämässään. Uuden etnografian painopiste on tehdä näkyväksi tulkintatapoja, joiden kautta ihmiset rakentavat tietyn sisältöistä todellisuutta. Tutkimuskohteena olevat ihmiset ovat itse aktiivisia osallistujia, he luovat todellisuutensa vuorovaikutuksen, puheen ja kertomustensa kautta. Tutkijana olen myös osallisena tämän todellisuuden luomiseen. Olen valikoinut aineistoksi ihmisten keskenään käymiä keskusteluja, haastatteluja ja erilaisia asiakirja-aineistoja. Aineistojen ja tapahtumien kontekstoimiseksi olen kuvannut Asuntolaa myös tiloina, toimintoina ja ihmissuhteina. Eri kappaleissa olen lähestynyt paikkaa ja asiakkuutta eri näkökulmista. Nuo näkökulmat eivät aina tunnu sopivan keskenään yhteen. Todellisuus, jota rakennamme, onkin aina vino tai näkökulmainen, kontekstisidonnainen. Tästä todellisuudesta on jatkuvasti neuvoteltava.

Analyysissä olen hyödyntänyt kategorioiden tunnistamista. Ihmiset tunnistetaan sijoittamalla heidät kategorioihin. Paitsi nimeämistä, kategorisointi on myös luokittelua, sisäänottamista ja poissulkemista. Kategorisoimalla tuotamme ihmisille myös sosiaalisia identiteettejä. Sosiaalinen identiteetti muodostuu ihmisen itsensä sijoitettua itsensä johonkin kategoriaan tai siten, että toiset määrittelevät hänet tiettyyn kategoriaan kuuluvaksi ja olettavat hänellä olevan tiettyjä ominaisuuksia ja piirteitä. Vuorovaikutuksessa ihmiset herättelevät noita kategorioita eloon. Tehdäksemme kategorioita näkyviksi,

meidän on kiinnitettävä huomio siihen, mihin toimijat vuorovaikutuksessaan orientoituvat.

Sekä Asuntolan paikan että asukkaina olevien naisten asemoitumiseen vaikuttava tulkinnallinen kehys on viimesijaisuus. Se ei liity ainoastaan naisten Asuntolaan, vaan se on yleensäkin merkityksellinen yhteiskunnallisessa palvelujärjestelmässämme. Ensiksikin viimesijaisuus liittyy organisaatioiden keskinäisiin määrityksiin tehtäväkentästään. Tietyt organisaatiot, kuten Asuntola, ovat ottaneet tai niille on annettu viimesijaisuuspaikka auttamistyön verkostossa. Toiseksi viimesijaisuudella perustellaan toimintatapoja, sitä miten ihmisiä pyritään auttamaan. Viimesijaista tilannetta edeltää usein epäonnistuminen ensisijaisilla ja suositeltavilla keinoilla. Viimesijaisuuden yhteydessä puhutaan myös vaihtoehdottomuudesta. Tämä havainnollistui Asuntolassa esimerkiksi niin, että yhtäältä tavoiteltiin asukkaina olevien kokonaisvaltaista elämänhallintaa, joka sai päihteettömyyden, itsenäisen asumisen, työn ja toimeentulon merkityksiä. Toisaalta asukkaille annettiin lupa epäonnistua elämäntapojen muutoksen yrityksissä. Samalla vapautettiin työntekijät paineesta motivoida asukas muutokseen. Kolmanneksi viimesijaisuus toimii osana asiakaskategorisointia. Viimesijaisuus projisoi asiakkaaseen tietyn sosiaalisen tyyppin, yleisen Asuntolan asiakkuuden. Asukkaiksi tulevien naisten tilanteet, tarpeet, pyynnöt ja toiveet institutionalisoituvat, jolloin ne saavat organisaation kehysten värittämiä merkityksiä. Merkitykset eivät siirry vain yleisestä asiakkuudesta henkilökohtaiseen vaan myös yksittäisestä henkilöstä yleiseen Asuntolan asiakkuuteen. Erityisesti asukasvalinnat ja asiakkuuden alkaminen ovat yleisen ja henkilökohtaisen asiakkuuden vaihdon paikkoja.

Tutkimuksessani tuli esille se, että Asuntolan asiakkuutta lähestyttiin organisaation taholta lähes poikkeuksetta asukkaaksi hakeutuviin naisiin liitettävistä ominaisuuksista käsin. Tällöin laajempi yhteiskunnallinen konteksti jäi asiakassuhteissa puhumattomaksi asiaksi. Asukkaina olevien naisten puheessa oli löydettävissä paitsi Asuntolan työntekijöiden kesken käydystä keskustelusta tuttuja merkityksenantoja, myös työntekijöiden välisessä keskustelussa ja asiakastilanteissa puhumatta jääviä paikan ja asiakkuuden merkityksiä.

Asiasanat: etnografia, kategorisaatio, asiakkuus, naisten asuntola

# English summary

Anni Vanhala

## Place and clienthood. An ethnographic study of a women's shelter.

My concern in the present study is with client work performed in Asuntola. My interest centres on the meanings of being a client of the shelter. The framework of my study consists of the constructionist view of the social construction of reality, the emphasis on context originating in ethnomethodology and institutional interaction conceived of in the tradition of Goffman. In this framework I make selections of the way in which research questions, research methods, data collection, analysis and reporting are approached. It is the task of my study to describe the helping work of a women's shelter Asuntola as a practice. This task is divided into two, the story of clienthood of the organisation and the story of the women's of the place and clienthood.

My study is ethnographical. Ethnography is a form of social research which brings out those frequently routine habits by which people survive and function in everyday life. The new focus of ethnography is to bring into focus the interpretative modes by which people use a certain content to build reality. The people who form the object of the research are active participants and they create their reality through interaction, speech and narration. As a researcher, I, too, am a party to this creation of reality. For my data I have selected the discussions among individuals, interviews and various documentary materials. In order to contextualise the data and events I have also described Asuntola in terms of premises, functions and human relationships. In the respective chapters I have approached the place and the condition of being a client from different perspectives. These perspectives do not always appear to be compatible. The reality we construct is always skewed or bound to a perspective or context. This reality recurrently needs to be negotiated.

In the analyses I have utilised category identification. People are identified by assigning them to categories. In addition to entailing the giving of a name, categorisation is also classification, inclusion and exclusion. Categorisation also means that we assign people social identities. Social identity comes into being when an individual puts herself into a certain category or then what others define her as belonging to a certain category and attribute to her certain characteristics and features. In interaction these categories are then invoked. In order to render

categories visible we have to pay attention to how actors orientate in their interaction.

The condition of being the place of last-resort is the interpretative frame influencing the place of Asuntola and the positioning of the women. This is not only connected with the women's shelter but is also generally significant in our social services system. Firstly, being the place of last-resort is connected to the organisations' reciprocal definitions of their fields of operations. Certain organisations, such as Asuntola have either assumed or been assigned the place of being last-resort in the network of helping work. Secondly, being the place of last-resort is justified by modes of operation, how attempts are made to help people. The situation of being in the place of last-resort is generally preceded by failure in primary and recommended means. The condition of being the place of last-resort is associated with the absence of alternatives. This became apparent in Asuntola, for example, in the way in which on the one hand there was an attempt at holistic life management of the residents which acquired meanings of being free from substance abuse, living independently, having work and a means of subsistence. On the other hand residents were allowed to fail in their attempts at changing their ways of living. At the same time the workers were relieved of pressure to motivate residents to make the change. Thirdly, being the place of last-resort serves as a part of the categorisation of clients. Being the place of last-resort projects onto the clients a certain social type, general clienthood of *Asuntola*. The situations, needs, requests and wishes of the women coming to the shelter are institutionalised, thus they acquire meanings coloured by the frame of the organisation. The meanings do not only transfer from general clienthood to individual clienthood; they also transfer from individuals to being a client of Asuntola. Client choices and the beginning as a client are especially common places for the change between general and personal clienthood.

It emerged in the course of my study that being a client of Asuntola was approached by the organisation almost without exception from the standpoint of the characteristics linked to the women seeking to become residents. Thus the wider societal context remained an unmentioned matter in the client relationship. The discourse of the residents revealed not only the familiar meanings attached through discussions between workers, but also the meanings of place and clienthood not mentioned in discussions between workers and in client situations.

Key words: ethnography, categorisation, clienthood, women's shelter



# Sisällys

1. TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TEHTÄVÄ.....	15
2. KUINKA TAVOITTA AUTTAMISTYÖN ORIENTAATIOTA? .....	20
2.1. Millainen on tutkimuksen kohteena oleva sosiaalinen todellisuus? .....	23
2.2. Paikka ja asiakkuuden tulkinta.....	30
2.3. Kattegoria-analyysi .....	33
2.3.1. Sateenvarjokattegoriat .....	34
3. ETNOGRAFINEN TUTKIMUS NAISTEN ASUNTOLASTA .....	37
3.1. Asuntolan kentälle tulemisen tarina.....	40
3.2. Tutkimusaineiston muodostuminen .....	42
3.3. Tutkijana ja tutkittavana .....	47
3.4. Analyysi ja rakenne sekä tutkijan paikka tarinassa.....	52
3.5. Tutkimuksen etiikka.....	57
OSA I ASIAKKUUDEN KERTOMUS .....	60
4. ASUNTOLA .....	63
4.1. Sisälle Asuntolaan.....	64
4.2. Asukkaan tilat .....	68
4.3. Korttelista Asuntolaan .....	69
4.4. Asuntolasta kotiin .....	71
4.5... ja takaisin Asuntolaan .....	73

5. PAIKATTOMUUDEN KONSTRUKTIOSTA ASIAKKUUDEN KRITEREIHIIN.....	75
5.1. Yhteydenotto ja asiakkuuden virittäminen .....	77
5.2. Paikattomuus.....	78
5.3. Paikattomiksi jäävät .....	82
5.4. Asiakkuuden kriteerit.....	82
5.4.1. Raha .....	83
5.4.2. Uskottavuus .....	84
5.4.3. Etninen tausta .....	87
5.4.4. Päihteiden käyttäjä /uhri .....	89
5.4.5. Psykkinen sairaus .....	90
5.5. Asukasvalinnan dilemma .....	92
6. ASUKKAAN PUHUTTAMINEN SISÄLLE ASUNTOLAAN... ..	94
6.1. Tulohaastattelu.....	95
6.1.1. Perustietojen kartoitus .....	97
6.1.2. Sosiaalisten ongelmien nimeäminen .....	101
6.1.3. Kuntoutumisen ja itsenäisen asumisen tavoite .....	104
6.1.4. Sääntöjen ja ohjeiden antaminen .....	107
6.2. Puhetta ongelmista vai viritys voimavaroista? .....	112
7. ...JA ASUKKAAKSI KIRJAAMINEN .....	115
7.1. Välittömän avun tarve.....	116
7.2. Asukaskohtainen päiväkirja .....	117
7.2. Asuntola-lomake .....	119
7.2.1. Perustiedot .....	121
7.2.2. Tulotilanne.....	122
7.2.3. Perheväkivalta .....	123
7.2.4. Asunnottomuus.....	123
7.2.5. Päihteiden käyttö .....	125
7.2.6. Sosiaalinen tilanne.....	126
7.2.7. Muuta huomioitavaa .....	127
7.3. Tärkeitä menoja .....	128

7.4. Tavoitesuunnitelma.....	130
7.5. Lomakkeilla ja ohjeistuksella puitteita asiakkuudelle .....	133
<b>8. ASUNTOLAN PAIKKA JA TEHTÄVÄ VIRANOMAISVERKOSTOSSA .....</b>	<b>137</b>
8.1. Huutomatkan päässä avuntarvitsijasta .....	138
8.2. Ajan ja paikan tarjoaminen keskeneräisyydelle.....	143
8.3. Auttamisjärjestelmän reunalla .....	145
8.4. Työ tekijäänsä kiittää .....	147
<b>9. ORGANISAATION LÄPI TULKITTU ASIAKKUUS .....</b>	<b>149</b>
9.1. Yleinen asiakkuus .....	150
9.2. Siirtyminen yleisestä yksittäiseen asiakkuuteen .....	153
9.3. Sateenvarjon alta voi löytää itsensä .....	156
9.4. Asiakkuus ja organisaation rajat .....	156
9.5. Viimesijaisuuden varjo vai rajalla olemisen voima? .....	159
<b>10. ELÄMÄNHALLINTA, ASUNNOTTOMUUS JA ASIAKKUUDEN URA .....</b>	<b>162</b>
10.1. Asunnottomuus ja auttamistyön verkosto.....	164
10.2. Syy- ja seuraussuhteiden määrittäminen.....	165
10.3. Asunnottomuudesta kuntouttamiseen .....	170
10.4. Tunnetut asiakkuudet.....	173
10.5. Viimesijaisuuden markkinat .....	175
10.6. Markkinoilla menetetty maine .....	178
10.7. Laskevan asiakkuuden uran kääntämisen haaste .....	183
<b>11. NÄKÖKULMAKSI IHMISEN OMA TARINA.....</b>	<b>186</b>

OSA II ASIAKKUUS NAISTEN KERTOMANA.....	189
12. ALOITE ASUNTOLAAN TULOSTA .....	193
12.1. Viranomaisten aloitteesta: avustuksella, ehdotuksesta ja painostuksesta .....	193
12.2. Omasta aloitteesta harkitusti, ennalta tuttuun paikkaan.....	199
12.3. Etuoikeutetut naiset? .....	202
13. ASUNTOLAN YLEINEN JA HENKILÖKOHTAINEN ASIAKKUUS .....	204
13.1. Asuntolan asiakkuus ja toisten tarinat.....	204
13.1.1. Miesten pahoinpitelemille, asunnottomille ja rahattomille .....	205
13.1.2. Päihteitä käyttäneille .....	207
13.1.3. Elämäntilanteen muutosta haluaville.....	209
13.1.4. Konkreettista apua ja kokonaisvaltaista tukea.....	210
3.2. Henkilökohtainen asiakkuus .....	212
13.2.1. Riittääkö katto pään päälle?.....	212
13.2.2. Pois jostakin, turvaan ja suojaan .....	214
13.2.3. Henkistä tukea ja konkreettista apua .....	216
13.2.4. Yhteiskunnan väliintulo.....	217
13.3. Kohdeasiakkuudesta luopumisen aika .....	218
14. ELÄMÄÄ LAITOSYHTEISÖSSÄ .....	221
14.1. Päiväjärjestyksessä ja säännöissä esitettävät laitoksen raamit.....	222
14.2. Ihmissuhteissa oleva yhteisön ydin.....	227
14.2.1. Elämää toisten naisten rinnalla.....	227
14.2.2. Työntekijäsuhdekin on ihmissuhde .....	231
14.3. Asuntolaelämän dilemmat .....	235
15. LEIMAAVA ASIAKKUUS.....	238
15.1. Asuntolan leima minussa .....	239
15.2. Urasta episodiksi.....	241
15.3. Poistuuko leima puhumalla tai tekemällä? .....	243

15.4. Pitäisikö leimasta puhua?.....	247
<b>16. AUTETUKSI TULEMISEN MAHDOLLISUUDET JA RAJAT .....</b>	<b>250</b>
16.1. Tulevaisuus ja autetuksi tulemisen mahdollisuudet.....	251
16.1.1. Ajan saaminen .....	251
16.1.2. Minuuden muutos.....	253
16.1.3. Asumisen ja toimeentulon puitteet .....	254
16.1.4. Ihmissuhteiden jatkuminen ja niistä irtautuminen.....	255
16.1.5. Asiakasuran mahdollisuus .....	257
16.2. Vahvistuuko vanha tarina vai itääkö uusi juoni? .....	258
16.2.1. Julkisessa keskustelussa ja viranomaiskäytännöissä tuotetut rajat .....	259
16.2.2. Rajojen ohittaminen.....	261
16.2.3. Raja mahdollisuutena ja riskinä.....	262
16.3. Paluuta entiseen, resurssikamppailua, muutoksen projekteja ja uralla olemista .....	264
<b>17. PAIKKA, ASIAKKUUS JA ASUNTOLAN KEHYS .....</b>	<b>266</b>
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>275</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>289</b>



# 1. Tutkimuksen lähtökohdat ja tehtävä

Tässä tutkimuksessani pohdin auttamistyötä tarkastelemalla sitä yhden organisaation, Asuntolan toimintana. Asuntola on tarkoitettu erilaisista sosiaalisista ongelmista kärsiville ja kriisitilanteista tuleville naisille. Monien asukkaina olevien naisten kohdalla puhutaan päihteistä, psyykkisestä sairaudesta, asunnottomuudesta ja väkivallasta. Asuntola on paikka, jossa naiset voivat asua väliaikaisesti sekä saada apua ja tukea asioidensa selvittelyyn ja järjestelyyn. Asuntolassa työskentelee pääasiassa sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneita naisia, mutta vuosien varrella siellä on ollut myös joitakin miestyöntekijöitä. Kyse ei ole varsinaisesti hoidollisesta, mutta ei myöskään pelkästään asuinpaikan tarjoavasta organisaatiosta.

Edellä oleva kuvaus lähtee liikkeelle organisaation näkökulmasta, kuvauksena Asuntolan työskentelyn kohteena olevista naisista, siellä olevista työntekijöistä ja työskentelyn sisällöstä. Kokemukseni sosiaalityöntekijänä on saanut minut pohtimaan erityisesti sitä, mikä on asiakkaan paikka auttamistyön järjestelmässä ja mitä itse järjestelmä tuottaa asiakkuuteen. Tehokkaat järjestelmät ja pitkälle kehitetyt työmenetelmät ovat toisinaan itsessään ongelmallisia. Susanna Hyväri toteaa tutkimuksessaan ”Vallattomuudesta vastuuseen”, että tulosten saavuttamisen tuoksinnassa unohdamme helposti, minkälaisia vaikutuksia alun perin olikaan tarkoitus tavoitella (Hyväri 2001, 283). Tullessani sairaalaan sosiaalityöntekijäksi, pysähdyttäviä ”järjestelmä”kokemuksia oli kollegani esittämä piirtoheitinkalvo. Siinä keskellä olevaan ympyrään oli kirjoitettu ”sosiaalityöntekijä”. Keskuskuvion ympärille oli hahmotettu joukko muita ympyröitä, joiden keskelle oli kirjoitettu eri viranomais tahojen nimiä. Asiakkaan esille saaminen kuviosta oli vaikeaa. Tähän kuvioon olen törmännyt myöhemminkin sosiaalityöstä puhuttaessa. Kuvion avulla sosiaalityöntekijät kertovat työstään kuvatakseen sen verkoston laajuutta, jonka kanssa he ovat tekemisissä asiakkaan asioissa. Ammatillista uraa taaksepäin tarkastellessani tapa kuvata terveydenhuollon sosiaalityötä tuntui hyvin istuvan niin lastensuojeluun, päihdetyöhön kuin nuorten rikoksenteijöidenkin kanssa tehtävään työhön.

Kuvio herätti kunnioitusta. Suuren verkoston visualisointi toi mieleen ensimmäisenä sen, että noin laajan viranomaisverkoston tunteminen ja sen toiminnassa mukana oleminen vaatii varmasti ammattitaitoa. Kuvio herätti muitakin ajatuksia. Tämäkö oli keskeisintä, mitä halusimme sosiaalityöstä esittää? Viranomainen on keskellä muita viranomaisia ja järjestelmä toimii ammattitaitoisten ihmisten pyörittäessä sitä. Kuvio jäi elämään mieleeni ja tarkastelin sen kautta työtäni ja auttamistyön kenttää jatkossakin. Auttamistyö on

toimintaa viranomaisverkostossa. Erityisesti kiinnostuin ihmisistä, jotka asettuivat 'ongelmaksi' sairaalan organisaatioon. He olivat asiakkaita, joiden saapuminen osastolle johti nopeaan yhteydenottoon sosiaalityöntekijään, joskus paikalle kutsuttiin jo ensiapuun tai poliklinikan vastaanotolle. He olivat sosiaalityöntekijän asiakkaita. Näiden asiakkaiden ongelmat eivät rajoittuneet sairaalassakaan pelkästään sairauden hoitoon vaan henkilökunta puhui pääasiassa sosiaalisista ongelmista, asumisesta ja päihteistä. Heidän kohdallaan paikallinen viranomaisverkosto nytkähti liikkeelle heti ensimmäisen yhteydenoton jälkeen. Sosiaalityöntekijä otti yhteyttä sosiaalitoimistoon, Kelaan, työvoimaan, kriminaalihuoltoon, lastensuojeluun, A-klinikalle, mielenterveystoimistoon, miesten tai naisten asuntolaan, kouluun jne. Järjesteltiin paikkoja, rahoja, tehtiin hakemuksia, selviteltiin tietoja tuloista ja menoista, huoltajuuksista ja vastuista. Asiakkaina olevien ihmisten asiat tuntuivat kuuluvan vähän jokaiselle ja moni oli heistä kiinnostunut, he olivat ikään kuin 'avoimia' asiakkuuksia paikallisessa verkostossa, heidän asioistaan tiesivät ja puhuivat monet.

Ongelmiksi sairaalan rattaissa asettuvat asiakkaat saivat organisaation sisällä tehtävän sosiaalityön asettumaan kuvainnollisesti sairaalan reunalle. Työntekijä oli organisaation sisällä, mutta lähellä reunaa. Reunalla oleminen ei tarkoittanut sitä, että hänen asemansa olisi jotenkin uhattuna tai hierarkkisesti alhaalla, vaan niin, että se oli muita työntekijöitä lähempänä paikallisen viranomaisverkoston muita toimijoita, tietojen keräämisen ja niiden eteenpäin saattamisen, eräänlaisen välittäjän roolissa toimimista. Asiakas oli hetken työskentelyn keskipisteenä, hänen asioidensa hoito vei yhtäkkiä paljon aikaa ja resursseja, kunnes hänet saatiin markkinoitua muualle ja vastuu hänen asioistaan siirtyi toiselle viranomaiselle. Asiakaslähtöisyyden ajatuksesta oli joustaminen kerta toisensa perään eikä vaihtoehtoisista valinnoista voinut asiakkaan kohdalla yleensä puhua. Järjestelmästä tuntui löytyvän erilaisia reittejä erilaisten asiakkuuden piirteiden mukaisesti. Yksi niistä näytti johtavan asuntoloihin. Asiaa voisi verrata terveydenhuollon järjestelmään; on erikoissairaanhoidon, yliopistosairaalat ja aluesairaalat, joissa tehdään tutkimuksia, lääkitään ja operoidaan. Terveyskeskuksiin keskitetään perusterveydenhuolto, mutta myös terminaalivaiheen hoito. Tärkeäksi saattohoitovaiheessa tulee hyvä perushoito ja esimerkiksi tehokkaasta kipujen lievityksestä tulee hyvän hoidon kriteeri. Näyttää siltä, että terveydenhuollon tapaan myös sosiaalihuollon sisällä on olemassa auttamisjärjestelmän reunapaikat, marginaalit, organisaatiot, joihin ohjautuvat ihmiset määrittävät jollakin tavoin vaikeiksi, moniongelmaisiksi tai paikattomiksi.

En alussa oikein tiennyt, mitä kaikkea halusinkaan, mutta uteliaisuuteni kasvoi tutustuessani laitoksista kirjoitettuihin kirjoihin ja tutkimuksiin. Erving Goffman tarkastelee klassikoissaan, *Stigma* (1990, alkup. 1963) ja *Asylums* (1991, alkup. 1961), ihmisiä ja heidän identiteettejään laitoksen asiakkaina. Nämä teokset osaltaan saivat minut miettimään tapaa päästä sisälle laitoksen maailmaan myös jossain muussa roolissa kuin työntekijänä. Ongelmatyön käsite ja konstruktiivinen tapa tulkita sosiaalisia ongelmia (Holstein & Miller 1993;



Gubrium & Holstein 1990; 1994; Spector & Kitsuse 1987) antoi itselleni välineen etäännyttää sosiaalityöntekijä-minääni arjen rutiineista.

Olin lukenut joitakin etnografisia tutkimuksia (Pösö 1993; Forsberg 1998; Connolly 2000 ym.) ja ne vaikuttivat kiinnostavilta. Etnografia voisi olla mahdollisuus päästä tarkastelemaan tutkimuskohdetta sisältä ja samalla sivulta, päästä lähelle juuri sitä, mikä kiinnostaisi. Se myös antoi luvan olla epävarma siitä, mikä tulee olemaan kiinnostavaa ja mihin suuntaan tutkimustani voisin viedä. Enhän tiennyt, mitä kentältä löytäisin. Toisaalta itse etnografisen kirjoittamisen prosessi tuntui kiinnostavalta. Oman kirjoitustyylin ja rajojen löytäminen voisi olla liiankin iso haaste, mutta kieltämättä kiinnostava. (Willis 2000; Coffey 1999.) Lukemani kulttuuriantropologiaan läheisemmin liittyvä tutkimus, Oscar Lewis'n Sanzhesin lapset (1989) oli tehnyt minuun suuren vaikutuksen jo viisitoista vuotta sitten. Kirjoittaja oli hieno tarinan kertoja, henkilöhahmot piirtyivät lukiessa silmien eteen visuaalisesti elävinä, saatoin tuntea heidän levottomuutensa, surunsa ja ilonsa. He asettuivat keskusteluun eivät vain tutkijana toimineen Lewis'n kanssa, vaan ihmisen kanssa, joka oli kiinnostunut heistä itsestään ihmisinä. Ajatukseni oli alun alkaen etsiä tapoja kuunnella ihmisiä myös muuten kuin organisaation tekemänä tulkintana heistä, vaikka se, miten kaikki tapahtuisi, oli aluksi kovin epäselvää.

Sosiaalityöntekijänä olin oppinut pitämään ihmisten tarinoista, eikä se tarkoittanut sitä, että nämä tarinat olisivat läheskään aina olleet miellyttäviä ja helppoja kuunnella. Yleensä asia oli päinvastoin. Tarinoiden kiinnostavuus oli siinä, että ne olivat kuin luonnoksia lehtiöllä. Toiset tarinat olivat heikkoja ja alttiita muutoksille. Toiset taas olivat vahvoja ja niiden muuttaminen oli vaikeaa. Huomasin konkreettisesti, että mahdollisuuteni vahvistaa toista ja heikentää toista tarinaa olivat olemassa. Tosiasioiden, tarinoiden ja todellisuuden rajat muuttuvat epäselvemmiksi ja mahdollisuudet uuden luomiselle olisivat löydettävissä niinkin hierarkkisessa ihmissuhteessa kuin asiakkaan ja työntekijän välillä voi olla. Samalla vastuu siitä, millaisia uusia tarinoita ihmisille tarjoan, kasvaa. Kysymyksessä oli paitsi piirustus kuulemastani tai asiakkaan kanssa yhdessä muodostamastamme tarinasta, myös kulttuurisesti, eikä vähiten ammatillisen kulttuurin kautta tehty luonnos. Tietyt kiteytyneet tavat ajatella jostakin asiasta jotakin eivät halunneet tulla kyseenalaistetuiksi.

Asioilla on merkityksensä ja merkityksillä kulttuurinen luonteensa. Merkitykset, kuten myös arvot ja katsomukset saavat konkreettisen muodon paitsi materiaalisessa maailmassa, kuten tavassa käyttää esineitä, myös institutionaalisissa järjestelmissä, tavoissa, totumuksissa ja sosiaalisissa suhteissa. Tarinaluonnos päässäni on kuin merkityskartta, jota käytän ymmärtääkseni jotakin siitä sosiaalisesta kentästä, jossa toimin. Mutta tämä merkityskartta ei sijaitse vain minun tai toisten ihmisten päissä tai luonnospaperilla, vaan se saa materiaalisia hahmoja niissä malleissa, joissa toimimme ja käyttäydymme päivittäin. Siitä tulee osa institutionaalista käytäntöä. Näitä malleja noudattamalla voimme osoittaa kuuluvamme johonkin tiettyyn kulttuuriin ja käytäntöön. (Lehtonen 1998, 14–18.) Sosiaalityöntekijänä toteutan tiettyjä malleja ymmärtää ja auttaa asiakasta. Ammatillisessa

auttamistyössä lienee pohjimmiltaan kysymys näiden mallien, kuten asiakkuuksien luonnosten rakentamisesta ja sovelluksesta.

Kiinnostuin auttamistyön asiakkuuksista ja järjestelmän toiminnasta. *Mitä asiakkaille tapahtui viranomaisverkostossa? Millaisia seurauksia toiminnasta oli?* Mutta missä auttamistyö on asetettavissa nähtävillä, mikroskoopin alle, niin että voisin sanoa: tässä se tapahtuu, tässä luonnostellaan asiakkuutta ja tässä sitä luonnosta sovelletaan? Melko pian tutkimuksen suunnitteluvaiheessa varmistuin siitä, että vuorovaikutuksen tutkiminen tulee olemaan keskeistä kiinnostukseni aluetta. Näen vuorovaikutuksen laajasti, organisaation ja paikallisen viranomaisjärjestelmän ja asiakkaan välisenä suhteena. *Halusin tutkia sitä, mitä vuorovaikutuksessa tehdään silloin, kun synnytetään asiakkuuden merkityksiä ja määritellään organisaation paikka viranomaisverkostossa.* Organisaation paikka verkostossa on mielestäni tärkeä, koska sitä kautta määrittyy myös organisaation asiakkuus. Tietyt ihmiset ohjautuivat erilaisiin asuntoloihin, kun taas toisille löytyi vaihtoehtoja ns. normaalipalveluiden piiristä paikallisesta verkostosta. Olin itsekkin ohjaamassa ja järjestämässä asiakkaille paikkoja ja maksusitoumuksia asuntoloihin. Halusin tarkastella asiaa oman työorganisaation ulkopuolelta. Halusin katsoa, miltä asuntolassa näyttää, miten sinne tullaan, mitä siellä tapahtuu ja minne ihmiset sieltä lähtevät.

Tutkimuspaikan valinnassa näkökulmani oli siis järjestelmälähtöinen, asuntolan asiakkuus ja paikka auttamistyön verkostossa. Naisten Asuntolaan päädyin siksi, että se vastasi lähtökohdiltaan paikkaa, jota edellä kuvasin; monista sosiaalisista ja (mielen)terveydellistä ongelmista kärsiville ihmisille tarkoitettu auttamistyön paikka. Yhtäältä asiakkaan ohjaaminen sosiaalitoimistoon, mielenterveystoimistoon, A-klinikalle tai muuhun avopalveluun ei riittänyt, vaan päinvastoin näistä paikoista ohjattiin asiakkaita Asuntolaan. Toisaalta tiesin, että asuntoloiden asiakkaiden asioissa oli usein monia yhteistyötahoja eri viranomaisissa. Pääsisin näkemään myös viranomaisverkoston toimintaa Asuntolan näkökulmasta. Myös laitosmaailma tuntui kiinnostavalta, itsellenikin oli kokemusta laitoksessa työskentelemisestä. Ottaessani yhteyttä Asuntolaan ja esittäessäni tutkimusidean sain alusta alkaen positiivisen vastaanoton. Ei ollut tarvetta pohtia yhteydenottoa muihin asuntoloihin, vaan tutkimus saattoi alkaa.

Järjestelmässä asuntoloihin liittyy sukupuolijako, on erikseen miehille ja naisille tarkoitettuja asuntoloita. Tutkimuskysymykset sinänsä eivät ole sukupuolispesifejä. Olisin voinut tutkia myös miehille suunnattua asuntolaa. Naisten Asuntolaan kohdentuvana tutkimuksena olisin voinut ottaa lähtökohdakseni myös marginalisaatioon, sukupuoleen ja asunnottomuuteen (esim. Granfelt 1998; 2003a; Thörn 2004; 2001; Kärkkäinen 2000) tai sukupuoleen ja väkivaltaan (esim. Nygvist 2001; 2004; Husso 2003) liittyviä keskusteluja. Liittyväthän edellä olevat kysymykset ja sosiaaliset ongelmat Asuntolaan ja siellä asukkaina olevien naisten elämäntilanteisiin. Tutkimukseni on kuitenkin käytäntöön sukeltava ja sieltä käsin keskustelua rakentava. En ole halunnut valita tarkkaan rajattua kehikkoa tulkitakseni aineistoa jostakin rajatusta näkökulmasta käsin. En myöskään ole sokea esimerkiksi edellä

mainituille sukupuolen ja syrjäytymisen kysymyksille, vaan nostan niitä esille aineistolähtöisesti.

Pikku hiljaa analyysin ja kirjoittamisvaiheen tuotoksia tarkastellessani huomasin, että tulos oli varsin kriittistä sille toiminnalle, jonka osa itsekin olen. Sosiaalityöntekijänä olen pääsemättömissä siinä, että olen keskellä tutkimukseni kohdetta. Olen määrittämässä ja luokittelemassa, ohjaamassa ja neuvomassa, olen kyynärpäitani myöten siinä järjestelmän suossa, jossa ihmiset niin asiakkaan kuin työntekijän rooleissakin tarpoivat. Siis en voi asettua ulkopuoliseksi tarkastelijaksi, mutta toisaalta kokemus sisällä olemisesta auttaa näkemään ehkä erilaisia asioita, joihin satunnaisella vierailijalla ei ole pääsyä.

## 2. Kuinka tavoittaa auttamistyön orientaatiota?

Oman toiminnan *perusorientaation* tiedostaminen on keskeistä työssä, joka perustuu vuorovaikutukseen. Tämän ajatuksen voi löytää paitsi erilaisista auttamistyön koulutustilaisuuksista, myös Anneli Pohjolan kymmenen vuoden takaisesta artikkelista (1993) ”Asiakas sosiaalityön määrittäjänä”. Sosiaalityöntekijänä olen pitänyt ajatusta jotensakin itsestään selvänä. Syventyessäni asian pohtimiseen ajatus oman työn tuntemisesta, saati Pohjolan artikkelin otsikko asiakkaan roolista sosiaalityön määrittäjänä, vaikuttavat kaikkea muuta kuin itsestään selvyydeltä. Tämän tutkimuksen tekemisen lähtökohtana on ajatus oman työn, sosiaalityön luonteen tuntemisesta. Ymmärrän sosiaalityön osaksi yhteiskunnallista auttamistyötä. Tähän auttamistyön kenttään näen myös Asuntolan kuuluvan. Siellä autetaan ja tehdään ’sosiaalista’, puhutaan ihmisten sosiaalisista ongelmista, hoito- ja auttamistyön verkostosta ja useimmat paikan työntekijöistä ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Tarkastelen Asuntolassa tehtävää auttamistyötä lähtökohdistani eli sosiaalityöntekijän näkökulmasta käsin. Kuinka auttamistyön kenttää sitten voi tutkia? Näkökulman ja tutkimustavan valinta liittyvät yhteen. Jos puhutaan asiakkaista ja työntekijöistä, ei voi asettua kovin etäälle sieltä, missä työntekijä ja asiakas kohtaavat. Lähtökohtana on *vuorovaikutukseen* perustuva työ. Tällöin katse on suunnattava vuorovaikutukseen. Mitkä kysymykset voisivat olla keskeisiä toiminnan orientaation kannalta tarkasteltuna? Käytännön asiakastyön kentältä tulevana en odota vastauksien löytymistä akateemisesta maailmasta. Ajatukseni on löytää paitsi kysymyksiä kenties myös joitakin vastauksia sieltä, mistä olen tulossa, käytännöstä, käyttäen apuna sitä kehystä, jonka akateeminen opetus- ja tutkimuskäytäntö voivat minulle antaa.

Viime vuosina vahvistunut suuntaus tutkimuksen ja opetuksen alueilla, on tieteellisen tiedon ylivallan kyseenalaistaminen ja *kokemuksellisen tiedon* merkityksellisyyden korostaminen tieteellisen tiedon rinnalla (ks. Mutka 1998). Tätä ajatusta mukailien tutkimalla käytäntöjä läheltä ja kirjoittamalla auttamistyöstä ymmärryksemme lisääntyy. Saamme uudenlaista tietoa arjesta, käytännöistä ja ihmisen toiminnasta sekä niistä perusteluista ja valinnoista, joita käytännössä tehdään. Huomaamme työntekijöiden ratkaisevan ongelmia henkilökohtaisen päättelyn avulla, eikä esimerkiksi seuraten teorioita, menetelmiä tai sääntöjä rutiininomaisesti. Henkilökohtaiset kokemukset, koulutus ja organisaation vaikutus diagnostisena kulttuurina ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, millaisiin ratkaisuihin käytännön asiakastilanteissa päädytään.

Tieteellisten teorioiden ja tiettyjen menetelmien sijasta työntekijät yhdessä asiakkaidensa kanssa rakentavat tilannekohtaisia ”teorioita”, jotka huomioivat asiakkaan elämäntilanteet, ajattelumallit ja arvomaailman. Asiakkaan näkökulmasta työn menetelmiä tärkeämpää voikin olla asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen ja asiakkaan kokemus vuorovaikutustilanteen laadusta. (Parton 2003; Olsson & Ljunghill 1997.)

Paikallisiin tarpeisiin kehitetyt käytännöt ja ideat, kuten ruotsalaisten sosiaalityöntekijöiden tapa ymmärtää asiakkaiden ongelmia ja näkemykset auttamisen keinoista, eivät kenties sellaisinaan sovi käytettäväksi jossakin muualla. Jaettu tieto voi kuitenkin auttaa jotakin toista kehittämään työtään ja toimintatapojaan. Pieniin, yksilöllisiin tarinoihin kiinnittyvä tieto ja osaaminen ovat merkityksellisiä. Suurten rakennetarinoiden rinnalle tai sijasta tarvitaan yksilöllisiä kuvauksia auttamistyön toiminnasta ja kokemuksista. Tarvitsemme näitä tarinoita nähdäksemme, millaisia valintoja ja ratkaisuja kukin on ammatillisiin kysymyksiin kehittänyt. (Mutka 1998, 169, 181–183; Jokinen 1995, 145–146.) Tämä tutkimus tarjoaa Asuntolan tarinaan kiinnittyvää kokemuksellista tietoa niin auttamistyön ammattilaisten kuin alan tutkijoiden, opiskelijoiden ja opettajien pohdittavaksi.

Ajattelen, ettei auttamistyön perusorientaation ’suuri tarina’ ole hallittavissa eikä löydettävissä. Kyseessä tulevat olemaan pienet tarinat, moninaiset yhdistelmät asioita, ideoita, asenteita ja toimintaa, kaikkea sitä, mitä käytännön vuorovaikutustilanne sulkee sisäänsä. Työntekijöiden toiminnassa virittyvät ajatukset siitä, mikä on ongelman ydin ja miten kannattaa toimia muistuttaa paljon sitä, mistä Clifford Geertz (1983, 75–76, 92) kirjoittaa maalaisjärkenä (common sense) ja paikallisena tietona (ks. Heritage 1996, 45, 71; Bauman 1997, 15–17, alkup.1990: maallikkotieto, arkijärki). Maalaisjärki tulisi nähdä yhtenä tietoisien ajattelun muotona tieteellisen tiedon rinnalla, vaikka sillä on vain vähän tekemistä kapeasti määritellyn älykkyyden kanssa. Maalaisjärjen analyysi edellyttää etäisyyden ottamista siihen itsestäänselvyyteen, jona sitä helposti pidetään. Itsestään selvänä sitä voi olla vaikea havaita. Maalaisjärjen avulla teemme havaintoja ja pohdimme asioita selvittääksemme jokapäiväisen elämän ongelmista mielekkäästi, tehokkaasti ja taloudellisesti. Tämä ei tarkoita sitä, että käytetään vain silmiä ja korvia, vaan että niitä käytetään arvioiden ja älykkäästi, pitäen silmät ja korvat auki. On muistutettava ihmisiä siitä, mitä he jo tietävät, heidän arkisesta olemassa olostaan ja kokemuksistaan.

Asuntolan työntekijät eivät ole siinä mielessä maalaisjärjen tai maallikkotiedon edustajia, etteikö heillä olisi koulutusta tehtäviinsä. Maalaisjärjen käsite on tavoittanut kuitenkin paljon tutkimusaiheestani korostaessaan kokemuksen kautta tullutta tietämistä, arjen tietoa Asuntolaan tulevien naisten auttamisesta ja auttamistyön verkoston toiminnasta, jota työntekijöillä on. Antaako tuo arjen tieto myös tilaa toiminnan kriittiselle pohdinnalle ja erilaisille vaihtoehdoille toimia tarvittaessa totutusta poiketen? Tämä kysymys tulee vastaani tutkimuksen kuluessa. Haluan siis tutkia auttamistyön arkiteoriaa, käyttöteoriaa, orientaatiota, maalaisjärkeä, mitä nimitystä sitten halutaankin käyttää. Lukijan on kuitenkin turha etsiä jotakin

yhtenäistä ja yksiselitteistä tiivistystä tai teoriaa siitä, mitä auttamistyö Asuntolassa on. Enemmänkin on kyse palapelistä, jonka palat eivät edes tunnu sopivan yhteen. Edes yhdestä organisaatiosta ei löydy kokonaista, kaunista ja yhteneväistä kuviota siitä, millaisesta lähtökohdasta työtä tehdään, millainen sisältö sille annetaan, millaisella volyymilla ja missä kohdin asiakkaan ääni tulee kuulluksi organisaatiossa jne. (ks. Kuronen 1994, 350.) On todellakin kyse useista tarinoista, erilaisista näkökulmista ja versioista, joista toiset ehkä saavat toisia suuremman painoarvon, mutta eivät kokonaan hävitä pientenkään tarinoiden olemassa oloa.

Tutkimukseni lähestymistapaa hakiessani tutustuin postmoderniin sosiologiseen ajattelun yhteiskunnasta ja kulttuurista. Löysin siitä omaa tutkimustani hyödyttäviä näkökulmia siitä, miten sosiaalista tutkimuskohdetta pitäisi lähestyä. Metateorioiden sijasta kiinnostus on taustalla vaikuttavissa, useista teoreettisista traditioista ammentavissa käsityksissä ja ajattelussa. Nämä käsitykset ja ajattelu reflektivat ympäröivää yhteiskuntaa. Käsitykset ympäröivästä yhteiskunnasta ja sen ilmiöihin liittyvistä merkityksistä ovat jatkuvassa liikkeessä. 'Todelliset' ja 'lopulliset' merkitykset väistyvät ja niistä käydään jatkuvaa neuvottelua niiden määrittämiseksi uudelleen. Tämän vuoksi koko tiedon käsite on häilyvä ja jatkuvassa prosessissa oleva. Viimekädessä voimme hylätä ajatuksen tasapainoisesta kokonaisuudesta. Sosiaalinen tilanne, jota teoriolla pyritään mallintamaan, on peruuttamattomasti epätasapainoinen. Kokonaisuus on vuorovaikutuksen hetkellinen ja sattumanvarainen seuraus. Zygmunt Bauman (1996) hylkäisi jopa käsitykset järjestelmä ja yhteiskunta ortodoksisessa merkityksessään, viittauksena itsenäiseen kokonaisuuteen, joka luo merkityksen osilleen ja jonka säilymistä ja hyvinvointia pienemmät osat vaalivat. Eli pitäisi hylätä kokonaisuus, jonka oletetaan määrittelevän ja pystyvän määrittelemään yksilöllisten tekojen ja niitä tekevien ihmisten merkitykset. Tämä ajattelu korvasi yhteiskunnan (society) käsitteen sosiaalisuuden (sociality) käsitteellä kuvaten *sosiaalisen todellisuuden prosessinomaisuutta ja sattumanvaraisuutta*. Baumanin ajattelussa yhteiskunta ja kulttuuri ovatkin rakennelma, joka koostuu meidän toiminnoissamme, prosessoituu tietoisuudessamme ja tuntemuksissamme. (Bauman 1996, 193–195; Ahponen & Cantell 1996, 7, 16–18; Matero 1996, 260–262.)

Huomio on siis kohdistettava *toimintaan*. On tarkasteltava olotilaa, paikkaa, ympäristöä ja sitä kehystä, jossa toiminta tapahtuu ja jonka se samalla tuottaa. Asuntolan kehyyksen sisältä löytyy toiminnan resurssivarasto, kenttä, jossa suuntaudutaan auttamistyön toimintaan ja luonnostellaan toiminnan kannalta merkitykselliset seikat. Myös toiminnan vapaus ja riippuvuus muotoutuvat ikään kuin lavastuksen puitteissa, jossa toiminta ja *merkityksenanto* käyvät mahdollisiksi. Tämä lavastus tarjoaa ”elämäntoiminnoille” työjärjestyksen tarjoamalla esimerkiksi vaihtoehtoja auttamistyön päämääristä ja keinoista. Se tapa, jolla päämäärät ja keinot tarjotaan, ratkaisee elämäntoimintojen merkityksen, niiden tehtävien luonteen, joista ihmisten on jollakin tapaa selviydyttävä. Silloin, kun tarjotut päämäärät eivät ole pakollisia vaan ne voidaan valita houkuttelevuuden perusteella, voidaan puhua valinnoista. Elämän-

toiminnot ovat valintojen sarjaa, mutta näitä sarjoja ei ole ennalta strukturoitu. Ihmisten elämä konstruoituu näiden valintojen kautta. (Bauman 1996, 193–197.) Auttamistyössä, myös naisten Asuntolassa valintojen, vaihtoehtojen ja vapauden kysymykset ovat keskeisiä. Tutkimuksen kuluessa pohdittavaksi tulee kysymys valinnoista siellä, missä vaihtoehtoja ei ole tarjolla. Voimmeko enää puhua valinnoista? Katse on kenties kohdennettava juuri siihen lavastukseen, jossa merkityksenannot tapahtuvat.

Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen, vuorovaikutus laajasti ymmärrettynä, on auttamistyön keskeinen kysymys (esim. Kröger 2004, 211). Huomio on kiinnitettävä myös siihen kehykseen, jossa toiminta tapahtuu. Mitä sitten voisin löytää vuorovaikutuksen tutkimuksen kentältä tämän tutkimuksen metodologiseksi ja menetelmälliseksi kehykseksi?

## 2.1. Millainen on tutkimuksen kohteena oleva sosiaalinen todellisuus?

Tutkimukseni teoreettista kehystä pohtiessani sosiaalisesta todellisuudesta rakentuva ymmärrys on kysymys, johon tutkijana joudun ottamaan kantaa. Tämän ymmärryksen varaan rakentuvat keskeiset valinnat tutkimuskysymyksestä, aineiston keruusta, analyysistä, tutkimusmenetelmien valinnoista kuten myös tavasta kirjoittaa. Miten ymmärrän sosiaalisen todellisuuden ja millaista sosiaalista todellisuutta tutkin? Etsin näkökulmia edellisiin kysymyksiin vuorovaikutuksen tutkimuksen alueelta; sosiaalisen konstruktionismin, etnometodologian ja goffmanilaisen sosiaalipsykologian ajatuksista. Vuorovaikutuksen tutkimisen kenttä ja historia on laaja. Artikkelissaan ”Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia” Kirsi Juhila (2004) jakaa vuorovaikutuksen tutkimuksen kolmeen sukupolveen. Ensimmäinen näistä on symbolisen interaktionismin (Mead 1967) ja kielifilosofian sukupolvi (Wittgenstein 2001; Bakhtin 1981). Toinen sukupolvi on löydettävissä etnometodologian (Garfinkel 1999, alkup. 1967), impressionistisen sosiaalipsykologian (Goffman 1959; 1986, alkup.1974) ja sosiaalisen konstruktionismin (Berger & Luckmann 1994; Gergen 1994; 1991) piiristä. Kolmas sukupolvi eli nykysuuntauksiset ovat kategoria-analyysi (Sacks 1992; Antaki & Widdicombe 1993), keskusteluanalyysi (Heritage 1997), diskurssianalyysi (Potter & Wetherell 1987), narratiivinen tutkimus (Gergen 2004; Hyvärinen 1994) ja uusi etnografia (Gubrium & Holstein 1994). Ajatukseni ei ole esitellä eri tutkimusperinteisiin vaikuttaneiden henkilöiden teorioita tai tuotantoa, vaan olen valikoinut tähän sellaisia ajatuksia, jotka kehystävät ja kannattelevat tutkimustani ja vievät sen analyysia eteenpäin.

*Sosiaalisen konstruktionismin* ajatukset todellisuuden rakentumisesta ihmisten välisessä kanssakäymisessä (Gergen 1994; Burr 1997; Shotter 1993) ovat viitekehyksenä monissa viime vuosina auttamistyön alueella tehdyissä tutkimuksissa (esim. Hall ym. 2003; Virokannas 2003; Raitakari 2002; Petrelius

2002; Strömpl 2002; Jokinen & Suoninen 2000). Sosiaalinen konstruktionismi tarjoaakin puitteet sosiaalisen vuorovaikutuksen kriittiselle tarkastelulle erilaisissa institutionaalisissa kehyksissä, kuten auttamistyössä. Auttamistyössä toimivia arvostellaan usein eräänlaisesta toisaalta ja toisaalta asenteesta, jossa yksinkertaisilta tuntuvat asiat monimutkaistetaan pohtimalla asiaa monista näkökulmista. Esimerkiksi Asuntolaan hakeutuneen, masentuneen naisen kannalta yhdestä näkökulmasta ajatellen on hyvä, että hän saa vapautuksen työelämästä sairauslomalla. Toisaalta voi olla tärkeää, että hänen sosiaaliset työelämäsuhteensa säilyisivät ilman pitkiä katkoksia ja ettei leimautumista esimerkiksi psyykkisesti sairaaksi tapahtuisi. Ei ole itsestään selvää, että sairausloma on oikea ratkaisu naisen kohdalla tai että työelämässä jatkaminen olisi parempi vaihtoehto. Olipa ratkaisu kumpi tahansa, tai joku muu, sillä on seurauksensa ihmiselle. Nämä seuraamukset ja ihmisten (asiakkaan, ammattilaisten ja ihmisten kulttuurisesti) antamat merkitykset niin työelämälle, psyykkiselle sairaudelle kuin sairauslomalla olevalle ihmisellekin ovat yhteydessä toisiinsa. Näistä elementeistä muodostuu myös se vuorovaikutuksessa tuotettu sosiaalinen todellisuus, jossa ihmisten elämään vaikuttavia päätöksiä tehdään.

Koska tämä sosiaalisen todellisuuden tuotetaan ihmisten kesken, ei ole myöskään olemassa ennakkoon annettua sosiaalista ilmiötä, luonnetta, hahmoa, ominaisuutta, vaan sosiaalinen rakentuu ihmisten kanssakäymisen prosesseissa. Mikään ilmiö tai tapahtuma ei ole merkityksellinen itsessään, vaan merkitykset ovat kollektiivisen toiminnan tuotteita. Monet asiat vain näyttäytyvät meille tosina. Mutta myös kaikkein konkreettisimmilta vaikuttavat tosiseikat ovat sosiaalisesti rakentuneita. (Burr 1997, 3-5; Berger ja Luckmann 1994, 29–57, alkup. 1966<sup>1</sup>.) Esimerkkinä merkitysten sosiaalisesta rakentumisesta voi olla iäkkään naisen hakeutuminen Asuntolaan. Nainen ja hänen aikamiespoikansa ovat asuneet aikaisemmin yhteisessä kodissa. Pojan avioituessa uusi vaimo ottaa vallan ja ”syrjäyttää” anopin kodista. Iäkäs nainen hakeutuu Asuntolan suojaan. Pojan ja äidin välinen aikaisempi riippuvuussuhde on katkennut tai muuttaa muotoaan. Ikääntyvä äiti sai aikaisemmin kaipaamaansa turvaa ja apua pojaltaan, poika sai äidiltään apua ruuanlaittoon ja vaatehuoltoon. Työttömän pojan ja eläkkeellä olevan äidin elo oli myös rahallisesti turvatumpaa yhdessä eläen, menojen ollessa kahta erillistä taloutta pienemmät. Työttömät, äitiensä luona asuvat aikamiespojat, nähdään usein kuitenkin yhteiskunnallisesti ongelmallisina. Heidän normaalin elämänsä saatetaan ajatella vinoutuneen. Irtautuminen äitisuhteesta on epäonnistunut ja taustalla vaanii ajatus vanhaa äitiään hyväksikäyttävästä miehestä. Lääkkeeksi tarjotaan

---

<sup>1</sup> Peter Berger ja Thomas Luckman (1994) kuvaavat sitä, miten maailmasta tulee 'tosi' ihmisille. Heidän käyttämiään keskeisiä käsitteitä ovat eksternalisaatio, objektivaatio ja internalisaatio. Eksternalisaatiossa ihmiset esittävät esimerkiksi jonkin idean muotoillen sen kielelliseksi toiminnaksi. Objektivoituminen tapahtuu tuon idean toistamisen myötä. Idea muuttuu luonnolliseksi asiaksi ja yhteys idean esittämiseen, sen sosiaaliseen alkuperään häviää. Tiettyyn kulttuuriin syntyneet ja sosiaalistuneet ihmiset omaksuvat ajatuksen ja sisäistävät sen, tapahtuu internalisaatio.



vaikkapa vaimon etsintää aikamiespojalle välityspalvelun kautta. Riippuvuussuhde äidin ja pojan välillä voi tässä tilanteessa herkästi tulla tulkituksi negatiiviseksi. Sen sijaan elämän ajan kestävä (riippuvuus)suhde puolisoiden välillä on ikään kuin luonnollinen, kunniallinen ja tavoiteltava. Ongelma tässä suhteessa tulee esille silloin, kun suhde on uhattuna. Lääkkeeksi tähän ongelmaan tarjotaan erilaisia parisuhde- tai perheterapioita ja tavoitteena on usein suhteen jatkuminen. Väkivaltatilanteista Asuntolaan hakeutuvien naisten osalta riippuvuussuhde vaikuttaa kuitenkin vaaralliselta ja naisia tuetaan suhteesta irtautumiseen. Riippuvuussuhde kahden ihmisen välillä saa siis hyvin erilaisia merkityksiä eri yhteyksissään. Tällaisena sitä on myös tutkittava, siinä yhteydessä, jossa kyseistä merkitystä rakennetaan, suhteessa siihen aikaan ja paikkaan, jossa siitä puhutaan. Tutkimuskin voi saada selkoa vain siitä, millaiselta maailma tässä ja nyt näyttää.

Merkitykset ja ymmärtämisen tavat, todellisuuden sosiaalinen rakentuminen, ovat siis suhteessa historiaan ja kulttuuriin. Tapamme ymmärtää maailmaa ja ihmistä on tulosta ihmisten vuorovaikutussuhteesta. (Gergen 1994) Kenneth Gergen (1973; Nikander 2001, 278–279.) painottaakin paikallisuuden ja muutoksen tutkimista. Merkitykset ovat yhtäältä aikaansa ja paikkaansa sidottuja ja niissä rakentuvia ja toisaalta siis vaihtelevia suhteessa aikaan ja paikkaan. Auttamistyön tutkimuksessa kiinnostavaa onkin sen tutkiminen, miten erilaiset ilmiöt, tapahtumat tai hahmot saavat merkityksensä asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, tässä ja nyt rakentuvana todellisuutena (ks. Granfelt 2004). Voimme tutkia esimerkiksi asunnottomuuden käsitteen saamia merkityksiä, ammatillisissa käytännöissä asunnottomuuteen liitetään myös muita merkityksiä kuin ympäriltä puuttuvat asunnon seinät. Auttamistyön historia kantaa mukanaan moninaisen joukon asioita, joita asunnottomuuteen, asunnottomiin naisiin ja asuntoloihin sekä symbolisena että fyysisenä paikkana voidaan yhdistää. Tässä ajan ja paikan prosessissa myös tutkijan näkemykset ja arvostukset rakentuvat osaksi tutkimusta ja siinä tuotettua tietoa. Tutkimustulokset eivät siten ole koskaan faktan omaisia, todellisuuden objektiivisia kuvauksia, vaan aina näkökulmaisia ja vinoja eikä tutkimuksessa ole löydettävissä ihmisen sisäisen tai ulkoisen maailman (antiessentialismi) perimmäistä olemusta (Burr 1995).

Vuorovaikutuksessa tuotettu sosiaalinen todellisuus on ennen muuta läsnä kielessä, sen käsitteellistyksissä ja kategorioissa. Tämän vuoksi sosiaalisesta todellisuudesta muodostuvaa tietoa kannattaa tutkia näitä käsitteellistyksiä ja kategorioita avaamalla, niihin liittyviä merkityksiä etsimällä (esimerkiksi riippuvuussuhteen ja parisuhteen merkitysten kulttuurinen rakentuminen). Syntyminen tiettyyn kielelliseen todellisuuteen tarkoittaa myös sitä, että kieli on ensisijainen ajatteluun nähden. Kieli, ajattelu ja toiminta liittyvät yhteen. Historiaa ja kulttuuria kantava kieli on sosiaalista toimintaa. Kielessä rakennetaan todellisuutta, ei pelkästään kuvata sitä. Puhe on myös teko, sillä mitä puhumme, on käytännön toimintaan kantautuvat seuraamuksensa. Koska kyse on toiminnasta, on myös tutkimuksen fokuksen oltava ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa käytännöissä. Ihmisten välinen kohtaaminen

on auttamistyön ydinaluetta, siinä rakennetaan niin asiakkuutta kuin työntekijyyttäkin<sup>2</sup>.

Asiakasta koskeva puhe tuottaa toimintaa myös siellä, missä asiakas ei ole henkilökohtaisesti läsnä. Yhtä asiakasta koskeva puheteke voi ulottaa vaikutuksensa myös paljon laajemmin, vaikuttaen monien ihmisten elämään. Asiakkuuden käsitteellistämisen ja ihmisten kategorisoimisen myötä erilaiset puheteot kantautuvat toiminnaksi, jolla on konkreettisia vaikutuksia ihmisten elämään, heidän elämäntapahtumiisiinsa, kuten asuinpaikkaan tai avun saamiseen. Esimerkiksi asuntohakemuksen liitteenä oleva sosiaalitoimen lausunto asiakkaansa asunnontarpeesta voi tarkoittaa pikaista asunnon saamista tai asuntohakemuksen hylkäämistä sillä perusteella, että hänen tiedetään olevan sosiaalitoimen asiakas. Tässä tilanteessa sosiaalitoimen asiakkuus liitetään, ei kyseessä olevaan asiakkaaseen sinänsä, vaan ennakkonäkemykseen sosiaalitoimen asiakkaista yleensä. Miten erilaiset käsitykset ja ennakkonäkemykset sitten rakentuvat? Kyseessä ei välttämättä ole itsestään selvästi nähtävänä olevat asiakastyön rakenteet, vaan usein vaikeasti tavoitettavissa olevat asiakkuuden ja työskentelyn prosessit. Nämä piilossa tai heikosti näkyvissä olevat prosessit voivat olla tutkimuksen kannalta näkyviä ja pysyviä rakenteita kiinnostavampia kohteita (Burr 1995; 2004; ks. Hall 2003, 88–90).

Vaikka sosiaalinen konstruktionismi ei tarjoa konkreettisia välineitä auttamistyön tutkimukselle, sen ajatukset ohjaavat katsomaan käytäntöjä tietystä näkökulmasta, kiinnostumaan ajasta ja paikasta, kielestä ja sen merkityksistä, vuorovaikutuksesta, käytännöistä ja prosesseista (ks. Kuronen 2004). Henkilökohtaisesti sosiaalisen konstruktionismin ajatukset tuntuvat houkuttelevilta myös siksi, että merkitysten paikallisuus ja todellisuuden sosiaalinen rakentuminen mahdollistavat myös muutoksen ja toivon. Asioihin voidaan vaikuttaa toimimalla, kyseenalaistamalla ihmisiä alistavia prosesseja ja virittämällä tarvittaessa uusia merkityksiä (ks. Alasuutari 1989, 40–41).

---

<sup>2</sup> *Asiakkuuden käsitettä voi verrata Sinikka Torkkolan potilas ja potiluus käsitteen luonnehdintaan. Hän kuvasi potilas käsitteen viittaavan potilaan rooliin eli yhteiskunnalliseen sairastuneen ihmisen paikkaan, jossa potilaan rooliin kuuluu tiettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia. Potiluus taas voidaan ymmärtää potilaan roolin toteuttamisen ennakkoehtoiksi, se on kuin opaskartta, joka auttaa ihmistä asettumaan ja sopeutumaan potilaan rooliin. Potiluus on alati keskeneräinen sosiokulttuurinen prosessi, joka konstruoituu lääketieteellisissä diagnooseissa, yksilöiden kokemuksissa ja joihin esimerkiksi media osallistuu (Torkkola 2003, 126–131). Asiakkuutta voi vastaavasti määrittää asiakkaan roolin toteuttamisen ennakkoehtoiksi ja asiakkaan roolia taas ihmisen yhteiskunnalliseksi paikaksi esimerkiksi avunhakijana tai kuluttajana. Työntekijyydellä voidaan kuvata siten työntekijän roolin toteuttamisen ennakkoehtoja, työntekijän roolilla hänen paikkaansa yhteiskunnassa, organisaatiossa ja paikallisessa viranomaisverkostossa esimerkiksi asiakkaiden auttajana, kontrolloijana, ohjaajana tai kumppanina.*

Toinen tutkimukseni kannalta merkittävä ja lähelle edellä esitettyjä konstruktionistisen tutkimusperinteen ajatuksia tuleva suuntaus on *etnometodologia*. Siinä kiinnostus on ihmisten arkisessa elämässä, tavoissa luoda sosiaalista maailmaa ollessaan vuorovaikutuksessa toinen toisensa kanssa. Tutkimusperinteen keskeinen perustaja Harold Garfinkel nimesi arkielämän järjestystä tuottavan välineen dokumentaariseksi tulkintamenetelmäksi. Menetelmä merkitsee sitä, että ”tapahtumaa tai tekoa tulkitaan dokumenttina oletetusta tapahtumien taustalla olevasta mallista, ikään kuin se viittaisi tai edustaisi sitä” (Garfinkel 1989, 78; ks. Heritage 1996, 91). Käytännössä ihmiset täydentävät tapahtumien kulkua ja ihmisten tekoja tilanteeseen sopivilla oletuksilla ja taustatulkintoilla ja näemme asiat ikään kuin luonnostaan järkevinä kokonaisuuksina. Esimerkiksi Asuntolaan iltayöstä hakeutuvan naisen itkuisuus, hiusten takkuisuus ja kasvoissa oleva turvonnen mustelman alku yhdistyvät häntä vastaanottamaan tulleen työntekijän mielessä juuri tapahtuneeseen perheväkivaltatilanteeseen, vaikka työntekijällä ei olisi mitään ennakkotietoa tulijasta. Tulijan kannalta työntekijän oletus voi olla helpotus. Naisen ei tarvitse selittää asioita juurta jaksain, vaan hän tulee ymmärretyksi muutoinkin. Työntekijän tekemä tulkinta voi olla myös väärä ja tulija joutuu selittämään enemmän ja perusteellisemmin omaa tilannettaan huomatessaan työntekijän ensi näkemältä tekemän oletuksen tapahtumista vääräksi. Yhteiset oletukset tilanteista, joissa toisten ihmisten kanssa toimimme, ovat kuitenkin tärkeitä puheemme ymmärrettävälle tulkinnalle.

Puhutaan myös niin sanotusta *institutionaalisesta todellisuudesta*, jolla tarkoitetaan esimerkiksi tietyn organisaation toimintakäytäntöjä. Organisaation toiminnalla on taipumusta vakiintua tietynlaiseksi ihmisten yhteistoiminnan seurauksena. Institutionaalisen todellisuuden ylläpitämiseen liittyy ensinnäkin rutiininomaisuus. Ihmiset ylläpitävät taitavasti ja rutiininomaisesti sosiaalista järjestystä. Rutiinit ovat prosesseja, jotka auttavat ja joilla pyritään pitämään toimintaa sopusoinnussa ympärillä vallitsevan todellisuuden kanssa. Toiseksi todellisuuden ylläpitämiseen liittyvät toiminnan ristiriitaisuudet. Rutiininomaisen tuottamisen prosessi on esimerkiksi organisaation edellyttämiin käyttäytymisodotuksiin, vaikkapa päiväjärjestykseen sopeutuminen ja sen toteuttaminen. Esimerkiksi Asuntolassa rutiininomaisuuden toteutumiseksi uudelle asukkaalle<sup>3</sup> annetaan paperille painetut asumisohjeet sääntöjen omaksumisen helpottamiseksi. Ristiriitaisuus taas tulee esille silloin, jos vaikkapa asukkaan huoneeseen ilmestyy kaveriryhmä vierailulle vastoin asumisohjeita. Tällöin vasten odotuksia toimivalle asettuu tietty selontekovelvollisuus, jolloin hänen on perusteltava normin vastainen käyttäytymisensä (esimerkiksi ”kaverini eivät tienneet, ettei useita vierailijoita sallittaisi kerrallaan ja heillä oli tärkeä asia toimitettavanaan minulle”). (Suoninen 2001.) Kaikkia sääntöjä ja rutiineja ei kuitenkaan voida kirjata tai

---

<sup>3</sup> Käytän Asuntolassa asuvista asiakkaista käsitettä *asukas*. Asiakkaan käsitteellä tarkoitan organisaatioiden tai palvelujärjestelmän käyttäjiä yleensä. Myös Asuntolan *asukas* voi olla laajemmin palvelujärjestelmän piirissä asiakkaana, tällöin käytän asiakkaan käsitettä.

puhua selkeästi näkyviin, vaan monet asiat on opittava ihmisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Etnometodologisesti orientoituva tutkija kiinnostuu kuitenkin enemmän siitä, miten ihmiset käyttävät ja noudattavat erilaisia sääntöjä käytännössä, kuin siitä, että he yrittäisivät abstrahoida näitä sääntöjä näkyviksi. Ihmiset eivät olekaan sääntöjen passiivisia noudattajia, vaan sääntöjä soveltavia taitavia sosiaalisia yrittäjiä. Garfinkel (1989) puhuu ihmisten järjestyksestä ja tekojen, sekä kielellisten että ei-kielellisten monimerkityksellisyydestä (indeksikaalisuus). Myös hän korostaa tekojen ymmärrettävyyttä vain niiden esittämisyhteydessään. (Heritage 1996, 110–114, 142–145; Suoninen 2001; Burr 2004, 124–125.) On tarkasteltava sitä, miten itse kukin tilanne tuottaa oman ymmärrettävyytensä, miten eri toimijat tunnistavat tilanteen ja rakentavat sille mielen.

Kolmas sosiaalisen todellisuuden ymmärtämiseen vaikuttanut näkökulma tulee *Erving Goffmanin kasvokkaiseen vuorovaikutukseen liittyvistä ajatuksista* (1983). Goffmanin mukaan vuorovaikutus toteutuu omalakisessa järjestyksessä, jossa vallitsevat tilanteesta riippumatta varsin samanlaiset säännöt ja rutiinit. Ihmiset suhteuttavat tekonsa muihin läsnä oleviin ja heidän tekoihinsa. Vuorovaikutus on varsin normatiivinen instituutio, jota voisi verrata perheeseen, uskuntoon tai koulutukseen. Järjestyksellä on tärkeä asema yhteiskunnassa, sillä se muodostaa instituutioiden perustan. Goffman vertaa vuorovaikutusta näytelmään, jossa ihmiset tekevät roolisuorituksia huomioiden yleisönsä. Minä on itsensä esittämistä vaihtuvilla näyttämöillä ja vuorovaikutuksen onnistuminen riippuu ihmisten keskinäisten roolisuoritusten yhteensopivuudesta. Tiimi kuvaa sellaista ihmisten joukkoa, jonka tehtävänä on jonkin yhteisen näytelmän esittäminen. Tätä suoritusta voidaan kutsua myös rutiiniksi. Näytelmän metaforaa jatkaen Goffman (1959) käyttää myös näyttämön (frontstage) ja sen takaosan (backstage) kuvauksia. Näillä kuvauksilla hän havainnollistaa sitä, kuinka tiimi voi esittää erilaista osaa yleisön läsnä ollessa ja vastaavasti erilaista osaa sen poissa ollessa (Peräkylä 2001). Meille asiakastyössä toimiville näyttämön ja takaosan kuvaus tuo herkästi mieleen asiakkaan läsnä ollessa tapahtuvan vuorovaikutuksen etenemisen ja toisaalta sen keskustelun, jota asiakkaista käydään työntekijöiden kesken heidän poissaollessaan. Nämä tilanteet eroavat toisistaan, työntekijöiden kesken asiakkaista tehdään tulkintoja ja heistä puhutaan tavalla, jollaisia tuskin tapahtuisi siinä tilanteessa, jossa asiakkaat ovat läsnä.

Kasvojen säilyttäminen ja menettäminen liittyvät osaksi vuorovaikutuksen näytelmää. Kulttuurisidonnaisten rituaalien mukaisesti ihmiset pitävät yllä vuorovaikutuksen etikettiä ja samalla omaa ja toistensa sosiaalista arvokkuutta. Puhuminen, kuten mikä tahansa muu sosiaalisen toiminnan muoto on riippuvaista (sosiaalisen) tilanteen arvioinnista ja se edellyttää puhumiseen liittyvien hyvien tapojen noudattamista. Puhetilanteet määrittävät sitä, miten ja mitä näissä tilanteissa tulisi puhua. Sosiaaliseen arvokkuuteen liittyy kasvojen menettäminen. Kasvojen menetys voi tapahtua henkilön huomattessa poikenneensa etiketistä, toimineensa väärin tai totutusta poikkeavasti. Esimerkkinä tästä on Asuntolan työntekijä, joka unohtaa sopineensa tapaamisen

asukkaaksi hakeutuvan naisen kanssa. Korjaavana tekona työntekijä voi vaikka pyytää anteeksi tai selittää unohdustaan kiireillään tai itse asiassa muistaneensa tapaamisen, mutta myöhästyneensä siitä toisen asukkaan vuoksi. Paikalla odotellut nainen voi osallistua työntekijän kasvojen suojeluun sanomalla, että hänellä kyllä oli aikaa odotella tai hän voi rangaista työntekijää poistumalla paikalta tai osoittamalla mieltään myöhemmin neuvottelun kuluessa. Vuorovaikutustilanne voi näin säilyä toimivana tai muodostua poikkeuksellisen hankalaksi. (Goffman 1955; Peräkylä 2001; Puroila 2002, 88–91.) Asiakastilanteeseen osallistujat tarvitsevat jaetun ymmärryksen siitä, mitä ollaan tekemässä, jotta omat roolit oikeuksineen ja velvollisuuksineen hahmottuvat. Jaettu ymmärrys on tietty kehys, jonka sisällä ihmiset toimivat tietyllä tavalla ottaen huomioon kehyksen kannalta kaiken oleellisen. Kehykset voivat myös vaihtua nopeasti, esimerkiksi edellä olleessa tilanteessa työntekijä ja asukkaaksi hakeutuva nainen voivat huomata puhuvansa samaa murretta ja olevansa syntyjään samalta paikkakunnalta. He voivat poiketa keskustelussa kyseisen paikkakunnan asioissa ja etsiä yhteisiä tuttavuuksia menneiltä lapsuusvuosiltaan. Ihmiset suhteuttavat toimintaansa vaihtuviin kehyksiin. Asiakas-työntekijäkehys voi muuttua syntymäpaikkakunnan lapsiasukkaiden muistelukehyyksi ja siirtyä jälleen takaisin asiakkaan ja työntekijän rooleista virittyväksi. (Goffman 1986; Puroila 2002; Peräkylä 2001.)

Kasvokkaisen vuorovaikutuksen tutkiminen ja yhteiskunnalliset instituutiot olivat yksi Goffmanin mielenkiinnon aihe. Erityisesti totaalisen instituution ja stigman käsitteet ovat jääneet elämään Goffmanin kirjallisuudesta (1991, alkup. 1961; 1990, alkup. 1963). Totaalinen instituutio, kuten Goffmanin esimerkkeinä toimivat mielisairaala tai vankila, on paikka, jossa ihminen tulee eristetyksi muusta yhteiskunnasta. Miltä tämä instituutio näyttää potilaan tai asiakkaan näkökulmasta? Instituutio muokkaa ihmistä tiettyyn järjestykseen sopivaksi. Vuorovaikutuskäytännöt ovat keskeisessä asemassa tässä muokkaamisen (ja alistamisen) käytännössä. Instituutioiden asiakkaiden kantama 'stigma', leima on merkityksellinen (ks. Burr 2004, 107-110). Stigma syntyy ja elää vuorovaikutuksessa tehtyjen erontekojen kautta, silloin kun toinen määrittellään toisesta poikkeavaksi negatiivisessa mielessä. Stigman merkitsemät, leimatut, joutuvat ottamaan tuon stigman huomioon elämässään. Leimaaminen ja leimatuksi tuleminen ovat auttamistyön keskustelussa, etenkin käytännön työssä, jääneet mielestäni varsin vähäiselle huomiolle. Yhtäältä asiakkaiden kertomuksissa leimautuminen on merkityksellistä ja sen pelko voi olla esteenä palvelusten ja avun hakemiselle. Toisaalta esimerkiksi sosiaalitoimiston asiakkuus sinänsä voi riittää leimaamaan asiakkaansa. Erityisesti asunnottomuuteen ja asunnottomiin ihmisiin liittyy vahvoja ja leimaavia ennako-oletuksia. (Pösö 2002, 113; Kulmala ym. 2003; Granfelt 1992, 26–63.) Asunnottomuuden kysymykset liitetään asunnottomien ihmisten henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi, heistä itsestään johtuviksi, jolloin koko kysymyksen suhde köyhyyteen ja yhteiskunnalliseen epäoikeudenmukaisuuteen häivytetään (Thörn 2001, 219–228).

Konstruktionismin, etnometodologian ja goffmanilaisen sosiaalipsykologian näkökulmat ovat kehyksenä sille sosiaalisen todellisuuden ymmärtämiselle, jonka kautta tarkastelen naisten Asuntolaa. Mihin tutkijan katse sitten tulisi kohdentaa ja mistä löytäisin välineitä vuorovaikutuksen tutkimiselle?

## 2.2. Paikka ja asiakkuuden tulkinta

Auttamistyön käytännöissä on tunnistettavissa erilaisia kertomuksia siitä, millainen *asiakkuus* tietyssä *paikassa* on työskentelyn ja toiminnan kohteena. Tällaiset kertomukset ovat lähtökohtana myös silloin, kun yksittäisestä asiakkaasta tehdään tulkintaa tietyn organisaation asiakkuutena. Paikka ja asiakkuus ovat tutkimukseni keskeiset kiinnostuksen kohteet. Paikalla ymmärrän enemmän, kuin pelkän fyysisen Asuntolan, laitostilan. Fyysinen tila antaa kyllä tietyn kehyksen toiminnalle, mutta sosiaalisten suhteiden kautta tuo tila vasta muuttuu paikaksi, jossa ihmiset elävät arkeaan sekä työntekijöinä että asukkaina (Törrönen 2000; ks. Goffman 1961, 4-6). Paikka muodostuu siis sekä fyysisestä tilasta että sosiaalisista suhteista ja vuorovaikutuksesta. Paikan sisälle luen myös Asuntolan tehtävän. Samankin ihmisen asioidessa eri paikoissa hänestä rakentuva kuva voi vaihdella suuresti riippuen siitä tavasta, jolla kukin paikka haluaa oman asiakkuutensa juonta ja tarinaa rakentaa. Asiakkaana olevan ihmisen elämäntarina, puhe, olemus, avunpyyntö jne. muuntuu organisaation asiakkuuden tarinaksi vuorovaikutuksessa. Organisaation asiakkuuden tarina on merkittävässä roolissa silloin, kun työntekijä ja asiakas keskustelevat keskenään asiakkaan ongelmista, hänen historiastaan ja tulevaisuudestaan. Asiakkaina olevat ihmiset myös käyttävät erilaisia juonellisia rakenteita kertoessaan elämästään ja itsestään. Erilaiset kohtaamiset ovat pohjana ja yhteydessä siihen tarinaan, mitä Asuntolassa olevista naisista puhutaan organisaation sisällä ja millaisia sisältöjä asiakaspapereihin heistä tehtävät kirjaukset ja erilaiset dokumentit saavat (Cedersund 1999). Ovatko organisaation tarina 'heistä' ja asukkaina olevien naisten oma tarina asiakkuudestaan lähellä toisiaan?

Keskustelu asunnottomuudesta, hoitolinjoista, hoitopaikoista ja asiakasvalinnoista kutsuu esiin puhetta siitä, millaisia Asuntolan asukkaat ovat ja kenelle tämä paikka on tarkoitettu. Keskeisenä osana asiakkuutta on *tulkinta sosiaalisista ongelmista* (Miller & Silverman 1995; Jokinen ym. 1995). Asiakkuuden alkaminen on jo sinänsä tulkinta sosiaalisten ongelmien olemassaolosta ja asiakkuuden määrittäminen sosiaalisten ongelmien kautta on osa asiakkuuden (historiasta käsin rakentuvaa) prosessia (ks. Connolly 2000, 116–117; Garfinkel 1989, 32–34; Heritage 1996, 135–136; Vanhala 2000). Konstruktionistinen sosiaalisten ongelmien tutkimuksen perinne korostaa sitä, etteivät olosuhteet ja käyttäytyminen itsessään ole sosiaalisia ongelmia. Vasta asioiden määrittely ongelmiksi ja haitallisiksi johtaa niiden käsittelyyn ongelmina. Tekemisen ja toiminnan kautta vahvistetaan asioiden ja olosuhteiden tulkintaa ongelmina. Toimijoiden rooli ongelmia tuottavissa ja niitä ylläpitävissä

käytännöissä vahvistuu. (Spector & Kitsuse 1987.) Mikä onkaan sosiaalisista ongelmista käydyn keskustelun mieli ja merkitys? Asuntolassa keskustelu sosiaalisista ongelmista näyttää keskittyvän eniten asiakkuuden alkamiseen, jolloin asiakkuutta määritellään ensimmäistä kertaa (Jokinen 1995, 146). Vaikeuksista puhuminen on juuri ongelmakielen aluetta, asiakkuus tuskin koskaan alkaisi ilman kyseisiä vaikeuksia.

Käytännöt ovat ennen muuta *tulkinnallisia prosesseja*, joissa vuorovaikutuksella on keskeinen asema (Gergen 1994; Shotter 1993). Institutionaalisen todellisuuden, toimintakäytäntöjen, rutiinien ja toiminnan ristiriitaisuuksienkin sisään rakentuu Gale Miller'n puhuma paikallinen kulttuuri. Tätä kulttuuria hän kuvaa joukkona organisaation toiminnassa vallitsevia käsityksiä. (Miller 1994, 280–283.) Tarkastelemalla organisaation toimintaa ja sen sisällä käytyä keskustelua, on mahdollista saada kuva niistä käsityksistä, jotka siellä ovat vallitsevia. Jaber Gubrium ja James Holstein (1994, 356–357) korostavat, etteivät paikalliset kulttuurit sinänsä määrää sitä, miten joitakin ilmiöitä tulkitaan. On kuitenkin olemassa *joukko käsityksiä, joihin osallistujat, tässä esimerkiksi työntekijät kiinnittävät toistuvasti huomiota toiminnassaan ja keskustelussaan*. Tältä pohjalta tarkastelen Asuntolassa tehtävää työtä *etsien niitä käsityksiä, jotka siellä tulevat vallitseviksi*. Millainen asema auttamistyön verkostossa Asuntolalle otetaan tai annetaan? Miten työntekijät määrittävät tehtävänsä? Miten asiakkuus tulee neuvotelluksi ja millaisia merkityksiä asiakkuuteen liitetään? Millainen asiakkuuden tarina tulee vahvistetuksi ja kenen tarinasta onkaan kyse? Millaisen kehikon Asuntola antaa asukkaina oleville naisille puhua asiakkuudestaan ja itsestään? Entä miten naiset kommentoivat Asuntolan arkea ja omaa asiakkuuttaan?

Millaisia määrityksiä ja valintoja sosiaalisten ongelmien kentästä yksittäisen asukkaan kohdalla tehdään, ei liity ainoastaan asukkaana olevaan henkilöön. Keskeistä on myös se, että organisaation täytyy osoittaa paikkansa ja tehtävänsä laajalla sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan kentällä. Asiakkuus ja siihen liittyvät sosiaalisten ongelmien tulkinnat täytyy määritellä organisaation paikkaan ja tehtävään sopivalla tavalla (Montigny 1995, 25; Spencer & McKinney 1997; Arminen & Perälä 2001; Koskinen 1991, 82–85). Jeffrey Prottas (1979) kirjoittaa *katutason byrokratiasta ja ihmisten prosessoinnista* (ks. Billig 1996, 158–160; Mäkitalo 2002, 2-3). Katutason byrokratiaa ei ole kasvotonta ihmisten kanssa työskentelyä, vaan useimmiten se on päätöksentekoa siellä, missä asiakas ja työntekijä kohtaavat kasvokkain. Katutason byrokratiaa kuvaa myös tietty rutiininomaisuus ja työntekijöiden alhainen ammatillinen status esimerkiksi koulutuksen ja palkan suhteen. Prottas esittää katutason byrokratiasta esimerkkiorganisaatioina muun muassa sosiaalihuollon (public welfare, käänös huoltoapu vrt. Suomessa toimeentulotuki), poliisin ja työvoimatoimiston. Asiakkuus näissä paikoissa ei perustu välttämättä vapaaehtoisuuteen. Byrokratiatyöhön kuuluvat usein osana erilaiset lomakkeistot, joita asiakkaat ja työntekijät täyttävät. Näihin lomakkeisiin poimitaan tietoja, joista byrokratiaa edustava organisaatio on kiinnostunut. Organisaatiossa ollaan kiinnostuneita vain muutamista, yksinkertaistettavissa ja

kohdennettavissa olevista asioista. Usein katutason byrokratiaa kuvaa myös alituinen kiire. Tästä johtuen työntekijöillä on houkutus ja tarve pitää asioita omana tietonaan, jotta arki sujuisi joustavasti. Työskentelylle on kehitetty omia sääntöjään, jotka lähinnä spesifioivat, eivätkä rationalisoi käytäntöjä. Yksilöt ja heidän tilanteensa, usein arvaamattomat ja aina erilaiset asiakkaat eivät kuitenkaan hevilla istu siihen normaaliiasiakkuuden malliin, joka organisaatiossa on heille varattu. Katutason byrokratiasta löytyy kuitenkin valikoima kategorioita, joihin ihminen täytyisi sijoittaa. Kriittinen piste saavutetaan ja merkittävä askel otetaan silloin, kun asiakas kategorisoidaan. Tällä on merkittäviä seuraamuksia jatkossa sille toiminnalle, jonka kohteena tai osapuolena ihminen tulee olemaan. Prottas painottaa katutason byrokratiatyöhön sisältyvää valtaa. Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä on myös julkisen politiikan asia, se on julkisen politiikan soveltamista käytännössä.

Suomalaisessa yhteiskunnassa katutason byrokratiaa hoitavien työntekijöiden koulutustaso ei ehkä vastaa sitä, mistä Prottas kirjoittaa, mutta muilta osin kuvaus on varsin osuva. Keskeistä sosiaalisten ongelmien tulkintatyön kannalta on se, että katutason byrokratia joutuu prosessoimaan epämääräistä ja epäjärjestyksen omaista ulkomaailmaa järjestyksenmukaisiksi kategorioiksi. Jokaista yksittäistä ihmistä ja asiakasta ei voida käsitellä yksilönä, vaan itse kullekin on löydettävä byrokratiiaan sopiva lokero, jonne hänet voidaan kategorisoida. Näin ihmisten elämän epämääräisyys ja moninaisuus saadaan järjestettyä sopivasti muotoilluksi informaatioksi ja hallittavan tuntuiseen järjestykseen. Asiaankuulumaton tai epäolennaiselta tuntuva informaatio voidaan jättää huomioimatta.<sup>4</sup> Mielestäni Asuntolan työssä on useita katutason byrokratiatyöhön ja ihmisten prosessointiin liittyviä piirteitä, kuten työntekijöiden alhainen ammatillinen status (mitattuna esimerkiksi palkkapussin suuruutena, koskettaa sosiaalihuollon kenttää laajemminkin), kasvokkainen päätöksen teko, rutiinit, kuten strukturoitujen lomakkeiden täyttäminen, ja tietty valintoihin liittyvän vaihtoehdottomuuden olemassa olo, niin että asukkaiden vapaaehtoisuus organisaation palveluiden käyttäjänä kyseenalaistuu. Asukkaiden luokittelu erilaisiin ryhmiin on myös keskeinen osa Asuntolan työtä. Tämä luokittelu, kategorisointi on seuraamuksellista, kuten Prottas kirjoittaa.

---

<sup>4</sup> *Mary Douglas (2000, 46–52, 239–240) kirjoittaa ihmisyhteisössä vallitsevista kulttuurisista jäsennyksistä. Hänen mukaansa ihmiset tarvitsevat erilaisia kategorioita järjestääkseen epämääräistä ja sotkuista ympäristöä ja luodakseen järjestystä kokemuksiin, jotka eivät luonnostaan ole kovinkaan selkeitä. Haikaillessamme selkeitä linjoja ja käsitteitä joudumme hyväksymään myös sen realiteetin, että kaikki eivät niiden rajoihin mahdu tai sitten ummistamme silmämme siltä, että käsitteet ovat epätarkkoja.*



## 2.3. Kategoria-analyysi

Tutkimukseni analyysi perustuu kategorioiden tunnistamiseen. Mitä sitten ymmärrän kategorioilla ja kategorisaatiolla ja miksi ne ovat merkityksellisiä tälle tutkimukselle? Tutkimuksessani oleva kategorian käsite ja sen käytön tulkinta pohjautuu pääasiassa Harvey Sacks'n (1992) ja Lena Jayyusin (1984) edelleen kehittämään kategoria-analyysiin sekä Michael Billig'n (1996, alkup. 1987) kategorisaatiota ja partikularisaatiota käsittelevään teoriaan, joita monet tutkijat ovat soveltaneet ja edelleen kehitelleet.

Ihmiset tunnistetaan sijoittamalla heidät kategorioihin. Suuri osa ihmisten yhteistä elämää koskevasta tiedosta on varastoituneena kategorioihin sisältäen ominaisuuksia, piirteitä, toimintoja, motiiveja, syitä ja uskomuksia, joita ajattelemme tiettyyn kategoriaan nimetyllä henkilöllä olevan. Paitsi nimeämistä, kategorisointi on myös luokittelua, sisäänottamista ja poissulkemista. Tarvitsemme kategorioita, koska niiden avulla pystymme suunnistamaan sosiaalisissa suhteissamme ja saamme vinkkejä siitä, mitä meidän tulisi tietää toisesta henkilöstä, miten suhtautua häneen ja vastaavasti, millaista suhtautumista ja toimintaa minulta itseltäni jossakin tilanteessa odotetaan. (Juhila 2004; 2004a, 169–170.)

*Kategorisoimalla* tuotamme ihmisille myös sosiaalisia identiteettejä. Sosiaalinen identiteetti muodostuu ihmisen itsensä sijoitettua itsensä johonkin kategoriaan tai siten, että toiset määrittelevät hänet tiettyyn kategoriaan kuuluvaksi ja olettavat hänellä olevan tiettyjä ominaisuuksia ja piirteitä. Vuorovaikutuksessa ihmiset herättelevät noita kategorioita (identiteetti-kategoriat) eloon. Tehdäksemme kategorioita näkyviksi, meidän on kiinnitettävä huomio vuorovaikutuksen pieniin yksityiskohtiin, siihen, mihin toimijat vuorovaikutuksessaan orientoituvat (Drew & Sorjonen 1997, 94). Kategorioihin kiinnittyvä tieto ei kuitenkaan suoraviivaisesti sanele sitä, miten ihmiset 'tässä ja nyt' ovat keskenään tekemisissä. Kielenkäyttömme mahdollistaa meille valtavan määrän mahdollisuuksia puhua maailmasta. Tämä tekee myös retoriikan mahdolliseksi, voimme neuvotella asioista ja arvottaa niitä. Voimme arvioida kategorioiden paremmuutta, niiden tuottamia seuraamuksia, kyseenalaistaa niitä tai herättää vastakkaisia kategorioita eloon (Antaki & Widdicombe 1998, 1-3; Hall 1999, 160; Juhila 2004; 2004a, 169–170 ).

Identiteetikategoriat ovat tärkeä osa *institutionaalista vuorovaikutusta*. Institutionaalisuus syntyy siellä, missä ihmiset orientoituvat tietynlaisiin identiteetteihin. Orientoituessaan näihin identiteetteihin he samalla toteuttavat organisaation tehtävää ja siihen liittyviä toimintoja (Ruusuvuori ym. 2001). *Ongelmista puhuminen on yhteydessä tietyn institutionaalisen todellisuuden ylläpitämiseen* tuottaessaan tietynlaisia määrittäviä ihmistä organisaation kehikon lävitse tulkittuina. *Organisaation tulkintakehikossa* (Gubrium & Holstein 1990, 116–118; Pohjola 1993, 79–82; Juhila & Pösö 2000) tehtävä määrittäminen yksittäisen asiakkaan tilanteesta tulee tulkituksi organisaation tehtävän ja lukuisten asiakkuuden historioiden kautta. Vastaavasti yksittäisen ihmisen

tilanteesta saatetaan edetä tulkintoihin ja tehdä yleistyksiä organisaation asiakkaista yleensä. Siis organisaation asiakkuus nähdään yksittäisessä asiakkaassa ja toisinpäin yksittäisen ihmisen ominaisuudet saatetaan nähdä ja siirtää muiden asiakkaiden ominaisuuksiksi. (Goffman 1990, 20–34, alkup. 1963; ks. Billig 1996; Järviluoma & Roivainen 1997.) Julkipuhuttu asiakkuus taas tulee esille esimerkiksi silloin, kun tietyn organisaation työntekijät antavat haastatteluja vaikkapa naisten asunnottomuudesta paikallisena ilmiönä paikkakunnan sanomalehdessä. Haastattelut ovat samalla asiakkuuden ja viime kädessä jopa yksittäiseen (kuvitteelliseen) henkilöön liitettävien merkitysten julkipuhumista ja tulevat näin osaksi yleistä keskustelua sosiaalisesta ongelmasta nimeltä naisten asunnottomuus. (ks. Pohjola 1994, 79–82; Peräkylä 1997, 180, Loseke 1997, Dingwall & Strong 1997.) Kategorisoinnit ja luonnehdinnat asiakkuudelle tulevat lähtökohtaisesti yksittäisen ihmisen, asiakkaan ulkopuolelta.

Asuntolan ennalta määrätty tehtävä on auttaa asunnottomia, päihteiden ongelmakäyttäjiä, perheväkivallan tai mielenterveysongelmien kanssa kamppailevia asiakkaita. Tämä orientoi sekä työntekijöitä että asiakkaita joidenkin sosiaalisten ongelmien näkemiseen kenties muita enemmän ja myös tiettyjen palveluiden ja avun hakemiseen. Sillä, että tulee kategorisoiduksi tietyllä tavalla, voi olla puheentason lisäksi myös konkreettisia seurauksia, luokittelu ei ole vain kuvainnollista sisäänottamista ja ulos sulkemista, vaan se voi johtaa esimerkiksi avunhakijan konkreettiseen poissulkemiseen avun ja palvelusten piiristä. Michael Billig (1996, 155, 160–170) muistuttaa meitä kuitenkin siitä, että instituution asiakkaana tai työntekijänä voi olla monella tapaa, eivätkä roolit ole lukkoon lyötyjä. Vai ovatko sittenkin? Löytyykö Asuntolasta ja tutkimuksesta paikkaa monenlaisia merkityksiä esille tuovalle ja toisiaan kommentoivalle keskustelulle?

### *2.3.1. Sateenvarjokategoriat*

Herbert Gans (1995) kirjoittaa määritysten tekemisistä, leimaamisesta, koodisanoista ja termeistä tutkimuksessaan amerikkalaisesta alaluokasta ja ihmisiin kohdennetusta köyhyyden 'vastaisesta' politiikasta ja sen kielestä. Hänen mukaansa esimerkiksi termi alaluokka (underclass) on koodisana, joka asettaa toiset köyhistä yhteiskunnan alapuolelle (under) ja vihjaa samalla, ettei heidän tulisi ollakaan yhteiskunnan sisäpuolella (in). Käyttämällä alaluokka termiä synonyyminä köyhyydelle ja köyhille lisätään samalla sosiaalista etäisyyttä köyhien ja 'muiden' ihmisten välillä (ks. Helne 2002). Termeillä ja koodisanoilla on taipumusta laajentua niin, että ne voivat sulkea sisäänsä monia merkityksiä. Tämä tekee nuo sanat joustaviksi ja niitä voidaan käyttää mitä erilaisimmissa tilanteissa ja tarkoituksissa leimaamalla uusia ihmisiä ja liittämällä ennestään leimattuihin uusia negatiivisia merkityksiä. Tyypillistä leimaavuudelle on se, että leiman kohteeksi joutuneita käsitellään ikään kuin homogeenisena ryhmänä tietynlaisia ihmisiä, joiden kuuluminen tuohon

ryhmään on tunnistettavissa tiettyjen ulkoisten merkkien avulla (ks. Huttunen 2004, 145–150). Suorastaan vaarallista leimatuille on se, että toiset kategorisaatiot ovat tietynlaisia *sateenvarjokategorioita*. Ne voivat sisältää monenlaisia ja vaihtelevia määritelmiä liittyen ihmisten käyttäytymiseen ja moraalisiin piirteisiin (puutteina), joita näiden leimojen käyttäjät, leimaajat yhdistelevät ja liittävät kohteinaan oleviin ihmisiin. Sosiaaliavustusten saajat ovat hyvä esimerkki USA:sta; heitä syytetään pääasiassa taloudellisesta riippuvuudesta yhteiskunnan tukitoimiin, mutta heidät leimataan myös puuttuvien perhearvojen, koulusta putoamisten, siveettömyyden, nuorisorikollisuuden jne. merkityksillä. Sateenvarjokategoriat sisältävät prosesseja, joissa merkitykset laajentuvat ja vaihtuvat joustavasti tilanteesta toiseen. Tuon varjon alle joutuminen ei voi olla vaikuttamatta ihmisen elämään ja myös kuvaan omasta itsestään. (Gans 1995, 17–18, 58–73.) Yhtäältä hegemoniset merkityksenannot, kuten sateenvarjokategorisaatiot voivat ottaa paikkansa peittäen muun taakseen, mutta toisaalta vahvat kategorisoinnit voivat saada aikaan myös kriittistä kommentointia ja vastapuhetta (ks. Morgan 2000; Juhila 2004a).

Gans'n kuvaus amerikkalaisen yhteiskunnan piirteistä ja ihmisten leimaamisesta on pysähdyttävä. Samoja piirteitä ihmisten luokittelemisesta ja leimaamisesta tuntuu löytyvän kuitenkin kaikkialta suomalaisesta yhteiskunnasta<sup>5</sup>, myös Asuntolan asiakkuuteen liittyvästä keskustelusta. Toivonkin, että tutkimusta luetaan, ei vain mikrovallan erittelyyn pyrkivänä, yksittäisen asiakkaan ja auttamistyön ammattilaisen kohtaamisesta kertovana, vaan kenties myös yhteiskunnassa vallitsevien rakenteiden ja valtasuhteiden laajemmasta kontekstista kertovana kuvauksena. Mikrovalta ja makrovalta eivät asetu eri planeetoille, vaan ne elävät rinnakkain yhteiskunnassamme (ks. Bauman 1997, 17; vrt. Simpura 1999; Satka ym. 2003). Tutkiessamme toista voimme tehdä havaintoja myös toisesta.

Katseen suuntaaminen käytännön toimintaan ja prosesseihin, yksittäisiin ja yksilöllisiin tilanteisiin liittyvään vuorovaikutukseen ja niissä tapahtuviin merkitystenantoihin, on yhtäältä mahdollisuus tehdä näkyväksi sitä konkreettista työtä, mitä auttamistyön kentällä tehdään. Asiakkaiden tuleminen palveluiden piiriin, asiakasvalikointi, ongelmien tunnistaminen ja suunnitelmien tekeminen ihmisten auttamiseksi, neuvottelu säännöistä ja periaatteista jne. on sitä ruohonjuuritason työtä (Ala-Nikkola 2003, 22–23, 40–42), joka voi saada niin valtaistamisen (Rose 1980; 2000) kuin alistamisenkin (Healy 2000, 22–23, 57–

---

<sup>5</sup> *Suomalaiseen yhteiskuntaan liittyvästä ihmisten luokittelusta ja leimaamisesta löytyy esimerkkejä muun muassa seuraavista tutkimuksista: Laura Huttunen (2004) kirjoittaa maahanmuuttajien marginalisoivasta kategorisoinnista ja Anna Rastas (2004) rasismin kokemuksista. Tuula Gordon, Katri Komulainen ja Kirsti Lempiäinen (2002) ovat tutkineet sukupuoleen liittyviä merkityksiä, kuten naisen kategorisointia suomalaiseksi naiseksi ja Tuula Juvonen (2002) seksuaalisuuteen liittyviä homouden ja lesbouden merkityksiä. Suvi Raitakaran (2004) tutkimus nuorten tukiasumisesta tuo esiin iän ja asiakkuuden perusteella tehtävää kategorisointia.*

58) muotoja. Vuorovaikutuksen tutkimus tuo näkyviin, ei vain positiivisessa mielessä luovaa ja ihmisten rinnalla kulkevaa auttamistyön arkea, vaan myös vallan ja hierarkkisuuden kautta määrittyviä käytäntöjä (Juhila 2004, 178). Suuntaamalla katse sinne, missä ruoho kasvaa, asiakastyön juurille, voimme toisaalta ymmärtää häivähdyksen myös yhteiskunnan ja kansalaisen suhteesta. Millaista yhteiskunnallista paikkaa minulle tarjotaan työntekijänä ja asiakkaana? Millaisia mahdollisuuksia minulla on osallistua siihen neuvotteluun, jossa merkityksenannot tapahtuvat?

### 3. Etnografinen tutkimus naisten Asuntolasta

Konstruktivistinen näkemys *todellisuuden sosiaalisesta rakentumisesta*, etnometodologiasta tuleva *kontekstin painotus* sekä goffmanilaisittain ymmärretty *institutionaalinen vuorovaikutus* ovat tutkimustani ympäröivä metodologis-teoreettinen kehikko, jossa tein valinnat keskeisistä tutkimuskysymyksistä, tutkimusmenetelmästä, aineiston keruusta, analyysistä sekä kirjoittamisen tavasta. Tutkimukseni *tehtävä on kuvata naisten Asuntolaa auttamistyön käytäntönä erityisesti paikan ja asiakkuuden näkökulmasta*. Jaan tehtävän kahteen osaan, *organisaation asiakkuuden tarinaan ja asukkaina olevien naisten tarinaan paikasta ja asiakkuudesta*. Analyysissä tukeudun *kategorioiden tunnistamiseen* kiinnittämällä huomiota siihen, mihin ihmiset vuorovaikutuksessaan orientoituvat.

Asiakkuuden kehyksenä toimii siis paikka, Asuntolan konteksti. Paikan käsitteen sisälle liitän myös Asuntolan *tehtävän*. Asuntola saa formaalin muotonsa ja tehtävänsä yhteiskunnallisen auttamisjärjestelmän päihdehuollollisena asumisyksikkönä (ks. Stakes, palvelujako). Formaalin organisaation puitteissa, kuten organisaation paikkakunnalla työskentelevien sosiaali- ja terveydenhuoltoviranomaisten ja Asuntolan henkilökunnan määrityksissä paikka kuvataan päihdeongelmallisille, asunnottomille, perheväkivallasta ja mielenterveysongelmista kärsiville naisille ja tarvittaessa heidän lapsilleen tarkoitettuna avun paikaksi. Asukkaille suunnatuissa esitteissä paikkaa kuvataan yleisluonteisemmin erilaisten elämänkriisien vuoksi apua tarvitsevien paikaksi, jossa tarjolla on asiantuntija-apua sekä ympärivuorokautinen turva ja tuki sitä tarvitseville. Ulkoiselta olemukseltaan Asuntola<sup>6</sup> on pieni laitossyhteisö, jossa asiakaspaikkoja on vajaa kolmekymmentä<sup>7</sup>. Vuosittain Asuntolassa on aikuisia asukkaita noin

---

<sup>6</sup> Luvussa 4.1. kuvaan tarkemmin Asuntolaa toiminnallisena ja fyysisenä kokonaisuutena.

<sup>7</sup> Kyse on aikuispaikoista, lapset voivat tulla Asuntolaan äitiensä mukana. Tavoitteena on, että Asuntolassa on asukkaina pelkästään sellaisia naisia, joiden mukana ei ole lapsia. Tämän tutkimuksen julkaisemisen aikoihin tavoitetta ei oltu kokonaan saavutettu, koska auttamistyön verkosto ei aina pystynyt tarjoamaan riittävästi paikkoja lastensa kanssa apua hakeville naisille muista asumismahdollisuuden tarjoavista organisaatioista.

200<sup>8</sup>. Äitiensä mukana Asuntolaan tulevien lasten määrä väheni tutkimuksen ajanjaksona koko ajan (noin 80–30), koska lasten kanssa asuntolapaikkaa hakevia naisia alettiin ohjata entistä enemmän muihin auttamistyön paikkoihin. Työntekijöiden määrä vaihtelee 10–15 välillä riippuen työntekijöiden palkkaukseen käytettävissä olevasta taloudellisesta resurssista, kuten projektirahoituksen määrästä, määrääikaista työntekijöistä jne. Asuntolan julkisena tehtävänä on siis auttaa hätään joutuneita naisia yhteiskunnan ylläpitämässä puitteissa, koulutetun henkilökunnan ja ulkoisesti turvallisen ympäristön avulla.

Käsitteinä paikka ja asiakkuus kietoutuvat yhteen, paikka tuottaa asiakkuutta ja asiakkuudelle annetut merkitykset tuottavat myös paikkaa. Miten nämä käsitteet kietoutuvat yhteen käytännössä ja mitä ne tuottavat toinen toisilleen? Tuottaako paikka asiakkuuteen jotakin sellaista, joka on merkityksellistä ja seuraamuksellista auttamistyön toteutumisen kannalta yksittäisen asukkaan elämässä?

Tutkimus Asuntolasta on tapaustutkimus. Tapaustutkimus käsitteenä on väljä. Laadullisessa tutkimuksessa (Silverman 2000; Lofland & Lofland 1995; Alasuutari 1993) on aina tavallaan kyse tapauksesta. Tapaustutkimusta voi luonnehtia pyrkimyksenä tuottaa yksityiskohtaista tietoa tietyistä tapauksesta, kuten tutkimastani naisten Asuntolasta. Tapaustutkimus on kontekstisidonnaista, siinä huomioidaan paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset kontekstit. Itse tutkimuksen voi toteuttaa erilaisin menetelmin ja aineistoin. (Eskola & Suoranta 1998, 65–66; Gomm ym. 2000). Tutkimusmenetelmällisesti liikun etnografisen tutkimusperinteen kentällä.

Yhtenäisen määritelmän esittäminen etnografialle ei liene mahdollista, siksi moninaisesta ja rikkaasta tutkimuksellisesta otteesta on kyse. Ehkä ensimmäisiä mieleeni tulleita asioita tätä tutkimusta suunnitellessani oli ajatus Asuntolaan menemisestä ja siellä havainnoimisesta. Tämä ajatus löytyy jo vuosikymmenten takaisista antropologisista tutkimuksista, joissa tutkija meni, havainnoi ja kirjoitti näkemästään ja kokemastaan (Mead 1949, 28). Perinteisesti etnografinen tutkimus on pohjautunut tutkijan intuitiiviseen käsitykseen jostakin hänen havainnoimastaan asiasta. Tutkijan tehtäväksi tuleekin vakuuttaa kuulija ja lukija näkemyksestään esittämällä uskottava kertomus kokemastaan. Vakuuttelu perustuu yleensä siihen, että ”olen ollut siellä ja nähnyt”. Etnografista tutkimusperinnettä on jaoteltu esimerkiksi antropologisesti (esim. Geertz 1973; Clifford & Marcus 1986) ja sosiologisesti (esim. Kortteinen 1992) suuntautuneeseen tutkimukseen. Yksinkertaisimmillaan näiden kahden välistä jakoa voitaneen kuvata sillä, että antropologinen on kiinnostunut vieraiden kulttuurien ja sosiologinen oman yhteiskunnan kuvaamisesta ja tutkimisesta.

---

<sup>8</sup> Tämän lisäksi asiakkaita oli niin sanotun jälkihuoltotyön piirissä siihen tarkoitettun projektirahoituksen turvin. Jälkihuolto oli Asuntolan työntekijöiden ylläpitämää yhteyttä, kuten kotikäyntejä ja puhelinsoittoja Asuntolassa olleiden naisten kanssa. Tämä työmuoto rajoittui ajallisesti vain muutama vuoteen johtuen projektirahoituksen päättymisestä ja sen vaikutuksesta henkilökunnan resursseihin.

Etnometodologisessa etnografiassa (Emerson 1981a) tarkastelun kohteena ovat toimijoiden käytännöt, ihmisten arjen elämä ja heidän keskinäinen vuorovaikutuksensa. Tutkija kiinnostuu siitä, miten itse kukin tilanne tuottaa oman ymmärrettävyytensä, miten eri toimijat tunnistavat tilanteen ja rakentavat sille mielen. Toimijoiden ja osallisten oma puhe oli pitkään etnografisessa tutkimuksessa lähes huomioimatta, ainakin tutkijan tuottamassa tekstissä (Dingwall & Strong 1997). Huomiota voidaan kuitenkin siirtää kohti tutkimuskohteiden osallisuutta ja näkyvyyttä. Vuorovaikutusta voidaan tutkia esimerkiksi tarkastelemalla kasvokkaisia kohtaamisia asiakkaan ja työntekijän välillä (esim. Jokinen & Suoninen 2000). Tällöin ei kuitenkaan tavoiteta vuorovaikutuksen ulkoisia tapahtumia, vaan siihen tarvitaan toisen tyyppistä aineistoa, jolloin on mahdollista tutkia kohtaamisten sarjoja, kuten asiakkuuden prosessia. *Instituutioiden etnografioissa* tällaisten prosessien havainnoiminen on mahdollista. Sosiaalityön käytäntöihin ja auttamistyön organisaatioihin kohdentuvissa institutionaalisissa etnografioissa on oltu kiinnostuneita tulkintojen rakentumisesta ja sosiaalisen järjestyksen muotoutumisesta paikallisesti rakentuvina ilmiöinä. Tarja Pösö on tutkinut poikkeavuuden paikallista tuottamista koulukodeissa (1993) sekä koulukodissa olemista tilana ja elämänvaiheena (1994). Hannele Forsberg'n tutkimus (1998) kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista, sosiaalitoimistosta ja perhetukikeskuksesta, tarkastelee kysymystä lapsen perheen tulkinnasta. Leena Eräsaari (1995) tutki julkisia tiloja, kuten kaupunginvirastoja ja sosiaalitoimistoja, liittäen tilojen arkkitehtuurisen jäsentymisen ja vuorovaikutustilanteiden rakentumisen havainnot yhteen. Marita Törrösen (1999) tutkimus lapsen arjesta laitoksessa tarkastelee lastenkodin sosiaalisia suhteita ja sitä miten tila muuttuu niiden kautta lapsille eläväksi paikaksi. Tutkimukseni Asuntolasta liittyy näiden institutionaalisten etnografioiden joukkoon.

Institutionaalisen etnografian lisäksi tutkimustani voidaan kutsua myös *uudeksi etnografiaksi*. Uudessa etnografiassa korostetaan tutkimuskohteiden aktiivisuutta ja osallistumista, toimijat luovat todellisuutensa ja kokemuksensa puheen, vuorovaikutuksen, tarinoiden ja kertomustensa kautta. Tällaisena sosiaalista todellisuutta on myös tutkittava. Painopiste ei ole vain *sosiaalisen elämän ja vuorovaikutuksen havainnoimisessa ja niiden kuvaamisessa*, vaan yhtä tärkeää on sellaisten *tulkintatapojen osoittaminen*, joissa sosiaalisen ympäristön todellisuus rakennetaan. (Gubrium & Holstein 1994; Juhila 2004, 175–177.) Myöskään tutkijana en ole mitenkään ulkopuolinen, vaan mitä suurimmassa määrin osallisena tämän todellisuuden luomiseen.

Uudessa etnografiassa toimijoita voidaan tarkastella elämäkerrallisina, vuorovaikutuksellisina, paikalliskulttuurillisina ja organisaatiovälittyneinä. Toimijoiden ainutlaatuisuuden näkeminen on etnografian ydinasioita. (Gubrium & Holstein 1994.) Dokumentoimalla ja teoretisoimalla uusi etnografia voi valottaa yksilöiden elämän sosiaalista rakentumista, tutkimalla sitä miten ihmiset kertovat elämästään samalla suhteuttaen sitä sosiaalisten ympäristöjen tulkintakehyksiin. Kuvaukset omasta elämästä eivät rakennu sattumanvaraisesti, vaan ovat erilaisten sosiaalisten ympäristöjen jäsenten, tietyn kontekstin

rakentamia. Kokemukset ja identiteetit ovat taitavasti ja paikallisesti rakennettuja ja se, mikä näyttää rakennetun erityisenä, perustuukin yleisempiin tilanteisiin ja ympäristöön liittyviin merkityskategorioihin ja käsitteisiin. Tutkimuksessa onkin kiinnitettävä huomiota erityisesti niihin tulkintakehyksiin, jotka mahdollistavat tiettyjen merkitysten syntymisen tai niiden muokkaamisen. Tutkimus voi välittää tietoa paikallisista näkökulmista, erilaisista mahdollisuuksista ja sovellutuksista ymmärtämällä erilaisia lähtökohtia ja konteksteja (Miller 1997b, 3). Olen kiinnostunut Asuntolan tulkinnallisesta kehikosta, mitä se mahdollistaa? Tutkijana pyrin etsimään sitä, mihinkä toimijat, sekä työntekijät että asukkaat Asuntolassa orientoituvat.

### 3.1. Asuntolan kentälle tulemisen tarina

Etnografit puhuvat usein kentälle tulemisesta, siellä olemisesta ja sieltä lähtemisestä (esim. Eräsaari 1994, 363; Strömpl 2002, 45–58). He tarkoittavat kentällä tutkimuksen kohteena olevaa, kentällä olevien ihmisten kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta ja esimerkiksi aineiston keruuta. Kuinka siis tulin etnografina Asuntolan kentälle?

Aloitin tutkimuksen tekemisen vuonna 1999. Olin ollut yhteydessä Asuntolan johtajaan ja keskustellut hänen kanssaan tutkimussuunnitelmasta. Hän ei varsinaisesti kannustanut tutkimuksen tekemiseen, mutta oli kuitenkin selvästi ilahtunut siitä, että olin kiinnostunut Asuntolan työstä. Johtajan rooli kentälle pääsyn portinvartijana (Punch 1994, 86, 87; esim. Adler & Adler 1994, 384)<sup>9</sup> oli kuitenkin ilmeinen. Ilman hänen myötämielisyyttään tutkimus ei ainakaan vielä siinä vaiheessa olisi päässyt alkamaan. Kävin pari kertaa talossa esittelemässä johtajalle ja työntekijöille tutkimussuunnitelmaani. Tutkimusluvan saamisesta ei muodostunut ongelmaa, se myönnettiin ja pääsin taloon varsin sujuvasti tutkijan roolissa.

Ehdin viettää muutamia päiviä Asuntolassa, kunnes minulle yllättäen tarjottiin sosiaalityöntekijän tehtävien hoitamista siellä yhden kuukauden ajaksi. Olin ymmälläni. Mitä tekisin? Voisinko astua työntekijän rooliin? Menettäkö tutkimukseni ja aineiston keruuni jotakin, jos otan tarjouksen vastaan? Miten tutkimustyön ohjaaja tulee reagoimaan tähän? Mietin myös sitä, miksi minulle tarjottiin työntekijän roolia? Olinko esiintynyt tutkijana tavalla, joka sittenkin sai

---

<sup>9</sup> *Portinvartijuudella etnografisessa tutkimuksessa tarkoitetaan yleensä sitä, kuinka tutkimuskentällä olevat portinvartijat (gatekeepers) voivat säännellä ulkopuolisten, kuten tutkijoiden pääsyä kentälle ja tiedon saantia siellä. Sääntelyn keinoja ja muotoja voivat olla tutkimuslupien myöntämisen lisäksi myös esimerkiksi rahoitukseen ja muuhun resursointiin liittyvät tekijät. Harriet Strandell (2002) puhuu myös niin sanotusta käsitteellisestä portinvartijuudesta. Tämä liittyy kentän 'omistamiseen' portinvartijalla olevan käsitteellisen ja sanallisen määrittelyvallan avulla. Käsitteellinen portinvartijuus voi vaikuttaa suuresti siihen, mitä joku 'näkee' esimerkiksi suuntaamalla huomiota johonkin tiettyyn puoleen asiassa.*



työntekijät empimään rooliani? Ehkä näytin säälittävältä yrityksissäni olla olemassa ja löytää paikkaani talossa olevien keskuudessa. Ymmärrän hyvin, että ympäri taloa kuljeskeleva, ei työntekijä, ei asukas, tuntuu jotenkin oudolta. Kuten eräs etnografisen tutkimuksen konkari kirjoittaa, etnografia voidaan nähdä varsin ”erikoislaatuisena aikuisiän tekemisenä” (Pösö 2004, 23). Totta, tunsin kiusalliseksi ne tilanteet, joissa roikuin paikasta toiseen tutustumassa ihmisiin ja käyttäilemässä ympärillä olevaa (ks. Granfelt 2004, 146). Sairaalassa olin tottunut singahtelemaan kiireisen näköisenä osastoille ja takaisin työhuoneeseen, niin ettei kenellekään varmasti jäänyt epäselväksi, etteikö minulla ollut päämäärää ja tekemiselläni tarkoitusta. Havainnoijan rooli oli outo.

Päätin ottaa sosiaalityöntekijän tehtävän vastaan, mutta vain kuukaudeksi. Ensimmäisestä päivästä asti tunsinkin istuvani oikealla jakkarella, tämä on juuri sitä työtä, mitä olen oppinut tekemään ja missä minulla on annettavaa. Tämä vaihe vei minut täysin mukaansa. Tunsin pääseväni nopeasti sisälle Asuntolaan. Yritin tehdä parhaani auttaakseni asukkaita, haastattelin, olin yhteydessä eri viranomaisiin, kävin asukkaiden kanssa sosiaalitoimistossa, terveyskeskuksessa, hakemassa tavaroita muuttotilanteissa, A-klinikalla, kotikäynneillä jne. Tuntui siltä, että ehdin paljon. Olisin voinut jatkaa sosiaalityöntekijän roolissa innostuneesti ja antaumuksella. Asuntolan ihmissuhteet olivat jännittäviä ja monet tarinat, sekä työntekijöiden että asukkaiden elivät mielessäni yötä päivää. Minulle tarjottiin mahdollisuutta jatkaa työntekijän roolissa tuon neljän viikon jakson jälkeenkin, koska talossa oli tarvetta sosiaalityöntekijälle. Tunsin, että minut oli hyväksytty taloon ja olin lunastanut paikkani siellä. Päätin kuitenkin pysyä suunnitelmassani ja jäin työntekijän roolista jälleen sivummalle, tutkijaksi. Se tarkoitti kuljeskelun jatkamista, keskusteluja edelleen asukkaiden ja työntekijöiden kanssa, mutta kuitenkin enemmän jäämistä kuuntelijaksi ja katselijaksi, sivulliseksi, mutta keskelle Asuntolaa.

Ajattelen, etteivät sosiaalityöntekijän ja tutkijan roolini olekaan eroteltavissa toisistaan, vaan voin hyödyntää toista toisessa. Ihmettelin monia asioita, muun muassa sitä, miksi viranomaiset esimerkiksi sosiaalitoimistoissa, terveyskeskuksissa tai Kelalla olivat ennemminkin töykeitä kuin ystävällisiä Asuntolan asukkaille ja usein myös minulle hoitaessani asukkaina olevien asioita. Tällaista suhtautumista en tunnistanut läheskään yhtä usein, kun työskentelin sairaalassa. Samoin kummastelin, miten eri tavalla Asuntolassa suhtauduttiin romaninaiisiin kuin muihin valtaväestöstä poikkeaviin etnisiin ryhmiin. Ihmetystä herätti myös se, että samat naiset tuntuivat saapuvan uudelleen ja uudelleen Asuntolaan, vaikka toki tulijoissa oli paljon myös ensikertalaisia. Muun muassa näitä kysymyksiä kirjasin tuon neljän viikon ajalta tekemääni kysymyslistaan. Totesin myös, että sosiaalityöntekijän tehtävissä olin nähnyt lyhyessä ajassa paljon ja tiesin aika hyvin, millainen Asuntolan asiakasprosessi on. Opin neljän viikon aikana myös koko joukon asioita työntekijöiden kertoessa ja opettaessa minua, uutta työntekijää. Tiesin, millaisia papereita milloinkin täytetään ja mistä erilaiset asiakirjat löytyvät. Pääsin mukaan talon tehtäviin, raporteille, tekemään tulohaastatteluita, työntekijöiden ruoka- ja kahvitauoille ja olemaan yhteydessä eri tahoihin Asuntolan ulkopuolella. Loppujen lopuksi sosiaalityöntekijän

tehtävissä olin kuitenkin enemmän tekemisissä Asuntolan työntekijöiden kuin asukkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijänä asukkaiden kanssa vietetty aika oli päivässä vähemmän kuin se aika, mitä vietin muiden työntekijöiden kanssa kasvotusten asukkaita koskevissa päivittäisissä neuvotteluissa, joissa asukkaat itse eivät olleet läsnä, ruoka- ja kahvitauoilla, kotikäyntimatkoilla ja neuvonpidoissa toisten työntekijöiden kanssa, puhelimen ääressä ja yksin huoneessani hoitaessani suljetun oven takana asukkaiden asioita. Minulla oli myös tunne, että nyt tiesin, mitkä asiat tulevat olemaan tutkimukseni kannalta kiinnostavia. Tein tarkemman suunnitelman aineiston keräämisestä jatkossa.

Leena Eräsaari kirjoittaa artikkelissaan ”Millainen tekotuote etnografia on?” (1994) ironiseen sävyyn etnografisesta kirjoittamisesta ja esimerkiksi avauskertomuksiksi kuvautuista kentälle tulon tarinoista. Paitsi, että nämä avauskertomukset, jollaiseksi myös edellä olevaa kentälle tulon tarinaani voitaneen nimittää, ovat Eräsaaren mukaan ”usein tutkimuksen mieleenpainuvimpia osia - eivät tylsiä, tieteellä tapettuja”, ne noudattavat yhtä usein myös tiettyjä kertomuksellisia juonia. Ehkä tavanomaisin juoni on sankaritarina siitä, kuinka tutkija voittaa kaikki ennalta arvaamattomatkin esteet ja epäilyt ja ratkaisee lopulta merkittävät ymmärtämiseen, tiedon hankintaan ja pystymiseen liittyvät ongelmat<sup>10</sup>. Huomaan, että myös minun Asuntolan kentälle tulon tarinani noudattelee tuota sankaritarinan juonta, jotta saan käännettyä sosiaalityöntekijän rooliin istumiseni tutkimukseni kannalta myönteiseksi asiaksi. Niinpä, maailma on avoin monille tulkinnoille ja valinnoille. Annoin tapahtumalle tutkimuksen kannalta positiivisen merkityksen.

### 3.2. Tutkimusaineiston muodostuminen

Etnografisesta tutkimuksen kohteesta sanotaan, että se ei ole avoin kenttä kenen tahansa tarkastella, vaan sitä ikään kuin ympäröi kilpi, joka estää ulkopuolista näkemästä sisällä olevaa. Tutkimuksen tekeminen on tuon kilven taakse pääsemistä, jolloin tutkijana pyrin lähelle tutkimuskohdetta nähdäkseeni ja kuullakseni enemmän. (Thomas 1993, 2, 34). Tavoitteenani on kuvata ja analysoida kilven takana olevia ilmiöitä. Lähestymistapana uusi etnografia on tarkoittanut minulle kilven takana keräämistä odottavia monenlaisia aineistoja, mutta myös erilaisista menetelmistä vaikutteita saavaa aineistojen analyysiä. Lisäksi tämä on tarkoittanut näiden kahden, aineiston keruun ja analyysin osittaista samanaikaisuutta. Aineiston keruu on ohjannut analyysiä ja analyysi on ohjannut aineiston keruuta. Tämä on mahdollisuus ja myös edellytys tutkimuksen syvenemiselle.

---

<sup>10</sup> Esimerkkinä sankaritarinasta Eräsaari mainitsee Matti Kortteisen (1992) väitöskirjan avauskertomuksineen. Aluksi ymmärtämättömästä ja osaamattomasta tutkijasta tulee lopulta pystyvä ja osaava tekijä.

Tutkijan kentällä olemisen tapa voi olla enemmän toimintoihin osallistumista (esim. Strömpl 2002) tai läsnä olevaa havainnointia (esim. Tolonen 2001; Eräsaari 1995) painottava. Perinteinen etnografisen tutkimusaineiston keruuseen liittyvä menetelmä on ollut juuri havainnointi ja siihen liittyen havaintomuistiinpanojen (fieldnotes) tekeminen. Niitä pidetään edelleen olennaisen tärkeinä menetelminä (Emerson ym. 1995; Lofland & Lofland 1995, 82–84, 89–91, 151; ks. Silverman 2000, 10, 126–128). Tässä tutkimuksessa paneuduin Asuntolan elämään välillä aktiivisena toimijana osallistumalla, välillä vähän etäämpänä olevana havainnoijana. Pitämällä tutkimus- ja havaintopäiväkirjaa Asuntolassa vietetystä ajasta pyrin pysäyttämään aikaa voidakseni palata joihinkin tilanteisiin ja tapahtumiin helpommin.

Tutkimuskentällä olevien toimijoiden haastattelut kuuluvat useimpien etnografien tutkimusaineistoon. Myös tämä menetelmä oli käytössäni tutkimuksen aikana, haastattelin sekä työntekijöitä että asukkaita. Havainnoinnin, muistiinpanojen tekemisen haastattelujen lisäksi tutkija voi olla kiinnostunut myös monenlaisista muista aineistoista, kuten dokumenteista. (Lofland & Lofland 1995, 78–89; Silverman 2000, 32–37, 90, 98.) Dokumenttien kerääminen olikin olennainen osa tätä työtä. Keskeiseksi aineistoksi muodostuivat myös työntekijöiden keskenään käymät ja asiakkaan ja työntekijän väliset keskustelut, joiden taltiointi tapahtui nauhoittamalla. Tärkeä osa tutkimusta ovat olleet lisäksi erilaiset keskustelut (eivät vain haastattelut) niin Asuntolan työntekijöiden kuin asukkaidenkin kanssa. Haluan korostaa dialogisuutta, olipa se sitten kielellistä tai sanatonta dialogisuutta, joka etnografiseen tutkimustapaan liittyy (ks. Tolonen 2001, 49). Sanallinen kanssakäyminen, eräät keskustelut tulevat säilymään mielessäni kenties lopun elämäni, etenkin ne, joihin liittyi voimakkaita tunteita (ks. Granfelt 2004, 145). Sanaton dialogisuus on puolestaan sitä osaa aineistoa, joka elää lähinnä muistikuvina, katseina, liikkeinä ja aistimuksina. Sanattoman dialogisuuden esiin kirjoittaminen on etnografisen mielikuvituksen, sensitiivisyyden ja kirjoittamisen yhdistämistä, johon toivoisin kykeneväni, mutta tässä tutkimuksessa sen paikka on selkeästi jäänyt sivummalle (ks. Willis 2000, xii)<sup>11</sup>.

Kevään, kesän ja syksyn 1999 aikana olin läsnä Asuntolan työssä havainnoijana, mukana päivittäisillä raporteilla, kotikäynneillä ja arkisessa toiminnassa Asuntolan sisäpuolella. Kirjoitin havaintojani muistiin niiltä päiviltä, jolloin olin paikanpäällä, nauhoitin työntekijöiden palavereita ja haastattelin työntekijöitä. Tältä ajalta on myös yhden työntekijän itsensä nauhoittamia asiakastilanteita, kuten Asuntolan tulohaastatteluja ja muuta kahdenkeskistä keskustelua. Suuntasin kiinnostusta ja läsnäoloa erityisesti sellaisiin tilanteisiin, joissa *puhuttiin asukkaista, paikasta ja tehtävästä*. Olin läsnä siellä, missä työntekijät kokoontuivat puhumaan: neuvottelut, päivittäiset raportit, aamunavaukset, joissa asiakkaat ja työntekijät olivat vaihtelevasti läsnä,

---

<sup>11</sup> Tätä dialogisuutta koskettavalla ja mieleenpainuvalla tavalla on tavoittanut Tarja Pösö (2004) tutkimuksessaan koulukodista. Jo tutkimuksen nimessä oleva ”Vakavat silmät” on osa sanattoman dialogisuuden tavoittamista.

kahvitaumat ja yleensäkin tilanteet, joissa ihmiset kokoontuivat yhteen. Olin kiinnostunut myös siitä, *missä ja mitä asukkaista kirjoitettaisiin*. Etsin käsiini ja lueskelin asiakaskohtaisia asiakirjoja, raporttilehtiä, sanomalehtiä, toimintakertomuksia, esitteitä, hoito-ohjelmaa ja lomakkeita. Lähdin mukaan työntekijöiden tekemille kotikäynneille Asuntolassa olleiden naisten luokse niihin tukiasuntoihin, joihin ihmisiä Asuntolasta ohjattiin. Olin mukana erilaisissa toiminnoissa Asuntolassa ajoittain useiden kuukausien aikana, en kuitenkaan läheskään päivittäin. Niinä päivinä, jolloin en ollut Asuntolassa, pohdin näkemääni ja kuulemaani, lueskelin tutkimuksen tekemiseen liittyvää kirjallisuutta ja kirjoittelin ajatuksiani teksteiksi. Havaitsin analyysin kannalta kiinnostaviksi paikoiksi ja tilanteiksi *asukkaiden sisääntulon ja Asuntolasta poistumisen*. Kahden suuntainen 'ovella oleminen' muodostui kiinnostavaksi tutkimuksen kohteeksi. Kuka saa asukaspaikan ja kuka jää ulkopuolelle? Pyynnön esittäminen asukkaaksi tulemisesta oli yksi kiinnostava kohde tutkimukselleni. Kenen aloitteesta asiakkuus alkaa? Toisaalta Asuntolasta lähteminen vaikutti merkittävältä asialta. Mihin Asuntolasta lähdetään?

Vuosina 1999–2000 osallistuin ”Ammatillinen auttamistyö arkisina käytäntöinä”<sup>12</sup> tutkimusprojektin toimintaan. Projektissa kokeneiden tutkijoiden tapa työskennellä oli hyvä mahdollisuus oppia käytännössä niin kirjoittamista kuin analyysin tekemistäkin. Projektin tuki sekä jatko-opintoihin liittyvät tutkimusmenetelmäkursit diskurssianalyysistä ja etnografiasta antoivat lähtökohtia ensimmäiselle tekstille, jossa pohdin aineistojen kautta ongelmapuheen ja voimavarapuheen vaihtelua asiakkuuden määrittymisessä (Vanhala 2000). Artikkelini oli paitsi harjoittelua tieteelliseen kirjoittamiseen, myös oman lähestymistavan auki kirjoittamista. Se oli myös yritys yhdistää etnografiasta havainnointia ja keskusteluaineistojen analyysiä.

Vuoden 2000 aikana minulla ei juurikaan ollut mahdollisuuksia osallistua tutkimusaineiston keräämiseen, koska työskentelin sosiaalityöntekijänä sairaalassa. Jatkoisin kuitenkin aineiston keruuta jälleen vuonna 2001 päästessäni mukaan Suomen Akatemian rahoittamaan ”Auttamisjärjestelmien reunalla”

---

<sup>12</sup> *Kyseessä on Suomen Akatemian rahoittama kolmevuotinen (1997–1999) tutkimusprojekti, joka yhdisti kolmen eri tieteenalan, sosiaalipsykologian, sosiaalityön ja psykologian voimavaroja. Hankkeessa paneuduttiin sosiaali- ja terapiatyön käytäntöjen tutkimiseen. (ks. Jokinen & Suoninen 2000.)*

projektiin<sup>13</sup>. Vuoden 2001 aikana tein asukkaina olevien naisten haastatteluja nauhoittaen ne. Pyrin haastatteluissa tiettyyn vapaamuotoisuuteen. Olin kyllä itse keskustelujen aktiivinen osapuoli esittämällä kysymyksiä, mutta samalla pyrin välttämään omien ajatusten, käsitteiden ja merkitysten tarjoamista haastateltaville naisille. Haastattelukeskusteluja ja niissä muotoutuvia tarinoita voidaan pitää narratiivisina ainakin paikkaan, aikaan ja asiakkuuteen liittyvässä mielessä. Haastatteluissa keskustelujen juoni rakentuu naisten asiakkuuden ympärille. Asiakkuudella on ajallinen jatkumo: tapahtumat ennen Asuntola- ja Asuntolaan tuleminen, nykyhetki eli elämä Asuntolassa ja tulevaisuus eli poistuminen Asuntolasta. (ks. Gould & Shaw 2001, 150–154; Coffey & Atkinson 1996, 54–81; Hyvärinen 1994, 47–48.) Haastattelujen lomassa keräsin kyseisistä naisista olevat asiakasdokumentit tutkimusta varten. Kirjoitin Asuntolassa ollessani edelleen myös havaintopäiväkirjaa, tiivistyksiä nähdystä ja koetusta tai sitten tietyn pohdintaa herättäneen asian 'kirjoittamalla ajattelemista'.

Työntekijöiden keskinäisten palavereiden nauhoittaminen oli suuri kiinnostuksen aiheeni edelleen, tiesinhän aikaisemmalla aineiston keruun ajalta, että palavereissa asiakkuuden, tehtävän ja paikan merkitykset ovat päivittäin neuvoteltavia asioita. Kuten edelliselläkin kenttäjaksolla, myös nyt olin läsnä työntekijöiden palavereissa havainnoimassa ja pistämässä nauhuria päälle ja pois. Hankalinta aineiston saanti olikin silloin, kun en itse tutkijana voinut olla keräämässä, nauhoittamassa tai haastattelemassa, siis itse konkreettisesti hankkimassa aineistoa. Yritykset saada työntekijöitä nauhoittamaan omia kahdenkeskisiä asiakastilanteita eivät tuntuneet onnistuvan siinä laajuudessa kuin olin kuvitellut. Monen pyynnön jälkeen yksi työntekijöistä (eri henkilö, kuin ensimmäisellä aineiston keruun periodilla) nauhoitti kolme asiakastilannetta, joissa yhdessä olin itse paikan päällä työntekijän pyynnöstä.

Yhteenvetona tutkimuksen aineisto (Liite 1) on seuraava: Havaintomuistiinpanoja on 58 sivua, suurimman osan niistä olen kirjoittanut koneella ja osan käsin. Kirjoitin havaintopäiväkirjaa tavallisesti iltaisin, omissa hiljaisuudessa ja Asuntolan ulkopuolella. Päiväkirjoissa tiivistin kuluneen päivän tapahtumia Asuntolassa tai sitten kirjoitin jostakin tietystä tapahtumasta, joka

---

<sup>13</sup> *Kyseessä on Suomen Akatemian rahoittama kolmevuotinen tutkimusprojekti vuosille 2001–2003. Tässä sosiaalityöhön liittyvässä hankkeessa tarkasteltiin auttamisjärjestelmien reunalla elämistä eri näkökulmista: miten sinne on päädytty, miten erilaiset auttamisjärjestelmät kytkeytyvät ihmisten elämään ja millaisia ovat reunalla elävien ihmisten tulevaisuudennäkymät ja mahdollisuudet. Auttamisjärjestelmät, jotka toimivat tutkimuksen kiinnekohtina, olivat päihdeongelmallisille, asunnottomille miehille suunnattu asuntola, asunnottomille ja väkivallan kohteiksi joutuneille naisille tarkoitettu asuntola (naisten Asuntola), nuorten tukiasumisprojekti sekä ehdonalaisessa olevien ihmisten kanssa tehtävä kriminaalihuoltotyö. Kaikille neljälle auttamisjärjestelmälle on yhteistä se, että niiden asiakkaat on määritelty ulos ns. normaaleista palvelujärjestelmistä. Tutkimussuunnitelmassa reunalla elämistä hahmoteltiin lähestyttävän kolmesta, toisiinsa integroituvasta näkökulmasta: 1) menneisyys – elämäntarinat, 2) nykyisyys – institutionaalinen kohtaaminen, 3) tulevaisuus – asiakasurat ja selviytymisstrategiat.*

sillä hetkellä tuntui keskeiseltä tutkimuksen kannalta. Eri päivämääriä havaintomuistiinpanoissa on kaikkiaan 38. Näiden lisäksi oli neljän viikon yhtenäinen havainto- ja työskentelyjakso, jolta ajalta tein havaintopäiväkirjaa jakson jälkeen tiivistäen neljän viikon aikana muotoutuneita ajatuksia yhtenäiseksi asia- ja kysymysluetteloksi sekä kommentteiksi. Muistiinpanot ovat pääasiassa vuodelta 2001, osa vuosilta 2000 ja 1999. Asuntolassa olevien naisten haastatteluja on 11 kappaletta, kestoltaan haastattelut vaihtelevat 40 minuutista 1,5 tuntiin. Naisten haastattelut ovat litteroituina nauhoitteesta paperille, yhteensä litteroitua tekstiä on 617 sivua. Haastattelut olen tehnyt keväällä 2001 (Liite 2). Erilaisia Asuntolan asukkaita koskevia asiakirjoja (Raporttikirjan asukkaita koskevat lehdet) kopioin<sup>14</sup> tutkimustani varten kaikista haastattelemistani naisista sekä kolmea asukasta koskevat asiakirjat vuodelta 1998. Näiden lisäksi kopioin 22 sivua aineistoja runsaan vuoden jaksolta asiakirjasta, joka koski asukkaiden yhteydenottoja ja valintaa Asuntolaan. Kyseisen asiakirjan käyttöni kopioimat aineistot ovat 1,5 vuoden ajanjaksolta vuosilta 2000–2001. Asiakkaan ja työntekijän keskusteluista olevia nauhoitteita on vuosilta 1999–2001 yhteensä 12 kappaletta. Näistä on litteroituna paperille kuusi nauhoitetta. Kyseisen aineiston saaminen osoittautua varsin hankalaksi työvaiheeksi ja nauhoitteita kertyi vähemmän kuin alun perin olin toivonut. Työntekijöiden keskenään käymiä neuvotteluita olen nauhoittanut yhdeksän kappaletta, joista on litteroituna paperille kahdeksan palaveria. Palaverinauhoitteet ovat vuosilta 2001 ja 1999. Työntekijöiden haastatteluja (Liite 3) tein vuonna 1999 yhteensä 6 kappaletta nauhoittaen ne. Nämä haastattelut toimivat tausta-aineistona, en ole analysoinut niitä tarkemmin tähän tutkimukseen, vaan katson työntekijöiden äänen tulevan esille asukkaita koskevien keskustelujen ja muun keräämäni aineiston välityksellä. Yllä olevan aineiston lisäksi keräsin vuosina 1999–2001 tyhjiä, strukturoituja asiakaslomakkeita, esitteitä, toimintakertomuksia, asumisohjeita, paperille koottuja sääntöluetteloita, hoito- ja kurssiohjelmia, juhlakutsuja (vuosijuhla ja muu Asuntolaan liittyvä tapahtuma) ja Asuntolaa koskevia lehtileikkeitä. Myös

---

<sup>14</sup> *Pyysin luvan tutkimusaineiston keräämiseen ja käyttöön haastateltavilta naisilta henkilökohtaisesti ensin suullisesti ennen haastattelua ja haastattelun jälkeen keskustelimme vielä tutkimusaineiston käyttötarkoituksesta. Tämän jälkeen haastateltavilla oli mahdollisuus kieltää aineiston käyttö tai allekirjoittaa lupa heitä koskevan aineiston käytöstä kirjallisesti. Lisäksi pyysin tutkimusluvan Asuntolan taustaorganisaatiolta (jolla oli hallinnollinen päätösvalta) johtajan välityksellä. Keskustelin tutkimuksen tekemisestä useaan otteeseen Asuntolan henkilökunnan kanssa sekä kulloinkin paikalla olevien asukkaiden kanssa. Myös projektiin "Auttamisjärjestelmien reunalla" osallistuvat henkilöt vierailivat Asuntolassa, jolloin kuvasimme ja keskustelimme tutkimushankkeeseen liittyvistä asioista henkilökunnan kanssa. Työntekijöiden haastatteluiden käytöstä tutkimustarkoitukseen on vain suullinen lupa (työntekijöiden haastatteluita käytin taustamateriaalina). Asukkaan ja työntekijän välisistä keskusteluista luvan pyytäminen ja tutkimuksesta kertominen oli työntekijän vastuulla, koska en itse ollut läsnä kuin yhdessä näistä tilanteista. Ilman asukkaan lupaa tilanteita ei tietenkään nauhoitettu.*

tämä aineisto on osin tausta-aineistona, mutta esimerkiksi strukturoituja asiakaslomakkeita olen analysoinut tutkimuksessani, samoin nostanut joitakin asioita esille toimintakertomuksesta ja asiakkaille suunnatusta esitteestä. Suuri osa aineistoa muodostuu kuitenkin niistä muistikuvista, joita paikka ja siellä olevat ihmiset mieleeni jättivät. Muistikuvien määrää ei voi kuvata numeerisesti, mutta niiden tärkeys kokonaisuudessa on keskeinen.

### 3.3. Tutkijana ja tutkittavana

Päällimmäinen mielikuva aineiston keräämisestä ja Asuntolassa olemisesta oli, että minut otettiin lämpimästi vastaan. Vaikutti siltä, että kiinnostukseni asioihin, ihmisten mielipiteisiin ja kokemuksiin sai arvostamista, ymmärtämistä ja empatiaa osakseen. Erityisesti ihmisten kiireetön kuunteleminen tuntui olevan avain salpojen aukeamiseen ja luottamuksen tunteen syntymiseen. Tarkasti aineistoa tutkiessani löydän epämääräisten muistikuvien ja tuntemusten tueksi sellaisia kohtia aineistosta, jotka osoittavat, että tutkimukseen osallistumiseen ja tutkijan läsnäoloon suhtauduttiin myös varauksellisesti. Se koettiin ehkä uhkana omalle itselle. Seuraava kommentti löytyy keskeltä kahdenkeskisen asukas-työntekijä keskustelun nauhoitetta:

*Välihuomautuksena tutkijalle, siel on hämmästeltyä taas nauhalla.*

Miksi asiakastilanteiden nauhoitteiden saaminen oli niin hankalaa? Miksi työntekijä kesken nauhoitteen heittää kommentteja tutkijalle? En saanut työntekijöiltä tähän vastausta, en tainnut myöskään sitä heiltä suoraan kysyä. Tulkitsin asukas-työntekijätilanteiden nauhoittamisen menevän hyvin lähelle työntekijöiden henkilökohtaisen koskemattomuuden rajaa. Liikuttiiin sensitiivisellä alueella, lähellä henkilökohtaista ja haavoittuvaa työntekijän roolia ja työntekijyyttä (vrt. asiakkuus, potiluus Torkkola 2003, 126–131; ks. kappale 2.1. alaviite 3). Työntekijöinä olemme tottuneet puhumaan 'heistä' ja arvioimaan 'heitä', asiakkaita ja asukkaita, nyt kohteeksi tulee myös työntekijä. Millaisiin asioihin tullaan kiinnittämään huomiota? Tuleeko oma tapani toimia vahvistetuksi vai kenties kyseenalaistetuksi? Vuorovaikutustilanteet toteutuvat intuitiivisesti, emme voi jäädä harkitsemaan esimerkiksi jokaista sanallista väliintuloa asiakastilanteessa. Työn joustavan toteutumisen vuoksi myös tietty rutiininomaisuus on välttämätöntä. Voi olla, että oman työntekijäroolin tai omien rutiininomaisten tapojen tunnistaminen on vierasta tai tiedostamatonta. Ajattelemme mielellämme esiintyvämme esimerkiksi asiakkaan kumppanin tai auttajan roolissa, mutta läheisempi tarkastelu voi tuoda näkyviin myös ennalta arvaamattomia tai vähemmän tietoisia piirteitä omasta tavasta toimia. Ulkopuolinen häirintä, mitä nauhurin käyttö työntekijälle (ja asukkaalle) epäilemättä on, voi myös sotkea vuorovaikutustilanteen luonnollista, intuitiivista kulkua, mistä voi koitua haittaa viime kädessä itse asiakkaalle. Yhteisissä

palavereissa työntekijät osallistuivat yleensä keskusteluun vapaasti, iloisesti ja välittömän tuntuisesti. Niissä työntekijöillä oli turvaa toinen toisistaan eikä keskustelujen kulku ollut ainoastaan omalla vastuulla. Asiakas-työntekijä tilanteissa oltiin yksin. Keskustelujen sisältö oli kahdenkeskisissä keskusteluissa sensitiivistä ja työntekijän tapa puhua asukkaana olevalle naiselle oli poikkeuksetta näissä keskusteluissa kohteliasta ja huomaavaista. Sen sijaan työntekijäpalavereiden keskustelutyylillä oli huomattavasti ronskimpaa ja jostakin näkökulmasta jopa puheen kohteena olevia loukkaavaa. Yhteiseen keskusteluun on helppoa liittyä mukaan ajattelematta sen kummemmin puheen tyyliä tai seuraamuksia. Vastuu ei ollut yksistään kenelläkään.

Jouduin pohtimaan rooliani tutkijana sekä suhteessa työntekijöihin että asukkaisiin. Päällisin puolin aineiston keruu tuntui sujuvan hyvin ja helposti. Muutamat tapahtumat panivat minut kuitenkin miettimään sitä, miltä tuntuu olla tutkimuksen kohteena. Alla neljä otetta havaintopäiväkirjasta, joissa Asuntolan työntekijät ja asukkaat kommentoivat aineiston keruuta ja itseään (liian) lähelle tulevaa tutkimusta:

Työntekijöiden kanssa ennen asukkaita koskevan raportin alkamista:

*Sari pyytää kertomaan siitä, miksi olen täällä ja kauanko olen ajatellut olevani. Selviää, että työntekijät kyllä tietävät miksi olen tullut. Kerron kuitenkin, että olen keräämässä aineistoa ja se, kuinka kauan tulen olemaan riippuu siitä, kuinka aineistoa tulee kokoon. Sanon, että haluaisin, kuten aikaisemmin oli puhetta, nauhoittaa asiakastilanteita, työntekijä neuvotteluita, kerätä kirjallista aineistoa ja asiakirjoja asukkaista ja että erityisen kiinnostunut olen asukkaiden haastatteluista. Mari huomauttaa, että niin ja sitten tulette näkemään sanomisenne "öö tota, tota noin" kirjoitettuna jossakin tekstissä.*

Asuntolassa olleiden naisten luona kotikäynnillä Asuntolan työntekijän, Terin kanssa:

*Kotikäynti Terin kanssa. Pääteetön talo, kaksi naista ja nuori tyttö, 18 v. Teri pohtii osallisuuttaan tutkimukseen kriittiseen sävyyn ensimmäistä kertaa. Taustalla tulkittavissa ajatus: 'Minun työtäni ehkä arvostellaan, mutta en välitä siitä. Teen niin kuin teen tätä työtä, koska pidän työstäni.' Toinen kotikäynti avioeroon pyrkivän naisen luokse, ollut syksystä asukkaana Asuntolassa, muuttanut nyt vuokra-asuntoon. Saa tukea eroproessiin. Olinko liian aktiivinen kotikäynnillä hänen luonaan, pitäisikö olla ihan hiljaa, sekään ei tunnu luonteelta. Terin mukaan nainen on hyvin varovainen, nyt kun minä tai joku muu on mukana kotikäynnillä.*

Keskustelua asukkaana olevan naisen kanssa:

*Laila kysyy, voiko luottaa siihen, etten todellakaan kerro henkilökunnalle, mitä hän nyt puhuu. Pelkää tämän tapahtuman vaikuttavan pian siihen, että lapset voidaan ottaa pois tai jotain.*



Tapahtuma mennessäni tekemään aikaisemmin sovittua haastattelua:

*Reijan haastattelu menee mönkään, suorastaan heittää minut ulos oveltaan. On vihainen jostakin. Päätän palata asiaan, ainakin sanoa, että asia ok, en odota haastattelua. Mutta ihmettelen, miksi suostui siihen viime viikolla?*

Tutkija voi olla tunkeutuja ja tutkimus voi aiheuttaa hankaluuksia niin asukkaina oleville naisille kuin työntekijöillekin. Ensimmäisessä yllä olevista otteista työntekijä kommentoi tutkimuksen tapaa, sitä, miten tietyllä tavalla aineistoa käyttämällä työntekijöiden sanomiset saadaan näyttämään koomisilta. Yhtäältä tutkimuksen kohteena olevalle epäilyksen ja kritiikin esittäminen tutkimuksesta ei välttämättä ole helppoa, koska tutkimusmenetelmien ja suuntausten tunteminen on usein käytännön työntekijöille vierasta. Toisaalta epäily ja kritiikki voivat herätä juuri siitä syystä, ettei tutkimuksen tekemisen tapaa ja tarkoituseriä tunneta, toisin sanoen asiasta ei ole ollut riittävästi keskustelua tai sitä ei ole käyty riittävän konkreettisella tasolla. Toisessa otteessa kotikäynnin yhteydessä työntekijä ikään kuin asettuu puolustusasemiin kertomalla pitävänsä työstään, vaikka epäilee (tutkimuksen myötä) joutuvansa arvostelun kohteeksi. Kotikäynnin jälkeen hän myös osoittaa minulle paikkaani antamalla minun ymmärtää olevani haitaksi ja häiriöksi asiakastyölle. Ymmärrän, etten ole saavuttanut kyseisen työntekijän luottamusta ainakaan tällä kotikäynnillä. Muistan edelleen syyllisyyden tunteen, joka kotikäynniltä jäi mieleeni. Oli siis jatkettava keskustelua tutkimuksen tekemisestä, etsittävä uusia mahdollisuuksia työntekijöiden esittämille kysymyksille ja kommenteille, ja samalla rohkaistuttava yhä enemmän myös itse kysymään, ihmettelemään ja olemaan läsnä.

Kahdessa jälkimmäisessä edellä olleista otteista toinen asukkaana oleva nainen reagoi kanssani käymäänsä, arkaluonteiseen keskusteluun ja toinen tekemääni lähestymisyrytykseen. Minä teen tutkimusta, mutta heillä kyseessä on oma elämä. Luottamuksen syntyminen ei ole itsestään selvää, liikutaan arkaluonteisilla alueilla ja sanomisista voi olla dramaattisia seurauksia. Entäpä jos tutkija tulkitsee haastattelemansa naisen sanomisia lasten huoltamisen ja heidän kanssaan elämisen kannalta negatiivisesti, puhuu tästä talon henkilökunnalle tai tekee lastensuojeluilmoituksen? Haastattelemani nainen toi huolensa esille ja puhuimme siitä. Olin varautunut siihen, että tarvittaessa, kuten lasta uhkaavan vaaran tai kaltoinkohtelun tullessa esille, joudun kenties keskustelemaan joidenkin haastateltavien kanssa siitä, miten asiaan on suhtauduttava ja millaisia velvoitteita minulla, aikuisena, sosiaalityöntekijänä ja tutkijana on suhteessa lapsiin. Naisella oli kuitenkin halu jatkaa puhumista erityisen arkaluonteisiksi itse merkitsemistään asioista. Ratkaisimme asian sulkemalla nauhurin ja jatkamalla keskustelua. Lapsia uhkaavia asioita ei tullut esille, sen sijaan naista satuttaneita kokemuksia omasta elämästään ja lapsuudestaan. Toinen asukas antoi minulle kuvainnollisesti kenkää sen kummemmin selittelemättä. Tapahtumat lisäsivät kummasti ymmärrystäni siitä, miten sensitiivisillä alueilla liikuinkaan haastatellessani asukkaina olevia naisia.

Jouduin kääntymään itseeni monen monta kertaa, yritin samaistua ja kuvitella itseni työntekijän tai haastateltavan paikalle (ks. Weiss 1994, 127–134; Lindqvist 2003, 58).

Osallistumiseni työntekijöiden keskusteluun palaverien aikana oli minimaalista silloin, kun puhuttiin asukkaista. Halusin jättää keskustelun heidän käsiinsä. Palaverien ulkopuolella keskustelimme kyllä työhön liittyvistä asioista. Missään vaiheessa minulle ei kuitenkaan tarjottu tai odotettu asiantuntijan sen paremmin kuin oppilaankaan roolia. Olin tietyllä tapaa kollega, mutta eri roolissa kuin työntekijänä muiden työntekijöiden rinnalla. Seuraava esimerkki työntekijöiden palaverista on siinä mielessä erikoinen, että joudun siinä hetkiseksi mukaan keskusteluun asiakkaista olevien asiakirjojen saatavuudesta ja esillä olosta kesken palaverin havainnoinnin ja nauhoittamisen:

*Työntekijä 1: Et miten teillä siellä sairaalassa?*

*Anni: Niin mä sitä mietin että mitenkähän toi on että, yleensä me yritetään kattoo et ne, siinä kansiossa on vaan ne paperit, jotka on oleellisesti sit tärkeit sillä hetkellä et*

*Työntekijä 2: Mm, mm*

*Työntekijä 1: Nii, nii*

*Anni: Se on ehkä siinä se rajaus mut et kyl siin, kyl siellä varmaan käytännössä luetaan*

*Työntekijä 2: Mm*

*Työntekijä 1: Luetaan?*

*Anni: Mut toisaalta mä luulen että, ei o sit ihmisillä ehkä, tai että tulee jotenki semmonenki et ei sit enää haluakaan, tai ei o enää semmost mielenkiintoo ku kauan työtä tekee ni*

*Työntekijä 1: Nii, nii*

*Työntekijä 2: Mm, niin se on ihan totta*

*Työntekijä 1: Niin se jää pois, nii, mutta*

*Anni: Kyl se varmaan näin on se, jatkossa työ me-*

*Työntekijä 1: Mut ettehän tekään toistenne asiakkaita, siis teitä on siellä joitakin sosiaalityöntekijöitä ni, ette te tiedä toistenne asiakkaista varmaan paljookaan, ettekä pääse toisen papereita lukee*

Äkkiseltään omien työkäytäntöjen arvioiminen sosiaalityöntekijänä sairaalassa oli outo tilanne. Entäpä tosiaan, jos joku tulisi katsomaan, miten minä asiakastilanteissa työskentelen, millaisia asiakirjoja asiakkaista kirjoittelen ja miten meillä sairaalassa asiakkaiden kanssa puhutaan? Kyse oli kuitenkin enemmän siitä, että työntekijät halusivat jakaa kollegan kanssa kokemuksia asiakkaista koskevista asiakirjoista ja käytännöistä, kuin halusta osoittaa tutkijalle, miltä tuntuu olla tutkimuksen kohteena. Joissakin tilanteissa sain olla myös huolien kuuntelijana työntekijöiden puhuessa omaan työhönsä liittyvistä vaikeuksista, Asuntolan ihmissuhteista ja muusta sellaisesta. Otin sen roolin mielelläni vastaan, tunsin olevani jotenkin velkaa heille siitä mahdollisesta huolesta ja ylimääräisestä stressistä, jota läsnäolonni heille aiheutti. Halusin olla

tueksi ja kuuntelemalla ja jakamalla ajattelin voivani keventää työntekijöiden päiviä edes pieninä hetkinä.

Yksi tutkittavan ja tutkijan suhteen rakentumiseen ja varmasti myös aineistojen hankintaan ja tulkintaan vaikuttava piirre on sukupuoleen liittyvä ymmärrys ja tämän ymmärryksen jakamisen tahto. Onhan kyse naisille suunnatusta paikasta ja työntekijät ovat lähes kaikki naisia. Uskon myös, että Asuntolan asukkaiden ja työntekijöiden naiseus tuo mukanaan erilaisia asioita aineistoon, kuin vastaavan kaltaisessa tutkimuksessa miesten asuntolasta tapahtuisi. Esimerkkinä tästä sukupuoleen liittyvästä pohdinnasta ovat seuraavat kolme otetta havaintopäiväkirjoista:

*Toinen mietityttävä asia on se, miten naiset ja miehet esiintyvät Talolla. Naiset, joita paikalla käy kolme, ovat kaikki Asuntolan kautta tulleita. Tarjan ja Marjan roolit ovat hiljaisia. Eivät oikeastaan sano paria sanaa enempää. Nekin liittyvät tämän hetken tilanteeseen. Miehet puhuvat menneistä, kiroilevat reilusti ja jopa kehuvat tekemisillään. Yksi miehistä on ottanut selvästi naisen suojelijan roolin. Mietin, kuinka naiset pärjäävät tässä paikassa. Eräs miehistä kertoo naissuhteistaan, on myös ikään kuin suojelijan roolissa, sanoo, että ovi on esim. eräälle Asuntolassa nyt olevalle aina auki. Hänen tavaroitaankin on miehen asunnossa. Eivät nyt 'jaa' vuodetta, mutta kertoo, että on hirveä siivo ja täytyisi saada nainen siivoamaan.*

*Raportilla työntekijät tosiaan puhuivat Pirkon vastahakoisuudesta ja olivat vahvasti sitä mieltä, että Pirkon tulisi suostua hormoneiden käyttöön. 'Bad feelings' johtuvat hormoneiden puutteesta. Joo, lääketieteellinen selitys naisen vihalle ja kyllästymiselle ja siihen mennään mukaan ihan täysillä ja koko naisporukalla.*

*Haastattelen Maijaa. Tämän haastattelun kohdalla on vähän sellainen outo olo, ettei oikein suju, en saa asioita esille. (...) <sup>15</sup> Haastattelun aikana tulee jälleen sellainen outo olo, kun tajuan, miten samanlaisia me, sinä ja minä äitinä, ihmissuhteissa jne. Mikä tässä nyt sitten on niin erilaista, minä muka tutkin sinua vai?*

Talon<sup>16</sup> tapahtumat (ylin ote), siellä liikkuva keskustelu ja ilmapiiri olivat erittäin sukupuolisensitiivisiä. Naiset kommentoivat siellä asioita hiljaisuudella, mikä tuntui minusta vaikuttavalta. Sanoja ei tarvittu. Asuntolan työntekijöiden käymä keskustelu (keskimmäinen ote) naisten hormoneiden puutteesta, pahoista fiiliksistä ja vastahakoisuudesta, oli toinen esimerkki ilmapiirissä liikkuvista tunteista, joille ei löydy sanoja (ks. Nykyri 1998), mutta joille halutaan löytää

---

<sup>15</sup> Merkki (...) tarkoittaa, että siitä kohdin olen poistanut muutaman lauseen aineistoa lyhentääkseni otteen pituutta.

<sup>16</sup> Talo tulee esitellyksi jatkossa kappaleessa 4.1.3. Talo on eräällä asuinalueella sijaitseva, asukkaiden yhteisessä käytössä oleva kokoontumispaikka. Talo on avoinna aamupäivisin ja alueen asukkaat voivat kokoontua sinne pesemään pyykkiään, kahville, lounaalle, hoitamaan asioitaan paikan puhelimella tai viettämään muuten vain aikaansa.

pakettiratkaisuja selityksineen ja lääkehoitoineen, jotta 'paha poistuu'. Ajoittain tunsin hämmennystä ja loukkausta, joka kohdistui omaan sukupuoleeni asukkaina ja työntekijöinä olevien naisten välityksellä, kuten edellä olleissa kahden ensimmäisen otteen tilanteissa huomasin tapahtuvan. Tutkimuksen keruun ja kentällä viipymisen aikana jouduin väkisinkin pohtimaan asioita oman sukupuolen ja omien ihmissuhteiden merkitysten kautta (ks. Honkasalo 1994), erityisesti asukkaina olevien naisten haastattelut menivät 'ihon alle'(alin ote). ”Olemme osa sitä, mitä tutkimme”, kuten Amanda Coffey (1999, 37) asian ilmaisee. On olemassa asioita, joita en voi tutkijanakaan valikoida, elän tiettyssä ruumiissa, tiettyjä paikkoja ja tiloja (Ronkainen 1999). Naisena minulla on välttämättä naisen näkökulma asioihin, mikä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että se olisi yksiselitteinen ja selkeästi kuvailtavissa oleva. Sillä hetkellä, kun ryhtyisin kuvailemaan naisena olemistani sanallisesti, se muuttuisi yhtä lailla konstruktiksi, kuin mikä tahansa todellisuus, jota elämme. Ymmärrän kuitenkin, että monet teemat ja kysymykset tulevat tulkituiksi oman elämäkokemuksen, tuntemusten ja sukupuoleen liittyvän ymmärryksen avulla. En halua korostaa tätä henkilökohtaista omien kokemusten ja tuntemusten peiliä kirjoittamalla sitä kerta toisensa jälkeen esille tutkimuksen analyysiin ja niistä tehtäviin tulkintoihin tai johtopäätöksiin. Tutkijana ja kirjoittajana olen kyllä läsnä tekstissäni, mutta eri tavoin eri osissa tutkimustekstiä (Lincoln & Denzin 1998, 413).

### 3.4. Analyysi ja rakenne sekä tutkijan paikka tarinassa

Olen etsinyt tutkimuskysymykseni, paikan ja asiakkuuden merkitysten kannalta relevantteja aineistoja. Ensimmäinen vaihe tutkimustani oli tavoitella Asuntolan asiakkuuden tarinaa organisaatiosta käsin, kuvaamalla Asuntolaa paikkana, tehtävänä ja asiakkuutena. Tämän jälkeen paneuduin tutkimaan Asuntolassa asuvien naisten kertomuksia asiakkuudesta ja Asuntolasta. Ajatuksena on, että haastattelemani naiset haastattelukeskusteluissa tuotettujen merkitysten kautta rakentavat uusia merkityksiä, kommentoivat tai puhuvat vastaan, kyseenalaistavat tai vahvistavat sitä tarinaa, jonka olen nostanut esiin Asuntolan työntekijöiden ja asukkaiden ja työntekijöiden välisistä keskusteluista, dokumenteista ja organisaation toimintakäytännöistä. Väitöskirjan kokonaisuus muodostuu siis kahdesta, yhtäältä Asuntolan asiakkuuden ja toisaalta siellä asuvien naisten tarinasta Asuntolan asiakkuudesta. Etnografina olen molempien tarinoiden rakentamisessa aktiivisena toimijana itse läsnä.

Aineistoa analysoidessani olen lähtenyt liikkeelle siitä, että nostan esiin erilaisia tulkintoja ja näkökulmia Asuntolasta paikkana ja asiakkuutena. Pysin löytämään erontekoja ja tunnistamaan yhtäläisyyksiä sekä havainnoimaan poikkeuksia usein toistuvien tulkintojen rinnalla. Lähtökohtani on kuitenkin toimijoiden orientaatiossa, eli en ota ennalta annettuina asioita, vaan etsin sitä, mitä aineistosta löytyy. Pysin siis tutkijana välttämään ennalta kategorisointia ja

katsomaan avoimesti sitä, millaisia kategorioita naisten Asuntolan sisältä löytyy. Olennaisia ovat ne kategorisaatiot, joita Asuntolassa olevat ihmiset itse tuottavat, luonnehdinnat (esim. puhe sosiaalisesta sairaudesta, motivoitunut – ei motivoitunut), joita he puhuvat ja kirjoittavat. Tavoitteeni on myös tutkia, miten nuo kategoriat elävät käytännössä eli kuka, miten ja milloin niitä käytetään ja mitä seuraamuksia niiden käytöstä voi olla. (Billig 1996; Juhila 2004a; 2004, 169–170; Järviluoma & Roivainen 1997.)

Aineiston analyysi on tarkoittanut minulle erilaisia versioita tekstejä, ajattelemista ja analysointia kirjoittaessani ja keskustellessani tekstien avulla tutkijakollegoiden ja sosiaalityön kentän kollegoiden kanssa. Etnografinen kirjoittaminen on hyvin yksilöllistä ja henkilökohtaista. Toiselle se voi tarkoittaa henkilökohtaista kokemusta hyödyntävää, herkkää, tunteenomaista ja avointa tapaa kuvata, reflektoida ja analysoida asioita. Itselleni omista tunteistani kirjoittaminen ei tunnu istuvan tutkimustekstin sisälle luontevasti. Sitä vastoin olen (väitöskirjan alussa) kirjoittanut niistä lähtökohdista ja sitoumuksista, joita minulla on tutkimustani käsittelevään kenttään.

Moniaineistisuus tuo analyysiin ja kirjoittamiseen tietyn haasteen. Kuinka yhdistää erilaisia aineistoja kokonaisuudeksi? Tämä kysymyksen ratkaisin lopulta niin, että olen pääsääntöisesti keskittynyt eri luvuissa erityyppisiin aineistoihin. Tosin muutamat luvut sisältävät otteita samantyyppisistä aineistoista, kuten työntekijöiden palaverikeskusteluista, mutta paria pientä poikkeusta lukuun ottamatta en ole yhdistänyt samaan lukuun erityyppisiä aineistoja (kuten yhdistelmä keskusteluaineistosta työntekijäpalaverissa, dokumenttiaineisto ja haastatteluaineisto). Teksti sisältää runsaasti erilaisia aineisto-otteita sen osoittamiseksi, mistä tekemäni analyysi ja tulkinta ovat peräisin. Kutsun analyysiäni aineistolähtöiseksi (Jokinen ym. 1993, 13–14). Tällä tarkoitan sitä, että aineiston keräämisen jälkeisessä analyysissä olen lähtenyt liikkeelle kootuista aineistoista käsin. Olen lukenut ja lajitellut aineistoani, kuten litteroituja keskustelutekstejä teemoittain. Etsin aluksi paikasta, tehtävästä ja asiakkuudesta kertovia kohtia. Sen jälkeen olen eritellyt erilaisia tapoja kuvata esimerkiksi Asuntolan paikkaa ja tehtävää tai asiakkuutta. Tämän erittelyn olen kirjoittanut tekstiksi, jota sitten keskustelutan aineisto-otteista esiin nostamieni teemojen, kirjallisuuden ja erilaisten keskustelujen kautta.

Teksti rakentuu näkökulmaiseksi (Gergen 1994, 72; Burr 1997, 1-8). Eri kappaleissa olen lähestynyt paikkaa ja asiakkuutta eri näkökulmista. Nuo näkökulmat eivät aina edes tunnu sopivan keskenään yhteen, mutta tämän esille tuomisella haluankin kuvata sitä, miten se todellisuus, jota elämästä rakennamme, on aina vino tai näkökulmainen, kontekstisidonnainen. Tästä todellisuudesta on jatkuvasti neuvoteltava. Erilaiset, toisiinsa sopimattomat tai toisiaan täydentävät ja vahvistavat näkökulmat tuovat esille sen vallan ja vastuun, joka liittyy valintoihin. (ks. Kylmälä & Pösö 1994, 340.) Meillä on mahdollisuus neuvotella erilaisia todellisuuksia, erilaisia merkityksiä ja määrittämiä ihmisille. Pyrin kuvaamaan myös sitä, että valinnoilla on seuraamuksensa.

Alun teoriaosuuden (luvut 1-3) jälkeen väitöskirja jakautuu kahteen pääosaan, ”Asiakkuuden kertomus” (I) ja ”Asiakkuus naisten kertomana” (II) (ks. Emerson ym. 1995, 169–210). ”Asiakkuuden kertomus” alkaa ”Asuntola” tekstillä luvussa 4, jonka olen kirjoittanut kuvatakseni paikkaa ja siellä tapahtuvia toimintoja ja kontekstoidakseni tutkimuksessani käyttämiä aineistoja. Tämän lisäksi luvun tarkoitus on antaa lukijalle mielikuvia asiakkuuden kulusta, miten Asuntolaan tullaan, mitä siellä tapahtuu ja miten sieltä lähdetään. Olen kirjoittanut tekstin tukeutuen paitsi elävästi piirtyviin muistikuvii erilaisista paikoista, ihmisistä ja tilanteista, myös palaamalla useita kertoja kirjoittamiini havaintopäiväkirjoihin tutkimuksen aikana. ”Asuntola” teksti ei ole kertomus yhden päivän tai edes yhden viikon tapahtumista, vaan se on kooste erilaisia episodeja, jotka olen yhdistänyt yhdeksi, enemmän tai vähemmän juonelliseksi kertomukseksi. Olen kirjoittanut itseni sisälle tekstiin paikoitellen olemalla mukana katselijana ja kuuntelijana, mutta myös keskustelijana.

”Asuntola” luvun jälkeen kirjoittajan paikka tekstissä muuttuu. En kirjoita itseäni suoraan sisälle teksteihin, vaan asetun jo taustalle. Tutkijan paikkani onkin jatkossa puhuttaa aineistoja tulkintoja tehden. ”Paikattomuuden konstruktioista asiakkuuden kriteereihin”, luvussa 5 kuvaan yhden aineiston, Vihkon<sup>17</sup> otteiden avulla sitä, miten Asuntolan asiakkuus viritetään ja millaisia merkityksiä asukkaiksi pyrkiville naisille annetaan. Kuvaan sitä tukinnallista kehikkoa, jossa asukasvalinta tapahtuu. Asukkaiksi hakeutuvat tulevat kategorisoiduiksi tämän kehikon sisällä, jotta katutason byrokratiatyöhön ja ihmisten prosessointiin kuuluva päätöksenteko voi toteutua. Aineiston analyysissä etsin yhteisiä piirteitä työntekijöiden tekemistä asukkaiksi hakeutuvien naisten kategorisoinneista. Vihkon aineistoista löydän neljä tulkinnallista kehikkoa, joiden puitteissa asukkaiksi hakeutuvat naiset tulevat kuvatuiksi. Tulkintakehikot eivät ole suoraan luettavissa esimerkiksi ohjeistuksina talon työntekijöille, mutta ne ovat tunnistettavissa taustalla toimintaa ohjaavina merkityksenantoina Asuntolaan pyrkivien ihmisten elämäntilanteille ja piirteille.

”Asukkaan puhuttaminen sisälle Asuntolaan...” luvussa 6 kuvaan sitä asiakkuuden alkuun liittyvää prosessia, jossa uusi tulija istutetaan Asuntolan asiakkuuden kehikkoon. Keskeisessä osassa on tulkinta sosiaalisista ongelmista. Aineistona käytän asukkaan ja työntekijän välisiä keskusteluja, joista olen valikoinut esimerkkioitteeksi yhden keskustelun. Aineiston analyysissä hyödynnän kategorioiden tunnistamista, mutta nyt toisesta suunnasta, kuin edellisessä kappaleessa. Asiakkuuden ja sosiaalisten ongelmien kategoriat ovat valmiiksi olemassa tulohaastattelun ennakkorunkona, kyse on niiden käytännön soveltamisesta yksittäisten ihmisten elämäntilanteisiin ja piirteisiin.

Luvussa 7, ”...ja asukkaaksi kirjaaminen” käsittelen asukkaista tehtäviä asiapapereita, erilaisia dokumenttiaineistoja. Näkökulmana dokumenttiaineis-

---

<sup>17</sup> *Vihko sisältää työntekijöiden lyhyitä kirjauksia asukkaiksi hakeutuvien naisten yhteydenotoista Asuntolaan, työntekijöiden tekemiä tulkintoja heidän ongelmistaan ja usein myös päätöksiä siitä, voiko asiakkuus Asuntolassa alkaa vai ei.*

tojen analyysissä on sama kuin edellisessä luvussa 6, eli miten asiakkuutta rakennetaan ja miten sosiaalisten ongelmien ennakkotulkintoja asukkaina olevista naisista käytännössä sovelletaan.

Luvussa 8, ”Asuntolan paikka ja tehtävä viranomaisverkostossa” kuvaan työntekijöiden neuvottelemaa Asuntolan paikkaa ja työntekijöiden tehtävää siellä. Aineistona käytän työntekijöiden keskinäisiä keskusteluja asukkaista. Analyysi perustuu erontekojen tunnistamiseen. Erontekojen avulla Asuntolan tehtävä ja paikka sosiaali- ja terveydenhuollon auttamisjärjestelmän kentällä saa erityisiä merkityksiä.

Luku 9, ”Organisaation läpi tulkittu asiakkuus” pohjautuu lähtökohdiltaan kolmen edellisen luvun varaan: on olemassa ennakkonäkemyksiä siitä, millaisia Asuntolaan hakeutuvat naiset ovat. Myös tässä luvussa käytän aineistona työntekijöiden keskinäisiä, päivittäisiä keskusteluja asukkaista. Keskustelu liikkuu yksittäisistä asukkaina olevista naisista luonnehdintoihin siitä, millaisia ja miten samanlaisia Asuntolan asukkaat keskenään ovat. Samoin yleisen Asuntolan asiakkuuden (millaisia asukkaat ylipäätään ovat) piirteitä siirretään keskusteluun yksittäisestä asukkaasta. Asiakkuudesta on neuvoteltava päivittäin ja yhteisen näkemyksen neuvottelemisen voi olla hyödyksi työyhteisön yhtenäisyyden ja yhteisen työorientaation säilyttämiseksi ja luomiseksi. Näkökulmana on yksittäisen asukkaan, yleisen asiakkuuden ja paikan suhde, sekä usein niiden hierarkkinen rakentuminen. Analyysissä hyödynnän kategorisaation ja partikularisaation prosessien tunnistamista.

Luvussa 10, ”Elämänhallinta, asunnottomuus ja asiakkuuden ura” kuvaan sitä seuraamuksellisuutta, jota ihmisten kategorisoimiseen ja asiakastyön käytännöissä tapahtuvaan asiakkuuden profilointiin voi liittyä. Ihmisten luokittelu voi johtaa heidän leimaamiseensa, stigmaan, joka rakentaa paitsi symbolisia rajoja meidän ja muiden välille, myös konkreettisia sulkuja tietyillä elämänalueilla, kuten asumisessa. Aineistona ovat edelleen työntekijöiden keskinäiset palaverit. Luku 10 myös kokoaa Asuntolan asiakkuuden tarinaa, näkökulmia historiallisesti rakentuvasta asiakkuudesta, auttamistyön verkoston, organisaation paikan ja tehtävän merkitystä asiakkuudelle sekä asiakkuuden seuraamuksellisuutta apua hakevalle ihmiselle.

Luku 11, ”Näkökulmaksi ihmisen oma tarina” on siirtymäteksti tutkimuksen toiseen osaan, eli naisten haastatteluista rakentuvaan tarinaan. Työntekijä-palavereiden aineistoista haluan nostaa esille keskustelun, jossa työntekijät reflektoivat omia työkäytäntöjään ja pohtivat omaa näkökulmaansa suhtautua asukkaina olevien naisten omiin merkityksenantoihin ja kertomuksiin.

Osassa II, ”Asiakkuus naisten kertomana” käytän aineistona asukkaina olevien naisten kanssa käymiäni haastattelukeskusteluja. Nostan keskusteluista esille kohtia, joissa naiset antavat merkityksiä Asuntolalle ja sen asiakkuudelle yleensä sekä omalle asiakkuudelleen siellä. Puhuessaan he kommentoivat itseään ja omaa elämäänsä paitsi suhteessa Asuntolassa rakentuviin ennakkokäsityksiin itsestään myös yleisessä puheessa muotoutuvaan kuvaan asunnottomista ihmisistä, sosiaalisista ongelmista ja Asuntolan asiakkuudesta. Tämän aineiston analyysin ja tulkinnan osalta on muistettava se, että naiset ovat myös sidottuja

paikan kontekstiin, joissa merkityksenannot tapahtuvat. Tämä tuo oman leimansa sille, mistä puhutaan ja miten. Naiset puhuvat silti monenlaisista elämänsä liittyvistä asioista. Olen nostanut haastatteluista esille kuitenkin juuri asiakkuuden alkamiseen, yleiseen asiakkuuteen, Asuntolan merkityksiin, leimaan, laitoksen päivittäisiin rutiineihin ja sääntöihin, Asuntolan ihmissuhteisiin ja tulevaisuuden näkyymiin liittyviä teemoja (luvut 12–15). Pysin etsimään näkökulmia myös käytännön ratkaisuja ohjaavaan kysymykseen asiakkuuden historiasta käsin rakentuvasta tulevaisuudesta (luku 16). Haastattelukeskusteluissa sovellean narratiivista otetta. Haastattelutilanteissa se tarkoitti keskustelujen suuntaamista menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaan. Ajatuksena haastatteluissa oli, että keskustelussa edetään yleisten käsitteiden varassa tarjoamatta haastattelijan valmiita käsitteitä keskustelun pohjaksi. Tällä tavoin haastateltava voi mahdollisimman paljon tuoda keskusteluun omia käsityksiään asioista. Analyysissä olen nostanut aineistoista esiin erilaisia episodeja naisten kertoessa asiakkuudestaan ja elämästään. Näistä episodeista olen etsinyt sekä yhtäläisyyksiä että erilaisuuksia (kategorisaatio) rakentaakseni yhtäältä Asuntolan asiakkuuden juonellista kertomusta ja toisaalta variaatiota naisten näkemyksistä itsestään, asiakkuudestaan ja Asuntolasta. (Hyvärinen 1994, 47–48; Gould & Shaw 2001, 138–140; Coffey & Atkinson 1996, 54, 79–80.) Myös naiset itse tekevät tätä yhtäläisyyksien ja erilaisuuksien tunnistamista ja rakentamista puhuessaan esimerkiksi omasta ja toisten asiakkuudesta.

Luku 17, ”Paikka, asiakkuus ja Asuntolan kehys” on päätösluku, jossa kokoan tutkimuksen osien ”Asiakkuuden kertomus” ja ”Asiakkuus naisten kertomana” teemoja johtopäätöksiksi ja pohdinnoiksi.

Tätä Asuntolan paikan ja asiakkuuden tarinaa tulee lukea kuin juonellista romaania, jossa tarina etenee pala palalta rakentuen. Osien I ”Asiakkuuden kertomus” ja II ”Asiakkuus naisten kertomana” edelle olen kirjoittanut lyhyen johdannon näille kokonaisuuksille. Osien I ja II sisällä olevat luvut rakentuvat toinen toisensa päälle tai varaan, niin että luku luvulta kertomus syvenee. Lukujen lopussa, ennen siirtymää luvusta toiseen, olen käynyt yhteenvedonomaista keskustelua ja tehnyt johtopäätöksiä luvussa olleista asioista. Organisaation läpi tulkittua asiakkuutta ja asiakkuuden uraa ei voi täysin ymmärtää perehtymättä ensin siihen, miten asiakkuus alkaa, miten asiakasvalinnat tehdään jne. Naisten haastatteluissa olevaa puhetta Korttelin vuokra-asunnoista voi ymmärtää paremmin vasta, kun on lukenut kuvauksen Asuntolasta jne. Tutkimusta tehdessäni olen paljolti itsekin edennyt juuri näin, kirjoittanut ensin kuvausta Asuntolasta paikkaa hahmottaakseni, edennyt sitten asiakkuuden alkamisesta organisaation tarinan lopussa olevaan asiakkuuden urien pohdintaan. Sen jälkeen olen paneutunut naisten haastatteluihin kirjoittaen niistä osan I teemoja kommentoiden. Myös naisten haastattelujen pohjalta tehty analyysi rakentuu juonellisesti syventyen. Osan II ”Asiakkuus naisten kertomana” lopussa oleva pohdinta autetuksi tulemisen rajoista ja mahdollisuuksista on auttamistyön näkökulmasta vakavaa palautetta meille ammattilaisille poimittuna naisten puheesta. Loppuyhteenvedo on koko



kertomuksen johtopäätöksiä kokoava luku, jossa pohdin paikkaa ja asiakkuutta Asuntolan organisaation kertomusta ja naisten haastatteluja yhdistämällä.

### 3.5. Tutkimuksen etiikka

Eettinen keskustelu ja laadullisen tutkimuksen tekeminen saavat erityisiä merkityksiä silloin, kun tutkimuskenttä ja tutkimuksessa osallisena olevat ihmiset toimivat tarkkaan rajatulla, ”suljetulla kentällä” (”closed settings”). Tutkimuskenttä ei ole avoin kenen tahansa käydä sisälle. Tutkijana joudun kysymään itseltäni monia kysymyksiä. Pitäisikö kyseistä tutkimusaluetta yleensä tutkia? Kenellä on oikeus sen tutkimiseen? Onko tutkimuksella mahdollisesti negatiivisia vaikutuksia ja kenelle? Mitä tarkoittaa se, että tutkimuksen etiikka ja tutkijan arvot kulkevat rinnakkain? (Lofland & Lofland 1995, 26–27, 33–36; Silverman 2000, 200, 2004.) Tutkimuskentän ja tutkimuksen lähestymistavan valinta ovat lähtökohdiltaan sidoksissa tutkijan arvomaailmaan. En valinnut tutkimusaluettani ja lähestymistapaani sattumalta (ks. Häkli 1999, 193–194). Lähtiessäni tutkimaan Asuntolaa, en astunut vieraskentälle. Vuosien kokemukset sosiaalityöntekijänä antoivat tietyn pohjan ymmärtää, minkälaiset kysymykset ja millainen lähestymistapa käytännön työn tutkimiseen voisivat antaa meille auttamistyön ammattilaisille aineksia arvioida tekemäämme työtä ja usein ehkä tiedostamattomiakin sitoumuksia, joihin työskentelymme pohjautuu. Kovin paljon puhutaan ja kirjoitetaan siitä, mitä pitäisi tehdä ja mikä on hyvä tulema tehdystä. Kovin vähän puhutaan ja varsinkin kirjoitetaan siitä, mitä tehdään ja millaisin seuraamuksin. Mielestäni on tutkittava sitä käytäntöä, jossa niin työntekijöinä kuin asiakkainakin toimimme. Sosiaalityötä sivuava tai siihen liittyvä tutkimus on pitkään ollut muiden kuin omasta oppiaineestaan käsin orientoituvien tutkijoiden käsissä (Kröger 2004; ks. Mutka 1998, 40–41). Lisääntyvä sosiaalityön lähtökohdista tehtävä tutkimus on kokemukseni mukaan tuonut ainakin yhden perustavanlaatuisen muutoksen sosiaalityön kenttään. Se on ottanut käytännön työntekijöiden ja tutkimuksen vuoropuhelun vakavasti. Vuoropuhelu on mielestäni ainoa tapa, jonka kautta yhtäältä kentältä tulevat ideat ja ongelmat voivat muuttua tutkimuskysymyksiksi ja toisaalta tutkimuksessa rakentuva tieto voi siirtyä kentälle ja koitua parhaassa tapauksessa niin asiakkaina kuin työntekijöinäkin olevien ihmisten parhaaksi.

Tutkimustavan valinta, vuorovaikutuksen tutkiminen ja lähelle herkkiä ja henkilökohtaisia elämäntilanteita tuleva tarkastelu voi olla myös riski. Kirjoittamalla ihmisten henkilökohtaisista asioista otan riskin ihmisten tunnistettavuudesta ja siitä mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista. Luonnollisesti olen pyrkinyt poistamaan yksilöivän tiedon sekä tutkimuksessa äänen saavista henkilöistä että tutkimuspaikasta. Tästä huolimatta on mahdollista, että jotkut tunnistavat ja monet ehkä luulevat tunnistavansa tutkimuspaikan. Tutkimusta aloittaessani keskustelimme Asuntolan henkilökunnan kanssa asiasta, eivätkä he silloin pitäneet asiaa ongelmallisena.

Henkilöiden yksilöidyn tunnistamisen uskon (Asuntolan omaa henkilökuntaa ehkä lukuun ottamatta) ulkopuolisille olevan vaikeata, lähes mahdotonta. Myös Asuntolassa olleiden osalta uskon, että esimerkiksi haastateltavien asukkaiden yksilöllinen tunnistaminen on hankalaa jopa Asuntolan henkilökunnalle. Tutkimusaikana Asuntolassa vaihtui osa henkilökuntaa kuten lähes kaikki asukkaatkin. Toisaalta tunnistamiseen liittyviä kysymyksiä ei pitäisi myöskään liioitella, vaan miettiä, onko tutkimuksesta mahdollisesti haittaa tai hyötyä ja kenelle?

Asuntolan organisaation hallinnolta saamani tutkimusluvan<sup>18</sup> lisäksi keskustelimme asukkaiden, erityisesti haastattemieni naisten kanssa siitä, mitä olin tekemässä ja mihin aineistoja käytetään. Ainoastaan ne, jotka olivat halukkaita haastatteluihin, olivat niissä mukana. Jotkut kieltäytyivät, toiset ottivat minuun yhteyttä jo ennen kuin olin keskustellut heidän kanssaan koko asiasta. He olivat kuulleet haastatteluaikeistani toisilta naisilta ja halusivat olla mukana. Tunnistettavuudesta keskustelimme myös, mutta kellekään se ei tuntunut olevan pelonaihe tai haastattelusta kieltäytymisen peruste. Joissakin keskustelutilanteissa (sekä nauhoitettaviin haastatteluihin, että muihin keskusteluihin liittyen) asukkaina olevat naiset puhuivat asioista, jotka he merkitsivät erityisen arkaluonteisiksi. Näissä tilanteissa sovimme niin, että kiinnitän erityistä huomiota siihen, ettei esille tuleva tieto tule millään tavoin esimerkiksi Asuntolan henkilökunnan tietoon. Yhdessä haastattelussa päätin nauhoituksen silloin, kun asukas halusi puhua arkaluonteisiksi nimeämistään asioista. Jatkoimme kuitenkin keskustelua.

Yksi perustelu tämän kaltaisen haastatteluaineiston keräämiselle ja siitä kirjoittamiselle on, että se voi toimia eräänlaisena asiakaspalautteena Asuntolalle. Palautteen tarkoitus lienee pohjimmiltaan se, että työtä voitaisiin kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi (ks. Kokkola ym. 2002). Asuntolassa, kuten niin monessa muussakin asiakastyötä tekevässä organisaatiossa, asukkaille jaettiin asiakaspalautelomakkeita, joihin ihmisten odotettiin vastaavan. Palautteisiin vastaaminen, ainakin Asuntolassa näytti olevan vähäistä. Ajatukset eivät välttämättä ole selkeitä ja helposti kirjattavia, vaikka sitten tarjottaisiin valmiiksi strukturoituja kyselylomakkeita rastittavaksi. Parempi, joskin aikaa vievämpi tapa, voikin olla ihmisten kanssa keskustelu.

Onko parempi sitten kirjoittaa vai olla kirjoittamatta? Köyhyyden ja huono-osaisuuden tutkijoita kehoitetaan välillä lopettamaan tutkimus tai siirtymään rikkaiden ja hyväosaisten tutkimiseen. Perusteluna tälle on, että loppujen lopuksi kaikki, mitä köyhistä ja huono-osaisista kirjoitetaan, kääntyy lopulta heitä vastaan. (ks. Lehtonen & Löytty 2003, 15; Connolly 2000, 150–177.) Tämä on ollut mielessäni oikeastaan koko tutkimusprosessin ajan. En tiedä, kuinka paljon Asuntolan asiakkuus, köyhyys ja huono-osaisuus voidaan rinnastaa yhtäläisyysmerkein, toisinaan kyllä ja toisinaan ei. Riippunee siitä, miten köyhyyttä ja huono-osaisuutta halutaan määrittää ja kuka siitä puhuu. Ajatus

---

<sup>18</sup> *Haastatteluihin osallistuneet naiset allekirjoittivat suostumuksen heitä koskevien aineistojen käyttämiseen tutkimustarkoituksessa.*

kirjoittamatta jättämisestä arvovalintana, eettisin perustein olisi tietysti ollut kunniakas tapa astua 'taka vasemmalle' väitöskirjatyön tekemisestä ja tutkimuksen tulosten julkisaattamisesta. Samalla olisin säästänyt itseäni siltä kriittiseltä tarkastelulta, jonka kohteeksi työni tulee niin akateemisessa tutkijayhteisössä kuin auttamistyön käytäntöjen kentälläkin. Voisin perustella tutkimuksen kirjoittamatta jättämistä sillä, että pelkään tässä työssä esille tuomieni asioiden kääntyvän niitä käytännön kentällä toimivia auttamistyön ammattilaisia ja heidän palveluksiaan hakevia ja saavia ihmisiä vastaan, joita tässä työssäni kuvaan. Kenties tuottamani teksti vaikkapa ihmisten kategorisoinnista antaakin entistä enemmän välineitä hallita ja profiloida hyvinvointivaltion auttamistyöntekijöitä ja asiakkaita. Onko kuitenkin parempi profiloida etäältä, tunnuslukuina kuin tarkastella läheltä yksilöitä, Asuntolan naisia ja työntekijöitä? Etnografina tutkija ei voi säilyttää myöskään omia kasvojaan yhtään sen paremmin kuin tutkimuksessa muut osallisena olleet. Tavoitteenani on kuitenkin esittää kategorisoinnin toista puolta, sen kontekstisidonnaisuutta, näkökulmaisuutta ja vaihtelua. Tarkoitus on enemmänkin rikkoa kuin rakentaa yhtäläisyyksien sarjaa, jossa yhteiskunnallisen auttamistyön ammattilaiset ja asiakkaat tulevat tulkituiksi. Toivon, että huomaammekin tietävämme vähemmän, tunnistavamme huonommin ja olevamme epävarmempia siinä, mitä aikaisemmin tiesimme varmasti. Voisiko asioiden kuvaaminen ja tulkintojen tekeminen tuottaa vaihtoehtoisia tapoja nähdä ja toimia? Onko yhtä vastuutonta jättää kirjoittamatta kuin kirjoittaa? En tiedä.

# OSA I Asiakkuuden kertomus

Kertomus Asuntolan asiakkuudesta koostuu kuvauksista, jotka kiinnittävät paikassa tehtävää työtä tiettyihin arkisiin tapahtumiin, työrotiineihin ja henkilöihin. Tässä osassa työntekijät puhuvat, kirjoittavat, kuvailevat, määrittävät, rajaavat ja rakentavat todellisuutta paikasta, omasta tehtävästään, asukkaistaan ja mahdollisuuksistaan heidän auttamisekseen. Asuntolan työntekijöiden lisäksi kertomuksessa esiintyvät myös muutamat asukkaat keskustellessaan työntekijöiden kanssa sekä tutkija- minä havainnoijana, analyysin tekijänä ja kertomuksen eteenpäin viejänä. Aineistona olen käyttänyt (Liite 1)<sup>19</sup> havaintomuistiinpanoja, asukkaita ja Asuntolaa koskevia asiakirjoja, asukkaiden ja työntekijöiden välisiä ja työntekijöiden keskenään käymiä nauhoitettuja keskusteluja sekä erilaisia lomakkeistoja ja ohjelmia. Valitut kuvaukset eivät ole sattuman kaupalla arvottuja kohtauksia vaan valinnat perustuvat tutkijana esittämiini kysymyksiin paikasta, tehtävästä ja asiakkuudesta. Miten asiakkuus alkaa? Miten asukasvalintoja tehdään? Mikä tehtävä Asuntolalle annetaan? Millaisia merkityksiä asiakkuudelle annetaan? Lopuksi asiakkuuden kertomuksen analyysi vie kysymyksiä kohti asiakkuuden seuraamusten pohdintaa. Tavoitteeni on siis tehdä näkyväksi sitä, mitä ja miten Asuntolassa tehdään ja toimitaan (Kuronen 2004, 218). Aineistojen analyysi perustuu kategoria-analyysiin, usein erontekojen ja yhtäläisyyksien tunnistamiseen, erilaisten tulkintojen ja näkökulmien esiin nostamiseen, toisinaan myös poikkeuksien havainnoimiseen.

Lähtökohtani on lähteä liikkeelle toimijoiden orientaatiosta (ks. Juhila 2004, 178). Tässä ensimmäisessä osassa, Asiakkuuden kertomuksessa, toimijuus on organisaatio- ja työntekijälähtöistä. Näkökulma on Asuntolasta asukkaaseen, työntekijöiden puhuessa ”heistä”, asukkaina olevista naisista. Tavoitteeni on ollut etsiä organisaation näköistä tarinaa keskittyen asiakkuuden ympärillä oleviin kysymyksiin. Organisaation näkökulmaa tavoitellessani olen siis pitänyt mielessäni ennen muuta asiakkaan, koska kiinnostukseni on asiakkaan asemassa

---

<sup>19</sup> Yllä mainittuja aineistoja olen käyttänyt analyysia tehdessäni sekä niiden joukosta valikoinut aineisto-otteita kuvatakseni erilaisia tapahtumia ja ilmiöitä. Edellä mainittujen aineistojen lisäksi tein työntekijähaastatteluja, jotka toimivat tausta-aineistona tälle tutkimukselle. Työntekijöiden ”ääni” tulee hyvin esille niissä aineistoissa, joissa he luonnollisissa yhteyksissä, asiakastilanteissa, palaverissa ja teksteissä puhuvat Asuntolan työstä, asiakkaista ja paikasta, joten päätin keskittyä näiden aineistojen analyysiin työntekijähaastattelujen sijasta. Aineistojen tarkempi kuvaus löytyy liiteosasta.

palvelujärjestelmässä. Tämä ohjaa sosiaalityön tutkimuksessa tekemiäni valintoja. (ks. Kröger 2004, 208–209.)

Olen kuvitellut itseni tilanteeseen, jossa hakeudun Asuntolan asukkaaksi. Mitkä tilanteet olisivat minulle merkityksellisiä? Päätös avun hakemisesta ja yhteydenotto olisi varmasti yksi keskeisimmistä asioista ja vaikuttaisi siihen, uskallanko todella astua sisälle Asuntolaan vai en. Miten minut otetaan paikan päällä vastaan, vaikuttaa myös tärkeältä. Sen sijaan se, mitä minusta puhutaan ja kirjataan, millaisia yhteydenottoja viranomaiset minun asioissani tekevät ovat sitä puolta asiakkuudesta, jota harvemmin tulee ajatelleeksi asioidessaan eri viranomaisissa. Nämä asiat saavat kuitenkin erityisen merkityksen kantaessaan asiakkuuteni tarinaa, joka elää myös siellä, missä itse en ole läsnä ja missä minulla ei ole mahdollisuutta korjata, kyseenalaistaa itseäni koskevia asioita tai neuvotella niistä.

Asiakkuuden toteuttamisen puitteet, kuten rakennukset ja niiden viihtyvyys on usein se, millä asioita ensi näkemältä mitataan. Viihtyisät ja toimivat tilat ovatkin tärkeät ja kertovat siitä, että tiloissa olevia henkilöitä arvostetaan, onhan heidän fyysiseen viihtyvyyteensä kiinnitetty huomiota. Puitteisiin haluan lukea mukaan myös asiakkuutta koskevat lomakkeistot, toimintakertomukset jne., koska niissä rakennetaan 'henkisiä' puitteita asiakkuudelle. Nämä puitteet luovat pohjaa byrokratiatyön tietojen keruulle. Papereissa olevat tarinat, vaikkapa viranomaisten antamat tiedot asiakkaidensa perimmäisistä ongelmista, syistä ja seurauksista ovat merkityksellisiä, koska ne saavat "faktan" merkityksiä ja näillä tiedoilla on myös taipumusta säilyä pitkään ja muuttumattomina. (Protta 1979; Billig 1996; Mäkitalo 2002; Webb 2000, 5.) Papereilla rakennetaan yleistä asiakkuutta, joka viime kädessä on myös se henkilökohtaisen asiakkuuden paperinukke, jonka päälle jokaisen uuden asukkaan vaatteita sovitetaan.

Kuten jokainen aineisto-ote kiinnittyy tiettyyn hetkeen, ihmisiin ja paikkaan, niin myös jokainen tehty tulkinta on yksi mahdollisuus monien joukossa. Tässä osassa esiin ottamani tavat tehdä tulkintoja ihmisistä, heidän historiastaan, nykyhetkestään ja tulevaisuudestaan tapahtuvat näyttämöllä, jossa näytelmän käsikirjoitus on pitkälti valmiina olemassa. Edes tutkijan vapaus tehdä valintoja korostamalla jotakin ja jättämällä vähemmälle huomiolle jotakin toista ei salli tiettyjen, Asuntolan työssä pitkälle vakiintuneiden toiminta- ja tulkintatapojen ohittamista. Näistä vakiintuneista tavoista muodostuukin myös asiakkuudelle annettujen merkitysten keskeisin lähde, yleinen suhteessa yksityiseen.

Keskeisin juoni rakentuu sille kokonaisuudelle, jossa paikan ja asiakkuuden merkityksiä neuvotellaan yksittäisistä asukkaista käytävien keskustelujen lomassa (ks. Hall ym. 2003). Instituutiossa käytävillä dialogeilla on olemassa omat, usein kirjoittamattomat sääntönsä. Näitä sääntöjä me toteutamme arjessamme ja ilman niitä työskentely voisi muuttua mahdottomaksi. Dialogi antaa mahdollisuuden neuvotella havainnoistamme, tehtävistämme ja tavoitteistamme. Tähän neuvotteluun ei useinkaan tarvita itse asiakasta, vaan keskeiseksi muodostuu dialogi, jota työntekijät käyvät keskenään (ks. Nikander 2003.) Asuntolassa tälle dialogille, jossa asukas ei ole läsnä, löytyy käytännöstä keskeinen paikka. Työntekijät hakevat keskinäistä konsensusta niin asukkaan

ongelmista kuin hänen tilanteeseensa vaikuttamisestakin päivittäisissä keskusteluissaan.

Sosiaalityöntekijän taustastani johtuen tunsin ja tunnen edelleen suurta sympatiaa niitä työntekijöitä kohtaan, jotka Asuntolassa työskentelevät. Monin paikoin olen pohtinut sitä, millaisia seuraamuksia valinnoillani, esimerkiksi aineisto-otteilla ja niiden analyysillä tulee olemaan työntekijöille. Helpointa olisi jättää asiakastyötä koskevat, kaikista kriittisimmät huomiot tekemättä, laimentaa ne näkymättömiin tai korostaa niiden sijasta työntekijöiden osaamista ja ammatillisuutta. Näen kuitenkin myös itseni analyysin kohteena, työntekijänä toisten työntekijöiden joukossa (Coffey 1999, 37). En siis kirjoita heistä, jotka tekevät niin tai näin vaan meistä, jotka toimimme asiakastyön kentällä ja joiden on uskallettava asettaa työmme tarkasteltavaksi ja keskustelulle alttiiksi. Olen ottanut mukaan myös sellaisia aineisto-otteita, joissa työntekijät refleктоivat omaa työtään ja toimintatapojaan sekä kuvaavat ja pohtivat Asuntolan paikkaa auttamistyön paikallisessa verkostossa (vrt. Jokinen 2003). Näistä kohdin löytyvät mielestäni myös ne ammatillisen osaamisen helmet, ideat ja huomiot, jotka antavat Asuntolan työlle oikeutuksen.

## 4. Asuntola

Asuntola sijaitsee lähiössä, etäällä kaupungin keskustasta. Palvelut, kauppa, posti ja apteekki ovat lähellä. Muihin julkisiin palveluihin, kuten kirjastoon, terveysasemalle ja kouluihin on matkaa muutamia kilometrejä. Asuntolan ympärillä on kerrostaloja, joista Asuntolan rakennukset poikkeavat matalina ja omakotimaisina. Tänne voi saapua metsikön halki polkua pitkin. Kerrostalot jäävät puiden taakse ja alas viettävä polku tuo päärakennuksen pihaan, sille puolelle taloa, josta avautuvat ikkunat henkilökunnan huoneisiin. Bussilla tulijat kävelevät muutaman minuutin matkan pysäkillä taloon. Parkkialueella seisoo muutamia asukkaiden ja henkilökunnan käytössä olevia autoja. Pihalla on jokunen polkupyörä sekä porraspielessä lasten rattaat. Läheisen kerrostalon ikkunoista voi tarkastella liikettä taloon ja sieltä ulos. Keskeinen rakennus on kaksikerroksinen päärakennus, jota pienemmät rakennukset ympäröivät. Päärakennuksen ovella tervehtii talon rahoittajan kiitokseksi kiinnitetty metallilaatta, sen vieressä on ovipuhelin. Olen ovella. Nappia painamalla kiinnitän huomion ikkunan takana toimistotilassa olevaan henkilökuntaan. Ikkunan takana ei näy ketään ja tiedän summerin soivan keittiöllä. Mikäli tulija ei näy ikkunasta, häntä voi tarkastella toimiston katon rajassa roikkuvasta valvontaruudusta. Yritän olla ikkunan ääressä esillä, jotta henkilökunnan ei tarvitse vaivautua tutkimaan valvontaruutua. Sähkölukko surisee kuin kuitatakseen minut äänimerkillä sisään.

Olen sisällä Asuntolassa. Tervehdysten jälkeen vilkaisen ympärilläni. Sisääntulijaa tervehtii rauhallisuus, kuten tavallista. Parin asukkaan lisäksi näen vain emännän keittiöluukusta. Pääsisäänkäynnin edessä avautuu ruokailutila. Sieltä voin nähdä kaksi televisiotilaa pöytineen, sohvineen ja nojatuoleineen. Valkoisia ovia on pitkin seinustoja. Toisen tv-tilan ympärillä on muutama asukashuone ja toisen takaa löytyvät henkilökunnan työhuoneet. Henkilökunnan puoleisessa tv-tilassa on takka, toisella seinustalla avautuvat ovet saunatiloihin ja vessaan. Henkilökunnan vessa on erillään ja sinne pääsee vain avaimella, kuten kaikkiin muihinkin työntekijöiden huoneisiin. Keittiöön on kulku kahdesta ovesta sisäkautta ja yhdestä ulkoa. Kaikki ovet ovat yleensä lukossa. Liinavaatteita ja muuta käyttötavaraa löytyy keittiön vieressä olevasta huoneesta. Siellä säilytetään myös kopiokonetta ja muuta käyttötavaraa. Hätätilassa tähän huoneeseen voidaan sijoittaa myös asukkaita, patjalle huoneen lattialle. Keittiön takana on apukeittiö, jossa henkilökunta käy kahvilla ja syömässä. Se on hengähdystila työntekijöille, sinne asukkailla ei ole pääsyä. Toisessa päässä alakertaa sijaitsee asukkaiden huoneita ja toinen tv-aula. Alakerran parveke avautuu parkkipaikalle päin. Tv-aulasta vie lasiovi pieneen aulaan, josta voi

suunnistaa yläkertaan, kellariin tai sivuovesta suoraan ulos. Yksi työntekijöille varattu huone on heti lasioven takana.

Talon toinen kerros on kokonaan asukkaiden käytössä. Siellä ei ole lukittavia huoneita lainkaan, asukashuoneiden ovissa on vain metalliset kahvat tulijan tarttua. Siistit valkoiset ovet ympäröivät keskellä sijaitsevaa aulaa. Aulassa on pöytä, nojatuoleja, televisio ja viherkasveja. Pieni keittiösyvennys kätkee sisälleen astiakaapin, mikrouunin, kahvinkeitin ja jääkaapin. Parveke on lasiovien takana täsmälleen alakerran parvekkeen kohdalla. Asuntola jakautuu päärakennukseen ja rivitaloon. Päärakennus on toiminnan keskus. Täällä on talon henkilökunta, heidän työhuoneensa ja suurin osa asukkaiden käytössä olevista tiloista. Tähän ohjautuvat asukkaita koskevat yhteydenotot, uudet asukkaat ja taloon tutustuvat vierailijat. Asuntola kiinnostaa monia. Muistan nähneeni täällä hyväntekeväisyysjärjestöjen (nais)puolisia jäseniä, opiskelijoita ja kunnallispoliitikkoja. Vierailijoina on ollut myös paikallisen evankelis-luterilaisen kirkon työntekijöitä. Taloa kuvaavasta toimintakertomuksesta ja esitteestä mieleeni tulee lyhyt maininta Asuntolan toiminnan viitekehyksenä olevasta sosiaalis-kristillisestä ideologiasta. Samaisesta esitteestä muistan luonnehdinnan siitä, kenelle paikka on tarkoitettu: erilaisissa elämän kriisitilanteissa oleville ja asunnottomille naisille.

Asuntolaan kuuluu tukiasuntoja. Osa niistä on omia, osa kaupungin omistamia ja Asuntolan välivuokraamia. Joku asunto on saatu lahjoituksena hyväntekeväisyysjärjestöltä. Tukiasunnot sijaitsevat erillään päärakennuksesta, toiset kuitenkin lähellä, toiset useiden kilometrien etäisyydellä. Kauempana olevien tukiasuntojen sijainti pidetään tiukasti salassa ulkopuolisilta. Asuntoja käytetään myös kriisitilanteissa, joissa ihmisten fyysinen koskemattomuus on uhattuna. Tukiasuntojen luonne ja nimitykset eroavat toisistaan. Lähellä päärakennusta olevat asunnot nimettiin jossakin vaiheessa tukiasunnoiksi, mutta nimitys palautettiin myöhemmin ”tavallisiksi asukaspaikoiksi”. Näissä asunnoissa asuvat ovat joka tapauksessa etuoikeutettuja omine henkilökohtaisine keittiöineen ja lukittavine ulko-ovineen. Kauempana sijaitsevat tukiasunnot ovat soluasuntoja, pieniä perheasuntoja tai pieniä yksiöitä.

## 4.1. Sisälle Asuntolaan

On iltapäivä, puoli kolmen paikkeilla. Tarkasta kellonajasta ei kukaan tunnu olevan kiinnostunut, tieto kahviajasta riittää. Kaksi naista keskustelee pöydän ääressä, edessään kupilliset kahvia. Lautasella oleva pulla on tänään leivottua, sen tuntee tuoksusta. Ovikello ehtii soida muutaman kerran. Pöydässä istuvat naiset eivät kiinnitä siihen huomiota. Keittiön eloluukusta kurkistava emäntä askeltaa painamaan nappulaa keittiön seinässä. Sähkölukko avautuu ja tulijat pääsevät sisälle. Kaksi naista liittyy vielä kahviseuraamme. Vähitellen porukka lisääntyy erillään oleviin pieniin pöytiin levittäytyen. Tänään on hiljaista. Talossa ei kuulu lasten ääniä. Ainoa äitinsä kanssa Asuntolassa oleva lapsi on



tällä kertaa koululainen. Koulupäivä ei ole vielä päättynyt tai lapsi on jossakin ulkosalla.

Vain harvat kahvilla olijoista istuvat yksikseen, useimmat haketuvat pöytiin, joissa jo ennestään istuu joku. Pöytäseuran valinta ei ole sattumanvaraista, vaan naiset hakeutuvat jo aikaisemminkin valittuun, tuttuun seuraan. Eräs talon henkilökunnasta vilahtaa kiireisesti ohitse. Hän puhuu kännykkään ja häipyä kiinni loksahdavan oven taakse. Keittiöstä emäntä kommentoi iloisesti taka-alalla istuvan naisen kiharoita, jotka puheesta päätellen ovat syntyneet vastikään toisen asukkaan avustuksella. Kommentointiin yhtyy joku toinenkin kahvittelijoista. Keskustelun tynkä tyrehtyy ja hiljainen sorina valtaa jälleen tilan. Romaninainen kääntää joidenkin asukkaiden katseen puoleensa. Samettihameen helmat lattiaa pyyhkäisten hän istahtaa yksin erilliseen pöytään. Talon johtaja ilmestyy huoneestaan ja moikkaa yhteisesti kaikille päiväkahvilla oleville. Hän menee istumaan nuoren naisen pöytään ja käy lyhyen keskustelun tämän kanssa. Ilmeisesti kyseessä on tiedotusasia, se ei sävähdytä puoleen eikä toiseen. Lopuksi nainen sanoo asian olevan ok ja johtaja nousee pöydästä. Leveässä kaulanauhassa roikkuvaa Abloy-avainta hypistellen hän kävelee kohti työhuonettaan. Avain sujahtaa lukkoon ja johtaja on poissa näkyvistä.

Kahvin jälkeen siirryn istumaan ulko-oven viereiseen, lasi-ikkunoin varustettuun kansliaan. Useimmiten kansliassa on työntekijä, mutta tällä hetkellä olen täällä yksin. Kanslia on talon toimintakeskus. Täällä työntekijät poikkeavat toimittamassa asioita, kirjoittamassa *raporttikirjaan* tai kyselemässä, missä kukin mahtaa olla. Toimistotyöntekijä ilmestyy oven lasi-ikkunaan. Kaula-avain kilahtaa ja hän on sopivasti sisällä vastaamaan puhelimen kutsuun. Lyhyestä keskustelusta voin päätellä, että soittaja tiedustelee paikkaa Asuntolaan. Nainen kääntää puhelun sosiaalityöntekijälle. Sulkiessaan puhelimen hän kommentoi minulle tullutta puhelua ja sen sisältöä. Huomaan, että olen taas tullut huomioiduksi tutkijana. Saan lyhyen selonteon siitä, millainen tapaus uusi tulija mahtaa olla, mitä hän täältä hakee ja mitä seuraavaksi tapahtuu.

Lasioveen koputetaan ja toimistotyöntekijä nousee huokaisten tuolistaan avaamaan ovea. Ovella käydään lyhyt keskustelu lääkkeistä. Keskustelu päättyy siihen, että oveen koputtanut asukas jää istumaan aulan sohvalle. Hän odottaa sairaanhoitajaa. Kyse on lääkkeistä ja maksusitoumuksesta apteekkiin. Rahat eivät riitä lääkkeisiin, joita varten mielenterveystoimisto on antanut reseptin. On käännättävä sosiaalitoimiston puoleen. Ovikellon kilahdus vie taas huomion. Koulusta tulija astuu sisälle ja kävelee suoraan lähimpänä sijaitsevaan perhehuoneeseen. Sinne myös hänen äitinsä hetki sitten näytti menevän. Sosiaalityöntekijän avatessa kanslian oven samalla avauksella sisään astuu nuori nainen noutamaan postiaan. Häntä odottaa monta kirjettä. Iloissaan ja suureen ääneen hän kertoo poikaystävän kirjoittavan hänelle lähes päivittäin. Perääntyessään kirjeidensä kanssa oven suuntaan, hän kertoo poikakaverista. Poikakaveri on hoidossa huumeiden käytön vuoksi. Naisen kertomuksen ydin on, että tällä kertaa asiat kääntyvät paremmiksi. Vielä oven ulkopuolellakin hän jatkaa selostustaan. Kukaan aulassa olevista naisista ei liiemmin kiinnitä huomiota nuoren naisen puheeseen. En ihmettele sitä, koska hänen tapansa

kertoa asiansa avoimesti ja kaikille on tullut tutuksi asukkaille ja työntekijöille. Ripeästi nainen kulkee aulan poikki kohti omaa huonettaan talon toisessa kerroksessa.

Sosiaalityöntekijä nostaa päänsä kirjoituspöydän laatikon äärestä, hänellä on kädessään *Vihko*. Selatessaan sitä hän juttelee joko itsekseen tai meille kansliassa olijoille. Asia tuntuu liittyvän äsken tulleeseen puhelinsoittoon. Psykiatrisesta sairaalasta oli soitettu. Potilaana ollut asunnoton nainen tarvitsee paikan, jonne sairaala voi hänet kotiuttaa. Nainen oli tuotu pakkopäätöksellä hoitoon psykoosin vuoksi. Hoitoa oli jatkettu potilaan vapaaehtoisella suostumuksella. Nyt hoidon perusteita ei enää sairaalasta tulleen puhelun mukaan olisi. Hänet tullaan kotiuttamaan parin päivän sisällä. Miten tapahtuu kotiutus, jos ei ole kotia? Sosiaalityöntekijä maistelee naisen nimeä ja muistelee, mistä nimi on tuttu. Vastaus voisi löytyä Vihkosta. Vihkoon työntekijät kirjoittavat ylös puhelinsoittoja, paikan kysyjien kertomuksia ja tarpeita. Näin tapahtuukin, sieltä löytyy teksti: ”Emme ota Liisa Liimataista Asuntolaan asumaan toistaiseksi, koska emme voi tarjota sellaista hoitoa, mitä hänen psyykkinen tilansa tarvitsee.”

Sosiaalityöntekijä muistelee, missä yhteydessä asia on Vihkoon kirjattu. Mitä kirjoituksen ja tämän päiväisen puhelinsoiton välillä on tapahtunut? Asiasta täytyy keskustella työntekijöiden yhteisessä palaverissa. Ainakaan tältä seisomalta sosiaalityöntekijä ei aio sairaalan potilasta ottaa Asuntolaan asumaan. Täytyy selvittää, millaiset resurssit naisella on asua Asuntolan yhteisössä. Sosiaalityöntekijä kirjoittaa keltaiseen tarralappuun naisen nimen ja antaa sen toimistotyöntekijälle. Hän järjestee vihreässä kansiossa olevia papereita. Muistilappu jää raporttikirjan sisäkanteen siihen kohtaan, jossa on lista talossa olevista asukkaista. Huomenna, heti aamusta, täytyy ottaa yhteyttä sairaalaan ja sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijään.

Sairaanhoitaja saapuu kansliaan, ottaa *Rengaskirjan* ja katselee paikkatilannetta. *Raportin* yhteydessä yksi työntekijöistä on pitänyt listaa paikallaolijoista, kirjannut huone huoneelta asukkaiden nimet ja olinpaikan. Paikkatilanne voidaan tarkistaa nopeasti ja luottaa siihen, että kirjaus on ajan tasalla. Sairaanhoitaja kuvailee äskeistä keskusteluaan yläkerrassa asuvan naisen kanssa. Riitatilanteet samassa huoneessa asuvien naisten kesken ovat olleet toistuvia. Tilanne käy hankalaksi. Työntekijät pohtivat, onko toisen huoneessa asuvan naisen psyykkinen tilanne menossa huonompaan suuntaan. Hän on ollut sairaalahoidossa aikaisemmin. Sairauteen kuuluvat harhat. Nytkin taitaa olla kyse harhoista. Nainen valittaa, räyhää metelistä ja syyttelee huonetoveria kadonneista tavaroista. Syytettynä oleva nainen taas vakuuttaa itsellään olleiden pienten tavaroiden häviävän, rahaakin oli kadonnut jonkin verran. Sosiaalityöntekijä ottaa asukkaan lääkityksen puheeksi. Hän ihmettelee eilisen aamun show'ta naisen ottaessa lääkkeitään. Sosiaalityöntekijä epäilee, etteivät lääkkeet tule syödyksi. Harhojen esiintyminen johtuu lääkkeiden ottamisen laiminlyönnistä. Asia on käynyt myös sairaanhoitajan mielessä. Sairaanhoitaja ja sosiaalityöntekijä sopivat, että asiasta puhutaan keittiöllä olevan emännän tai jonkun muun työntekijän kanssa. Lääkkeiden ottaminen täytyy kontrolloida, on

varmistuttava siitä, että nainen nielaisee suussaan olevat tabletit. ”Kyllä näitten kanssa on hankalaa”, on toteamus, johon keskustelu päättyy.

Ovikello soi jälleen ja toimistotyöntekijä painaa avauspainiketta. ”Taitaa nyt olla se nainen, jonka kanssa sovittiin tänne tulosta aamulla puhelimesta”, sanoo toimistotyöntekijä. Raportilla oli puhuttu naisesta, joka oli illalla klo 23.00 aikoihin ottanut yhteyttä puhelimitse yötyöntekijään. Työntekijä oli kertonut naisen olleen humalaisen kuuloinen. Nainen oli kertonut olevansa asunnoton. Välit miesystävän kanssa olivat menneet poikki. Asunto oli miesystävän nimissä. Nainen oli kertonut majoilevansa kaverin luona. Sinne hän ei kuitenkaan voisi jäädä yhtä yötä pidemmäksi ajaksi. Iltatyöntekijä oli neuvonut ottamaan seuraavana päivänä uudestaan yhteyttä. Nainen oli ottanut yhteyttä sosiaalityöntekijään aamulla. Oli sovittu, että iltapäivällä nainen voisi tulla Asuntolaan. Työntekijä toistaa, että humalaisena taloon ei voi tulla. Katsotaan, miltä uusi tulija näyttää. Keski-ikäinen nainen astuu ovesta sisään. Toisessa kädessään hänellä on kassi ja toisessa takki. Hän kävelee muutaman askeleen kohti kanslian lasiovea. Sairaanhoidaja tervehtii naista kädestä pitäen. He toteavat molemmat muistavansa toisensa edelliseltä kerralta. Nainen on ollut Asuntolassa noin vuosi sitten. Sairaanhoidaja ohjaa hänet istumaan sohvalle kanslian seinän takana olevaan takka-aulaan.

”Odottele siinä, katsotaan onko huoneesi jo valmiina. Sirpa tulee kohta jututtamaan sinua ja ohjaa sinut huoneeseesi”, sanoo työntekijä ja poistuu työhuoneeseensa. Nainen jää istumaan sohvalle. Hän istuu selkä suorana, kassi on laskettu lattialle. Vaaleat hiukset ovat vasta pestyn näköiset, kasvot meikatut, mutta kenties itkusta punehtuneet. Johtaja kävelee takkatilan poikki ja toivottaa tulijan tervetulleeksi. Nainen yrittää nousta sohvasta ylös johtajaa tervehtiäkseen, mutta ei ole liikkeiltään tarpeeksi joutuisa. Johtajan käsi ojentuu ennen kuin nainen saa oikaistua itsensä pystyasentoon. ”Sirpa tulee kohta, jotta saat huoneesi, jutellaan sitten myöhemmin”, huikkaa johtaja ja jatkaa matkaansa. Nainen istahtaa jälleen sohvalle.

Noin tunnin kuluttua näen Sirpan ojentavan uudelle asukkaalle kätensä. He eivät ole ennestään tuttuja. Työntekijä ei ole ollut täällä naisen ollessa edellisellä kerralla talossa. Naiset toteavat yhdessä, että tulija tuntee talon ja sen tavat. Riittää, että näytetään huone, jutellaan hieman ja tulija allekirjoittaa paperit. Papereissa todetaan, ettei Asuntola ole vastuussa naisen tavaroista sen jälkeen, kun hän poistuu Asuntolasta. Nainen allekirjoittaa sopimuspaperin. Talon järjestyssäännöt ja päiväjärjestys ovatkin tuttuja, niihin ei vuoden aikana ole tullut erityisiä muutoksia. Myös sääntöihin sitoudutaan allekirjoituksella. Työntekijä tarkistaa vielä, mitä maksuasioista oli ennakkoon sovittu. Nainen kertoo soittaneensa sosiaalityöntekijälleen. Hän oli luvannut soittaa ennakkoon Asuntolaan maksusitoumusasiasta. Sosiaalityöntekijä oli luvannut, että ensimmäinen viikko Asuntolassa oloa maksetaan toimeentulotukena, jatkosta tehdään päätös myöhemmin. Työntekijä kertoo lopuksi, että huomenna talon sosiaalityöntekijä haastattelee naisen. Silloin on tarkempi *tulohaastattelu*, mutta nyt voi rauhassa asettua taloksi. Seuraavaksi päiväohjelmassa on ruokailu. Ennen sitä tulijalla on mahdollisuus asettaa vähäisiä tavaroitaan huoneen kaappiin.

Naapuripedillä olija ei ole tällä hetkellä paikalla. Sirpa oli maininnut hänen käyvän työssä ja saapuvan joskus päivällisen aikoihin.

## 4.2. Asukkaan tilat

Huone on talon alakerrassa, lähellä ydintoimintoja, ruokailua, toimistoa ja TV-aulaa. Alakerrassa on muutamia kahden hengen asukashuoneita ja yksi isompi perhehuone. Se on varattu lapsiperheiden käyttöön. Kahden hengen huoneissa on kaksi sänkyä sijoitettuna eri seinustoille. Huoneisiin kuuluvat myös kaapit, joissa on yksi lukittava ovi jokaista aikuista asukasta varten. Pöytä, kaksi tuolia sekä nojatuoli ovat yleensä asetettuina ikkunan ääreen. Seinällä on pieni hyllykkö ja taulu. Perhehuoneesta löytyy tavanomaisen kalustuksen lisäksi lasten kerrossänky ja pinnasänky. Huoneissa olevan ikkunan vieressä on avattava tuuletusluukku. Muutoin ikkunoita ei voi avata. Matto, verhot ja sängynpeitteet on soviteltu väreiltään kauniisti yhteen sopiviksi. Huoneissa on erillinen kylpyhuone suihkuineen. Huoneiden ovet ovat valkoiset, lukkoa niissä ei ole. Ovien yläkulmassa on numero. Tv-aula on useimmiten asukkaiden yhteisenä kokoontumistilana. Televisio on lähes aina auki ja ”Kauniit ja rohkeat” sekä muut päiväsarjat tulevat tutuiksi talossa oleville. Aulan oleskeluryhmässä on puinen pyöreä pöytä ja tuoleja leviteltynä niin, että katseluyhteys televisioon on esteetön. Selän takana on ilmoitustaulu. Taululla on esillä taloa koskevia asioita, päiväohjelma, järjestyssäännöt ja erilaisia tiedotteita. Pysähdyn lukemaan ”Tukea antaen” – kurssin ohjelmaa. Kurssi koostuu noin tunnin mittaisista kokoontumisista ruokailutilassa: Naisyhdistys käy kertomassa siivoukseen ja siivousvälineisiin liittyvistä asioista. Pankista tulee kaksi virkailijaa puhumaan raha-asoiden hoidosta, laskujen maksamisesta ja tilinpidosta. Marttayhdistyksestä tulija puhuu ruuan valmistuksesta. Ilmoitustaululla on myös tietoa päihteisiin ja perheväkivaltaan annettavasta avusta, hoitopaikoista ja itseapuryhmistä. Taululla on nimiä, yhteystietoja ja ohjeita. Yritän miettiä, muistanko ainuttakaan kertaa, jolloin joku talon asukkaista olisi ollut lueskelemassa ilmoitustaulua. Sen sijaan itse olen seisautunut usein sen eteen odotellessani ennakkoon sovittua tapaamista työntekijöiden tai asukkaiden kanssa. Tässä on huomaamatonta odotella. Tutkija voi olla kiinnostunut myös sellaisesta, johon muut eivät kiinnitä huomiota.

Lähellä ilmoitustaulua on laatikko. Siinä on lasten leikkikaluja. Lasten talossa ollessa tavarat löytyvät yleensä jostakin muualta kuin laatikosta. Sanomalehtiä ja jokunen naistenlehti löytyy aulan tuoleilta ja pöydältä. Aulan poikki pääsee alakerran parvekkeelle. Siellä naiset kokoontuvat ikään kuin rennommissa puitteissa kuin talon sisällä. Parvekkeella puhutaan ja tupakoidaan. Siellä kuulee yleensä, mitä kenellekin epävirallisesti kuuluu. Sinne tutkijakin voi astua muiden joukkoon, ei kuitenkaan sivulliseksi havainnoijaksi, vaan keskusteluun on otettava osaa. Talon tupakoivat työntekijät istuskelevat parvekkeella usein asukkaiden kanssa. Keskustelu on kaikkea muuta kuin

virallista. Kuuluu iloista naurua. Välillä taas naiset hiljenevät kuuntelemaan jonkun seurassa olevan tarinaa ennen seuraavaa naurun remakkaa. Parveke houkuttelee talon työntekijöitäkin puhumaan asioista henkilökohtaisella tasolla, kertomaan omasta kotitilanteestaan, lapsistaan tai muusta jokapäiväisestä, joka yleensä jää työntekijöiden ja asukkaiden suhteessa keskustelun ulkopuolelle. Asukkaat kommentoivat toistensa tekemisiä ja pohtivat omaa tulevaisuuttaan rempseiden juttujen lomassa. Myös talon ulkopuolella kuljeskelevat asukkaat saavat kuulla kommentteja parvekkeelta.

Parvekkeen puoleisesta päästä taloa portaat vievät kellarikerrokseen. Siellä on pyykkitupa, askartelutila ja Vaatekerho. Vaatekerho on yhteen huoneeseen koottu käytettyjen vaatteiden markkinapaikka. Täällä ei käytetä rahaa, vaan jokainen saa ottaa sitä, mitä tarvitsee. Kahtena päivänä viikossa Vaatekerhon ovet avataan. Silloin joku talon työntekijöistä on kerholla. Asukkaat voivat käydä sovittamassa ja valitsemassa vaatepuilla, laatikoissa ja hyllyillä olevia vaatteita itselleen ja lapsilleen. Talon työntekijät, Asuntolan toimintaa tukevat henkilöt ja järjestöt tai vain muuten talosta tietävät ihmiset toimittavat tänne vaatteita. Vaatteiden lisäksi tänne toimitetaan joskus myös huonekaluja, leikkikaluja ja muuta ihmisiltä ylijäänyttä tavaraa. Astiat, meikit, koriste-esineet ja liinavaatteet löytyvät yleensä sosiaalityöntekijän huoneen kaapeista eikä Vaatekerholta. Pienen kellarikäytävän toisella puolella on pyykkitupa. Asukkaat voivat varata pyykkivuoroja merkitsemällä nimensä ja ajankohdan seinustalla olevaan vihkoon. Varaajan täytyy varmistaa, ettei talon pyykki, kuten vuodevaatteet ja pyyheliinat ole pesussa. Kellaritiloissa oleva askarteluhuone on vaihtelevasti käytössä. Jokin aika sitten talossa oli ohjaaja vapaa-ajan harrastuksia varten. Tuolloin huone oli ahkerassa käytössä. Askartelutilasta löytyy kankaita, lankoja, ompelukone, värejä, paperia ja muuta, jonka parissa aikaa voi kuluttaa. Kaikki kellaritilojen huoneet ovat lukittavia ja avoinna vain sovitusti. Ne ovat puoliavoimia tiloja asukkaille, käytössä vapaasti, mutta kontrolloidusti.

Muita puoliavoimia tiloja ovat talon keskikerroksessa oleva sauna ja aulan tiloissa oleva iso kirjastokaappi. Sauna lämmitetään yleensä kaksi kertaa viikossa. Muulloin saunan ovet ovat lukittuina. Saunailan viettoon kuuluu toisinaan takkaillan vietto. Kirjastokaappi on komea. Sen sisältö on kertynyt pääasiassa lahjoituksista. Romaaneja, lastenkirjoja, hartauskirjallisuutta ja runoja, isosta kokoelmasta löytyy monen lukijan makuun. Kaappi on lukittuna. Työntekijät avaavat ovet pyydettäessä kirjojen lainaamista varten.

### 4.3. Korttelista Asuntolaan

Tällä kertaa mennessäni parvekkeelle siellä istuu noin viisikymmentävuotias nainen. Selviää, että hän on Tarjan äiti. Tarja seisoo parvekkeen kaiteen vieressä, käärii sätkää ja tuijottaa alas pihamaalle. Tervehdin naisia. Tarjan kanssa olemme tutut jo ennestään. Hän vaikuttaa vihaiselta. Seisoessani hänen

vierellään ihmettelen ääneen, mitä nyt mahtaa kuulua. Sadatuksia, sätkä saa tiukemman kierteen ja tulta tikun päästä. Syy sadatuksille selviää. Tarjaa ollaan järjestämässä katkaisuhuolto- ja kuntoutusjaksolle. Tarja haettiin Asuntolaan muutama päivä sitten *Korttelista*, kaupungin omistamasta ja Asuntolan välivuokraamasta tukiasunnosta. Raportilla oli kerrottu hänen päihteiden käytöstään. Joku työntekijöistä tiesi kertoa Tarjaa käytetyn hyväksi asuinalueella. Asuntolaan oli tullut huolestuttava viesti siitä, että nainen oli muuttunut myös sekavaksi. Tarjan lähiomainenkin oli ollut yhteydessä Asuntolaan ja myös hänen mielestään apu olisi nyt välttämätöntä. Tarjalle täytyisi tehdä jotakin. Työntekijät hakivat hänet Korttelista Asuntolaan. Lyhyen houkuttelun jälkeen hän oli lähtenyt työntekijöiden matkaan. Suunnitelmana oli Tarjan hoitoon saaminen joko päihdehoidon tai psykiatrisen avun piiriin.

Tarja tunkee nyt käsiään farkkujen taskuun ja kiroilee hiljakseen. Ei hän haluaisi lähteä sinne ”helkkarin kuuseen”. Ei hän tarvitse mitään hoitoa. Tarjan tuttavapiiristä oleva nainen kommentoi väliin, että ”onhan sinulla Tarja tuo päihdeongelma, mitä sitä kiellät”. ”No ei ole sillai, mitä se kellekää kuuluu, ei siitä mitään apua ole”, vastaa Tarja. Hetken kuluttua hän kertoo minulle olleensa vielä jokin aika sitten töissä ja vastanneensa omista asioistaan. Nyt täytyy mennä muiden pillin tahtiin. Kyseessä taitaa olla tahtojen taisto. Minulle jää tunne, että Tarja lähtee hoitoon. Se asia on jo päätetty ja hän tietää sen itsekin.

Muistan tapaamiseni Tarjan kanssa muutamia viikkoja aikaisemmin Korttelissa. Hän on pesemässä pyykkejään *Talolla*. Talo on paikka, jonne kaupunki on palkannut työntekijän arkipäiviksi. Vuokrataloalueella asuvat ihmiset kokoontuvat Talolle syömään aamiaista, juomaan kahvia, vaihtamaan kuulumisia, hoitamaan asioitaan Talon puhelimella, pesemään pyykkiä, lukemaan sanomalehtiä ja joinakin päivinä syömään lounasta. Ilmaista leipää on jaossa aina. Paikalliset leipomot tuovat Asuntolaan suurissa mustissa muovisäkeissä tai pahvilaatikoissa ylijäämä leipää jaettavaksi köyhille. Leipää on jaossa niin paljon, että siitä hyötyvät niin asukkaat, henkilökunta kuin tutkijakin. Leipää viedään myös Kortteliin. Talon nurkassa oleva pakastin on nytkin puolillaan leipää. Pöydällä oleva kori täytetään pakastimesta sitä mukaan kuin leivän hakijoita riittää. Talolla tapaan Tarjan ensimmäisen kerran. Hän tulee ovesta sisään hiljaisesti, vilkaisee tuvassa olijoita ja merkitsee minut vieraaksi katseellaan. Istun tuvan pöydän ääressä keskustelemassa alueella asuvien ihmisten kanssa. Kahvi ei maistu Tarjalle. Joku arvelee, ettei Tarjalla ole kahvirahaa, siksi kahvi ei hänelle maistu. Emäntä silmäilee Tarjaa huolestuneesti. Myöhemmin hän kysyy, huomaanko voimakasta korvikkeiden hajua. Hyvää mielikuvista tai ei, haju on selkeä, pistävä ja makea. Tarjan silmät ovat lasittuneen näköiset, punaiset ja vetiset. Hengästynyt olo tarttuu minuunkin, kun katselen hänen pyykin lajitteluaan. Pieni ponnistus saa aikaan huohotusta ja hikikarpaloita naisen otsalle. Hän voi silmin nähden huonosti. Olen aistivinani tuvassa olevien ihmisten huolen Tarjasta. Muovikorissa olevat vaatteet sujahtavat lopulta pesukoneeseen. Tarja poistuu paikalta yrittäessäni tehdä aloitetta keskustelulle. Talon emäntä kertoo Tarjan tarinaa. Tarina on tuttu monesta yhteydestä. Nuoresta iästään huolimatta nainen on vuosikausia

käyttänyt alkoholia, huumeita ja lääkkeitä. Kunnon heiketessä myös keinot rahan hankkimiseen ovat vähentyneet. Rahattomana on siirryttävä halpoihin korvikkeisiin. Kortteli on ikään kuin päätepiste tarinoille. Tarja elelee nyt omissa maailmoissaan. Elämä täällä ei ole helppoa. Naisena joutuu herkästi hyväksikäytetyksi. Emännän mielestä Tarja pitäisi saada johonkin hoitoon. Hän on ollut yhteydessä Asuntolaan ja sieltä työntekijä on luvannut käydä katsomassa ja neuvottelemassa hoidosta. Kun kone on pyörittänyt pyykit, Tarja saapuu noutamaan vaatteitaan. Hän maksaa emännälle pyykkikoneen vuokraa ja häipyä mukana olleen miehen kanssa paikalta.

Halusiko Tarja tulla autetuksi vai ei? Onko sillä merkitystä? Riittää, että näyttää apua tarvitsevalta. Tulo Asuntolaan oli työntekijöiden mukaan sujunut hyvin. Tämä merkitsee sitä, että Tarja suostui ilman pidempiä houkuttelemisia lähtemään työntekijöiden mukaan. Tarjan asunto oli annettu pois, koska ”hän ei ole kykenevä itsenäiseen asumiseen”, kuten raportilla toistamiseen todettiin. Asunto oli Tarjan pois lähtemisen jälkeen siivottomassa kunnossa. Sinne ei voida sijoittaa uutta ”tuettavaa” ennen perusteellista siivousta, pesua ja järjestelyjä. Jatkossa joku Asuntolan naisista siirtyy asumaan Tarjan entiseen asuntoon, hänet sijoitetaan tukiasuntoon, hän saa asunnon tai hän joutuu asumaan Kortteliin. Korttelissa olevien asuntojen luonnehdinnat vaihtelevat alueella asuvien ihmisten ”läävä” -puheista viranomaisten puheeseen tukiasunnoista.

Tuossa Tarja nyt nojailee kaiteeseen ja sadattelee omaa kohtaloaan. Vieressä oleva naistuttava pistää pari oikaisevaa lausuntoa väliin ja antaa Tarjan jatkaa vihaista marmatusta. Se itsemääräämisoikeudesta ja heitteillejätöstä, niiden pohtiminen voisi olla loputon suo kyseisen naisen kohdalla. Lähtiessäni parvekkeelta yritän sanoa jotain osaaottavaa toisen vihaisuuteen reagoidakseni: ”vaikee juttu”. Tarjan halveksiva hörähdys ”niin kai” jää sillä kertaa viimeiseksi kommentiksi ennen hänen lähtöään ”helkkarin kuuseen” hoidettavaksi. Naiset jäävät parvekkeelle. Kävelen aulaan ja istahdan nojatuoliin.

## 4.4. Asuntolasta kotiin

Viereisen huoneen ovi käy ja viereeni istahtaa Paula. Tapasin hänet ensimmäisen kerran sosiaalityöntekijän tehdessä tulohaastattelua. Olin mukana haastattelussa. Asuntolaan tulon tarina on hänen osaltaan tuttu. Paula tuli Asuntolaan poliisin saattamana, ensimmäinen yhteydenottoakin hänestä tuli poliisilta. Poliisi löysi naisen harhailemassa kaupungilla. Sekavassa mielentilassa oleva nainen vietiin terveysasemalle. Terveysaseman henkilökunta selvitteli tilannetta. Paula oli itse kertonut juuri päättyneestä hoitajaksosta psykiatrisessa sairaalassa. Hoito oli alkanut siitä, että aviomies oli pyytänyt ambulanssin paikalle. Oli siis kyse vastentahtoisesta hoidosta. Jakso oli kuitenkin jäänyt lyhyeksi, koska pakkohoidon kriteereitä ei voitu osoittaa enää toteen. Kotiin Paula ei halunnut mennä. Asuntolasta oli luvattu paikka ja poliisi toi naisen tänne. Paula oli kertonut asioista pitkästi ja vuolaasti. Tutkijan läsnäolo ei näyttänyt häiritsevän

keskustelun kulkua, päinvastoin välillä tuntui, että Paula suuntasi sanansa minulle. Tulohaastattelussa kerrottu tarina risteili välillä lapsuudessa, eroon päätyneessä avioliitossa, uudessa liitossa, lapsissa, työelämässä, harrastuksissa, elämäntavoissa ja elämän ideologioissa. Ongelmiin keskittyvä puhe vaihtui välillä iloiseen puheeseen aikuisista lapsista ja mukavista harrastuksista. Lapsuuden kuvaukset olivat värikkäitä, samoin elämänvaiheittain kulkeva kertomus naisen elämästä.

”Kertositko sä vielä siitä tilanteesta ku sä tulit tänne”, sosiaalityöntekijä oli suunnannut kysymyksen Paulalle. Kysymys ei vaatinut pitkiä johdattelevia jatkokysymyksiä, vain lyhyitä sysäyksiä tai kommentteja vuolaasti jatkuakseen. Asuntolan tarvitsemat tiedot saatiin kirjattua papereihin ja suunnitelma jatkosta oli olemassa. Tulohaastattelu oli päättynyt siihen, että työntekijä antoi naiselle asunto- ja avioerohakemukset sekä tehtäväksi hankkia verotodistus edellä olevien papereiden liitteeksi. Asiat tuntuivat selkeitä. Mitä sitten kirjautui papereihin? Henkilötiedot, avioliitossa, miehen nimi ja osoite. Tulotilanne: poliisin tuomana, psykiatrisessa hoidossa ollut. Perheväkivalta: lähinnä henkistä, jatkuvaa. Lääkkeitä ei. Alkoholia ei. Asuntolan maksuista kirjaus. Tässä istuessamme Paula aloittaa kertomuksensa jälleen suunnilleen samoin sanoin kuin tulohaastattelussakin. Vieressämme istuva nainen loikkaa kohta pystyyn ja häipyä paikalta. Teen tulkinnan, että hän on kuullut tarinan ennenkin, eikä halua sitä enää tehdä. Paulan tarina on avoin. Hän kertoo sen talon sisällä lukuisia kertoja eri kuulijakunnille. Aulassa olijat ovat häipyneet. Minusta hän saa jälleen kuuntelijan tarinalleen. Tunnen itseni suorastaan kiusaantuneeksi. En ihmettele, etteivät muut talossa asuvat halua kuunnella uudestaan ja uudestaan tätä tarinaa. Yllättäen tarina saakin uuden käänteen. Paula ei olekaan enää eroamassa miehestään, vaan puheeseen on tullut selkeästi vaihtoehtoinen pohdinta kotiin palaamisesta. Mitä on tapahtunut välillä? Miksi hän palaisi kotiin miehen luokse, joka käyttäytyy psyykkisesti väkivaltaisesti ja jonka kanssa on hankala tulla toimeen? En saanut vastausta kysymykseeni, jonka tunnistin hirvittävän johdattelevaksi.

Paulan oleskelu Asuntolassa jatkuu. Suunnitelmissa on järjestää neuvottelu, johon aviomies kutsuttaisiin mukaan. Kaksi työntekijää, Paula ja hänen miehensä neuvottelevat tilanteesta. Tästä oli sovittu jo silloin, kun Paula Asuntolan työntekijän kanssa kävi naisen kotona hakemassa vaatteita ja tarvittavia henkilökohtaisia tavaroita Asuntolassa olemista varten. Pyydän Paulalta lupaa tulla mukaan seuraamaan neuvottelua miehen ja työntekijöiden kanssa. Hän asettaa kaksi ehtoa läsnäololleni, ensiksikin sen, että mies on suostuvainen siihen ja toiseksi sen, ettei tilannetta saa nauhoittaa. Sovimme näin.

Neuvottelu pidetään johtajan huoneessa. Mies lupautuu vaivattoman oloisesti läsnäolooni. Pöydän päässä istuu toinen työntekijä, Paula ja hänen miehensä toiselle puolella pöytää. Heitä vastapäätä istuu toinen työntekijöistä. Minä istun hieman kauempana pöydän sivustalla. Mies on puhelias, työntekijöiden on vaikea saada puheenvuoroa kohteliaiin sanakääntein. Paula on hiljaisiin joukosta. Neuvottelun alussa selviää, että päätös kotiin palaamisesta on itse asiassa tehty jo ennen neuvottelua. Keskustelu vain vahvistaa sopimuksen. Mies vakuuttaa



kiitollisuuttaan Asuntolan työntekijöitä kohtaan. Hän kertoo tienneensä, että asia tulee päättymään hyvin. Paula kyynelehtii välillä vuolaammin, välillä hillitymmin. Usko asioiden järjestymiseen on olemassa. Kenen uskosta onkaan kyse? Paulan itku ei vakuuta asioiden saamasta yllättävästä, hyvästä käänteestä. Lopuksi sovitaan, että Paula voi saapua Asuntolaan uudestaan, mikäli se tuntuu tarpeelliselta. Pariskunnan lähtiessä huoneesta työntekijät huokaisevat syvään. Alkaa pohdinta, tilanteen jälkipuinti. Mitä on tapahtunut, miten olisi kuulunut toimia, mitä sanoa, teimmeko oikein, oliko tämä ammatillista vai mitä tämä oli. Työntekijöiden pohdinta vahvisti ajatustani siitä, ettei valmiita käsikirjoituksia tilanteiden hoitamiseksi todellakaan ole olemassa.

## 4.5... ja takaisin Asuntolaan

Paulan saapuessa muutaman viikon kuluttua uudelleen Asuntolaan, yhteydenotto ei tällä kertaa tullut poliisilta tai terveystasemalta. Paula otti itse yhteyttä. Tilanne kotona oli jatkunut samanlaisena, ahdistavana ja pelottavana. Aikaisempi tarina oli hyvin työntekijöiden mielessä. ”Jotakin tällaista me olimme odottaneetkin,” työntekijät kommentoivat. Tällä kertaa Paula sai huoneen yläkerrasta, toisen naisen kaverina. Asuntola oli täynnä ja yksin asuttavia huoneita ei riitä kuin kahdelle asukkaalle. Työntekijät neuvottelevat huonepalapeliä raportilla ennen Paulan saapumista: ”Pihan puolelle, Tiinan kaveriksi”.

Asuntolan toisessa kerroksessa olevat viherkasvit vaativat huomiota ja hoitoa. Talossa pitkään asunut Elli on ottanut niistä vastuun. Tällä kertaa Elli istuu aulassa neuloen liinaa ja katsellen televisiota. ”Terve terve”, hän huomioi tulijoita yläkerran porrastasanteelle. Istun Ellin viereen nojatuoliin ja kysyn kuulumisia. Näen hänen kasvoiltaan, että huoli painaa mieltä. Toisella puolella aulaa istunut tyttö lähtee huoneeseensa ja sulkee oven perässään. Elli ryhtyy kertomaan viime päivien tapahtumia. Hän aloittaa taas siitä, kuinka tuntee viihtyvänsä täällä. Mutta muutto on tulossa, täällä kun ei voi asua pysyvästi. Edessä on siirtyminen toiseen asuntolaan, siihen on tyytyminen. Elli pohtii, miten siellä tulee elämä järjestymään. Hän kertoo henkilökunnasta siellä toisessa paikassa. Johtaja on tietävästi kova sanomaan, mutta sopeutuvana ihmisenä Elli uskoo pärjäävänsä hänen kanssaan. Toisen asuntolan henkilökunta on tullut tutuksi Ellin aikaisempien elämän vaiheiden aikana. Asunnottomuus ei ole hänelle uutta. Tuolloin asuntolavaihetta seurasi muutto omaan kotiin. Asunto oli järjestynyt, mutta rästiin jääneet vuokrat ja huono kunto olivat johtaneet uudelleen asunnottomuuteen ja lopulta Asuntolaan. Toisessa asuntolassa asukkaat ovat vielä osittain samoja kuin vuosia sitten. Siellähän asutaan vuosikausia, paikka on useimmille se viimeinen koti elämässä. Täällä Asuntolassa on toisin. Tänne ei voida asettua pitkäksi aikaa. Toisessa asuntolassa huolestuttaa miesten kanssa pärjääminen, suurin osa asukkaista on siellä miehiä. ”Muuta vaihtoehtoa ei kuitenkaan ole”, oli Ellille sanottu. Oma asunto ei saa ja apuakin hän tarvitsee. Ihmettelen mielessäni, miksei Elli voi asua omassa

asunnossaan ja saada kotipalvelusta apua siivoukseen ja ruuanlaittoon, tai vaikka valmiit ateriat kotiin kuljetettuina. Iän ja sairauksien vuoksi kotiapu olisi varmasti tarpeen. Toinen asuntola on vaikeasti päihdeongelmallisille tarkoitettu paikka. Elli on ollut juomatta jo vuoden verran ja kertoo, että sitä ennekin juominen oli ajoittaista. Korttelissa asuen raittiina pysyminen oli kyllä ollut vaikeaa, mutta onnistui ajoittain jopa siellä. Ihmettelen ääneen, onko tavallisista palvelutaloista ollut keskustelua. Elli sanoo, että kyllä on, mutta ei niihin nyt ainakaan tässä vaiheessa taida päästä. Kyseisen tapaamisen jälkeen en enää Elliä tavannut. Myöhemmin kuulin, että toisesta asuntolasta oli saapunut ”vaihdokkaana” nainen, jonka hoitamiseen edellinen paikka oli lopen kyllästynyt. Vastuuta siirrettiin vuorostaan Asuntolalle.

Tarjan, Paulan ja Ellin tarina jatkuu lukuisina Asuntolassa vierailleiden naisten kertomuksina. Kukin tarina on kerrottu jostakin näkökulmasta, joillekin ihmisille ja jotakin tarkoitusta varten. Tutustuminen Asuntolaan jatkuu organisaation tarinana asukkaista, paikasta ja tehtävästä.

## 5. Paikattomuuden konstruktioista asiakkuuden kriteereihin

Ennen kuin päätös asiakkuuden alkamisesta Asuntolassa voidaan tehdä, työntekijöiden on tehtävä arviota ehdolla olevasta asukkaasta ja hänen elämäntilanteestaan. Millainen apua hakeva nainen on? Mitä hän tarvitsee? Onko hän oikeassa paikassa? Onko hän autettavissa organisaatiomme ja työntekijöidemme keinoin? Tältä pohjalta tulevasta asukkaasta käydään myös keskustelua. Tässä luvussa tarkastelen keskustelua asiakkuuden rakentumisen näkökulmasta. Asiakkuuden rakentuminen sekä organisaation paikka ja tehtävät ovat kokonaisuus, jossa merkitykset kietoutuvat yhteen. Tarkastelemalla organisaation paikkaan ja tehtävään liittyviä merkityksiä, voimme muodostaa kuvan siitä, millaisia asiakkuuksia paikassa on. Asiakkuuksien kuvauksista voimme lukea vastaavasti sen, mikä organisaatio on ja mikä on sen tehtävä auttamisjärjestelmän (paikallisessa) kokonaisuudessa. Kumpi tulikaan ensin, asukkaaksi hakeutuvan tarve vai organisaation tehtävä?

Laajasti ajatellen sosiaalinen ongelma ja ongelmatyö (Holstein & Miller 1993; Emerson & Messinger 1977) saavat alkunsa siitä, että yhteiskunnassamme on ilmiöitä, joille on annettu sosiaalisten ongelmien nimiä. Näiden ilmiöiden merkitysten hahmottuminen, nimeäminen ja uusintaminen liittyy keskeisesti ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Merkitykset saavat fyysisen olemuksen ihmisissä, siinä järjestelmässä ja toimijoissa, joita asia koskettaa. Auttamisjärjestelmän toiminta edellyttää sitä, että meillä on ainakin kahdenlaisia toimijoita, nimittäin työntekijöitä ja asiakkaita. Työntekijöiden tehtävänä on nimetä ja valikoida, suorittaa sitä tehtävää, jonka järjestelmä heille antaa. (Dingwall & Strong 1997.) Vastinparina työntekijöille ovat asiakkaat, jotka ovat toinen puoli organisaation ylläpitämiseen tarvittavia toimijoita.

Työntekijätoimijoiden tehtävänä on antaa asiakkuudelle merkitykset, jotka ovat relevantteja juuri siinä kontekstissa, jonka näyttämöllä esiinnyttään (Loseke 1997, 145). Tämä antaa organisaation työntekijöille oikeutuksen puhua asiakkaista, nimetä, kuvata ja määrittää heitä. Asuntolaan hakeutuvia ja siellä asuvia naisia yhdistävä paikallinen asiakkuus organisaatiossa on kuitenkin tietty konstruktio Asuntolan asukkaasta. Palvelusten hakijoiden heterogeenisuuden käsittely on prosessi (Prottas 1979), jossa yksittäinen ihminen istutetaan organisaation viitekehykseen. Kääntäen voi ajatella, että tästä prosessista voidaan tunnistaa myös organisaation paikka ja tehtävä viranomaisverkostossa.

Asukasvalintatilanne liittyy päätöksentekoon, on otettava kantaa asioihin ja samalla ihmisten ominaisuuksiin ja persoonaan. Asiakkuuden alkaminen on

kohta, joka mahdollistaa sellaisen keskustelun tarkastelun, jossa organisaation paikan ja tehtävän tunnistaminen tulee erityisen hyvin näkyviin. Kenelle Asuntola on tarkoitettu? Valintapäätöksissä ja asukkaiden kuvauksissa on tunnistettavissa säännönmukaisuuksia tulkita tilanteita ja määrittää asukkaiksi hakeutuvia. Tällaista keskustelua löytyi aineistostani lähinnä seuraavista kahdesta tilanteesta, työntekijöiden päivittäisiltä *raporteilta*<sup>20</sup> ja heidän pitämistään valintoihin ja yhteydenottoihin liittyvistä muistiinpanoista eli *Vihkosta*. Molempien taustalla on lisäksi puhelinkeskusteluja, koska useimmat asukkaita koskevat yhteydenotot tulevat puhelimitse Asuntolaan. Näihin puheluihin ja keskusteluihin en kuitenkaan aineiston keruussani päässyt sivusta seuraamista paremmin paneutumaan, joten käsittelen seuraavassa yhteydenottojen aikana ja jälkeen tehtyjä merkintöjä asukkaiksi hakeutuvista ja haluavista naisista.

Vihko on päiväkirjanomainen muistio asukkaiden, heidän omaistensa ja ystäviensä sekä auttamistyön verkoston viranomaisten yhteydenottoihin ja asukasvalintaan liittyvistä asioista. Merkinnät Vihkoon tehdään käsin kirjoittamalla usein Asuntolan toimistossa, missä sitä säilytetään kirjoituspöydän laatikossa, poissa asukkaiden näköpiiristä. Vihkon pitäminen esillä esimerkiksi raporttitilanteissa ei ole tavallista, vaan työntekijät käyvät lukemassa merkintöjä yleensä toimistossa. Vihko vaikuttaa eräänlaiselta 'epäasiakirjalta', siihen kirjatut merkinnät ovat ikään kuin epävirallisia, mutta muistin virkistykseksi ja asioiden tarkistamiseksi tarvittavia. Esimerkiksi tilanteessa, jossa asukas halusi lukea itsestään tehdyt asiakirjat ja merkinnät, vain raporttikirjassa hänestä olevat asukaskohtaiset paperit annettiin hänelle luettavaksi. Vihko joko unohtui tai sitä ei mielletty tällaiseksi asiakirjaksi. Tutkijana olin saanut luvan kopioida asukkaita koskevia asiakirjoja ja tiesin Vihkon tutkimukseni kannalta kiinnostavaksi aineistoksi. Siispä pyysin toimistossa olevaa työntekijää antamaan Vihkon itselleni, jotta voisin kopioida siitä tarvittavaa aineistoa käyttööni. Työntekijä oli empivä, mutta suostui lopulta, kun keskustelimme tutkimuksen tekoon liittyvästä sopimuksesta. Kerroin myös maksavani talossa otettavista kopioista, etteivät ne lisäisi talon kustannuksia. Tiesin, että asukkaatkin maksavat ottamistaan kopioista. Jälkeenpäin olen pohtinut sitä, miksi Vihkon saaminen tutkimustarkoitukseen tuntui jotenkin hankalalta. Liittyikö se kenties sen 'epäasiakirja' ominaisuuteen, jonkinlaiseen arkaluonteisuuteen vai oliko neuvottelu toimistossa vain ohimenevä episodi aineistonkeruussani? Muiden asukkaita koskevien asiakirjojen käyttöön saaminen tutkimustarkoitukseen ei tullut kyseenalaistetuksi missään vaiheessa.

Millaisia tietoja Vihkosta sitten löytyy? Kirjauksista voi lukea, kuka on ollut milloinkin yhteydessä Asuntolaan, kenen asioissa ja mitä puhelimesta on sovittu. Merkinnöistä käy ilmi myös työntekijän henkilö kirjauksen lopussa olevina nimikirjaimina. Asukkaaksi haluavia koskevat kuvaukset sisältävät lyhyitä

---

<sup>20</sup> *Työntekijöiden raporteilta nauhoitettuja aineistoja analysoin luvuissa Asuntolan paikka ja tehtävä viranomaisverkostossa, Organisaation läpi tulkittu asiakkuus sekä Asumattomuudesta asumiskyvyyttömyyden tulkintoihin.*

tiivistyksiä näiden naisten ja mahdollisesti myös heidän lastensa ja läheistensä elämäntilanteista. Useimmiten on luettavissa näkemys siitä, onko henkilö tervetullut Asuntolaan vai ei. Ongelmia on nimetty ja arvioitu sen mukaan, onko henkilö autettavissa Asuntolassa vai ei. Asiakasmaksuihin liittyvät seikat on usein myös huomioitu. Vihkon käyttötarkoitus lienee se, että kulloinkin vuorossa olevat työntekijät voivat kirjauksista tarkistaa, millaisia mahdollisia sopimuksia asukkaiksi hakeutuvien ja haluavien kanssa on tehty tai muun asukasvalintoihin vaikuttavan tiedon välitys toisille työntekijöille. Vihkon merkitys on siis tiedon siirtäminen Asuntolan sisällä työntekijältä toiselle. Samalla Vihkon kirjatut puhuvat asiakastyön taustalla olevista työntekijöiden näkemyksistä ja asiakastyötä ohjaavista periaatteista.

## 5.1. Yhteydenotto ja asiakkuuden virittäminen

Millaisia merkintöjä asiakkuuden virittämiseen ja alkamiseen Vihkosta sitten löytyy? Ensimmäinen yhteydenotto Asuntolaan ei vielä tarkoita sitä, että naisesta tulisi paikan asukas, ainoastaan sitä, että hän tai hänen puolestaan joku toinen henkilö on ollut yhteydessä Asuntolan työntekijään ja asia on tullut huomioiduksi.

Mistä asiakkuus alkaa? Vastauksena voisi olla, ettei ainakaan tyhjästä. Harvoin henkilö saapuu Asuntolan ovelle asti ilman, että hänen asiakkuudestaan on jo keskusteltu Asuntolan sisäpuolella. Ensimmäinen versio asiakkuudesta on kirjoitettuna ja kerrottuna jo olemassa. Organisaation ensimmäinen tarina naisesta voi olla pitkäkö kertomus menneiltä vuosilta tai sitten lyhyt kuvaus ensimmäisestä yhteydenotosta ja päivän tapahtumista. Mitä asukkaaksi pyrkivä soittaja tai kävijä onkaan halunnut? Mitä yhteydenoton tehnyt viranomainen on puhunut ja millaista neuvottelua asioista on käyty? Vihkoon kirjatut kommentit ovat lyhyitä tiivistyksiä ja jättävät paljon varaa tulkinnalle siitä, millaisista asioista esimerkiksi puhelimesta on keskusteltu.

<sup>21</sup>*Jonna Jaatinen kävi kyselemässä paikkaa Asuntolaan. Kehoitin Jonnaa ensin menemään neuvottelemaan sos.tnt. Hitsalan kanssa ja kysymään - saako maksusitoumuksen Asuntolaan- (vuokrat maksamatta ym.)*

*Toisen kaupungin sos.tstosta Paula Pelkonen soitti Erja Suomelasta, jonka poliisit toivat sos.tstoon. Mies ollut väkivaltainen. Sossu kertoi asiakkaalla olevan pankkikirjalla säästöjä sen verran, että pystyy itse maksamaan asumismaksunsa (345,-/ vrk Toiselta paikkakunnalta olevalta) eikä tarvitsisi maksusitoumusta Toiselta kaupungilta. Kerrottiin käteismaksu käytännöstämme ja toivottiin tervetulleeksi. Saapuikin hetimitä.*

---

<sup>21</sup> *Vihkon kirjatut alkavat aina päiväyksellä. Olen jättänyt päiväykset pois sekä muuttanut tunnustiedot otteista. Otteiden varsinaiseen sisältöön tai niiden tulkintaan kyseiset muutokset eivät vaikuta.*

*Ex-poikaystävä Toisesta kaupungista [kaupungin nimi] soitti Liisa Kuusisesta, että voi olla tulossa tänne. Toisesta kaupungista sairaalasta oli pakkolähetä Psykiatriseen sairaalaan, mutta Liisa oli käännytetty sieltä pois. Miehen mukaan joku rasti oli unohtunut lomakkeesta. Yrittänyt syödä miehen unilääkkeet. Jos tulee Asuntolaan, toimitettava hoitoon.*

Kirjoituksista tulee useimmiten selväksi se, kuka on ollut yhteydenoton takana. Ensimmäisessä otteessa asukkaaksi haluava on itse ottanut yhteyden. Ainakin yhtä usein paikkaa tiedustellaan sosiaali- ja terveydenhuollon kentältä viranomaisen roolissa hoidossa ja asiakkaana olevalle henkilölle, näin keskimmaisessa otteessa. Viranomainen on sosiaalitoimesta, sairaalasta ja toisinaan myös poliisista. Alimmaisessa otteessa on esimerkki niistä yhteydenotoista, joiden taustalla on omainen tai ystävä. Joissakin kirjauksissa yhteydenottaja jää epäselväksi ja arvailujen varaan:

*Emme ota Irene Vaalaa Asuntolaan asumaan toistaiseksi, koska emme voi tarjota sellaista hoitoa, mitä hänen psyykkinen tilansa tarvitsee.*

Kyseessä voi olla puhelinsoitto psykiatrisesta sairaalasta, jonka työntekijä tai sitten asiakas itse on kertonut psyykkisestä tilanteesta ja asunnottomuudesta. Asuntolan työntekijä on tehnyt tällä perusteella tulkinnan asukkaaksi hakeutuvan psyykkisestä tilanteesta ja sopivuudesta Asuntolaan. Tällä kertaa paikkaa ei tarjota.

## 5.2. Paikattomuus

Mistä neuvottelu asiakkuudesta sitten alkaa? Otteita lukiessani kiinnitin huomiota erilaisiin paikattomuuden kuvauksiin, jotka ovat luettavissa teksteistä. Yhteydenottojen perusviesti näyttää olevan se, että ”ei ole paikkaa”. On olemassa paikaton nainen. Onko Asuntolasta hänelle paikaksi vai ei, riippuu neuvottelun tuloksesta. Voiko kukaan olla ’ei missään’, eivätkö kaikki ole jossakin tai tulossa jostakin? Mistä paikattomuudessa on kyse?

Vihkon kirjauksista luettuna paikattomuus voi olla erilaista asunnottomuutta. Osa asiakkaista on poste restante - kirjoilla olevia ihmisiä, vailla osoitetta olevia. Vaikka asunto-osoitetta ei ole, kuntalaisuus määritellään kuitenkin oleskelukuntana. Tämä ei vielä tarkoita sitä, että vailla asunto-osoitetta oleva nainen eläisi ilman kattoa pään päällä, vaan hän voi asua esimerkiksi sukulaisten ja ystävien luona. Tällöinkin kodittomuus voi olla tunne paikattomuudesta ja johtaa lopulta yhteydenottoon Asuntolaan. Ystävien ja sukulaisten luona asuvat voivat olla myös siinä tilanteessa, jossa kodittomuuden sisäinen kokemus (ks. Granfelt 1998; 103–106) voi muuttua konkreettiseksi ulkoilmaelämäksi joko asunnonhaltijan tai asunnottoman itsensä tahdosta:

*T. Pikkonen (sos.tnt) soitti: kyseli paikkaa rouva Saariselle, (jonka lapsi vietiin pari viikkoa sitten täältä toiseen Kaupunkiin). Kerroin, että tilaa on. Maksu luvattu. Ystävätär soitteli myös Irjasta on majoillut hänen nurkissaan. kertoi, ettei Irja halua tulla tänne, mutta hänkään ei voi majoittaa. Saanut jo huomautuksen Irjan siellä olost. Lupasi ettei päästä enää Irjaa asuntoonsa.*

Paikkana tai paikattomuutena voi olla tuttavien tai ystävän asunnon jälkeen tai eri asuinpaikkojen välillä rappukäytävä, metsä tai vaikkapa asemarakennus kaupungin keskustassa. Aina paikka ei ole selvillä, eikä siitä välttämättä olla kiinnostuneitakaan, vaan ihminen määrittyy vain asunnottomaksi tai paikattomaksi.

*Petra Pasanen olisi vuokratien vuoksi katon alusen tarpeessa. äänestä päätellen ollut ennenkin talossa (eri etunimi?) jäi taloon velkaa, kun kävi lainaamassa vieraiden tuloa silmällä pitäen (jonkun summan 100? Irjalta [työntekijä]) Kyselin, onko velat maksettu?? Hän muisti kyllä velkansa ja lupasi tulla maksamaan sen jos pääsee asumaan. Kehoitin kääntymään sos.toimiston puoleen. Sain luurin korvaani.*

*Naishenkilö tuli taksilla pihaan klo 3.40 ja kysyi yösiijaa. Oli kuitenkin niin paljon juovuksissa etten voinut ottaa sisään. Pyysin palaamaan selvittyään asiaa.*

Asuntolan ovet eivät Petra Pasaselle ja tuntemattomaksi jääväksi naishenkilölle auenneet. Rahattomuuden ongelma on usein esillä Vihkon kirjauksissa. Petra Pasasen taloon maksamatta jäänyt velka tuli esteeksi asiakkuudelle. Samoin yöllä juovuksissa paikkaa kysellyt nainen sai kehotuksen palata asiaan myöhemmin ja selvin päin.

Seuraavassa otteessa olevan Piritan tarina kertoo asunnottomuuden lisäksi myös muista ongelmista, kuten rikoksista:

*Haatainen (Erityistyön paikasta) soitti ja tarjosi Pirita Kulosta. Kerroin, että Pirita ei periaatteessa ole käyttäytynyt huonosti henkilökuntaa kohtaan vaan puhdistaa muut avuttomat asukkaat rahasta. Sanoin jyrkästi EI! (Otan toki osaa siihen, että Pirita on suorittanut autossa asuen yhdyskuntapalvelua, mutta siitä huolimatta).*

Pirita on Asuntolan työntekijöille ennestään tuttu ja hänen maineensa toisten asukkaiden taskujen tyhjentäjänä tuli esteeksi taloon pääsulle. Jatkuuko asuminen autossa vai löytyykö joku toinen paikka, siitä ei löydy mainintaa Vihkosta.

Hetkellinen tai toistuva kriisi voi myös tehdä ihmisestä paikattoman. Monet naiset hakeutuvat Asuntolaan väkivaltaisesta perhetilanteesta tai parisuhteesta:

*Anneli Heinonen kyseli alustavasti paikkaa. Kotona on vaikeaa, mies käyttää henkistä väkivaltaa. Tulee illalla jos ei voi olla kotona. Ei tullut.*

*Arja Seppä soitti että mies on läpsinyt häntä. Ei uskaltaisi olla kotona, mutta ei saanut kyytiä tänne. Taksi ei tuonut, koska Arjalla ei ollut rahaa.*

*Irina M. kysyi paikkaa itselleen ja Helen-tyttärelleen. Suomalainen mies väkivaltainen ja ahdistelee Helen-tytärtä. Ollut vain vähän aikaa Suomessa ja hakee avioeroa. Asuvat Toisessa kaupunginosassa. Sosiaalityöntekijänä P. Tasanen, jota ei ole tavoittanut. Tulevat tänään illansuussa. Sijoitetaan huoneeseen 4.*

Perheväkivalta on keskeinen teema asiakkuuden alkamisessa. Naisten ja heidän lastensa asiakkuutta ei yleensä kyseenalaisteta<sup>22</sup>, jos heidän tiedetään tai epäillään joutuneen väkivallan kohteeksi. Ensimmäisessä ja viimeisessä otteessa kyse on lähinnä siitä, minkä valinnan asukkaaksi hakeutuva itse on valmis tekemään. Keskimmaisessa esimerkissä miehen tekemä väkivalta ilmaistaan ikään kuin lievän asteikolle asetettuna asteikon alapäähän, ”läpsiminen” saa naisen hakemaan apua. Asuntolaan pääsemisen esteeksi tulee jälleen kuitenkin rahattomuus. Taksi ei tuonut naista Asuntolaan, eikä maksajaa löytynyt.

Kirsi Kirjanen on elänyt 15 vuotta alkoholisoituneen miehen kanssa. Väsyminen miehen juopotteluun saa hänet lapsineen hakeutumaan Asuntolaan:

*Kirsi Kirjanen kysyi paikkaa itselleen ja 10-vuotiaalle sekä 5 v:n ikäisille lapsilleen. Ollut 15 vuotta naimisissa eikä jaksakaan enää elää yhdessä miehensä kanssa. Juhlapyhät olivat liikaa. Mies ryyppäsi. Tulee iltapäivällä, lähtee töihin, pääsee pakkaamaan.*

Kotiin ei voi jäädä, usein hakeutuminen ystävän tai sukulaisten luoksekin tuntuu huonolta ajatukselta, vaikka joillakin olisi siihen mahdollisuus. Kenties Asuntolaan tulo antaa lopullisen kimmokkeen oman asunnon hankkimiselle väkivallan loppumiseksi. Toinen mahdollisuus, usein valittu on myös se, että muutaman päivän kuluttua asiakas hakeutuu takaisin kotiinsa ja elämä jatkuu entiseen malliin. Niissäkin tilanteissa nainen voi hakeutua uudelleen Asuntolaan, kuten usein käykin.

Väkivalta yhdistetään herkästi perhekriisiin, joka voi olla muutakin kuin lyödyksi tulemista tai henkistä tai fyysistä uhkaamista:

*Heli Iltala soitti ja kyseli paikkaa. Ei haluaisi olla nyt yksin, koska Pete (Helin miesystävä?) kuollut. Yritin tavoittaa Eilaa ja Sirkkua [työntekijöitä Asuntolassa], enkä onnistunut, sanoin Helille, että ota maanantaina yhteyttä tai soita myöhemmin jos yökkö - Anneli tietää asiasta enemmän / NK [nimikirjaimet]*

Kumppanin kuoleman aiheuttama kriisi ei ollut riittävä peruste välittömälle pääsyyllä Asuntolaan. Heli Iltala saa jäädä odottamaan sitä, että työvuorossa ollut työntekijä hankkii asiasta lisätietoa ja kysyy toisen työntekijän mielipiteen

---

<sup>22</sup> Tästä on olemassa myös poikkeuksia, kuten myöhemmin kappaleessa 5.4.2. Leilasta kertovassa aineisto-otteesta tulee esille.



asiasta. Kriisitilanne voi tehdä ihmisestä paikattoman silloinkin, kun on olemassa asunto, voi olla myös työpaikka ja sosiaalisia suhteita. Usein paikattomuus liittyykin kokemukseen henkisestä väsymyksestä, sairaudesta, avuttomuudesta ja näihin liittyvästä tuen tarpeesta. Yhteydenotot psykiatrisista hoitopaikoista ovat tavallisia:

*Käyty kuluneella viikolla useita puhelinkeskusteluja Psykiatrisen sairaalan kanssa Sailan asioissa. Ei ole luvattu ottaa Sailaa Asuntolaan.*

Psykiatrisesta hoidosta kotitutuminen omaan asuntoon tai entiseen kotiin voi olla vaikeaa. Voi myös olla, ettei kotia ole edes olemassa. Otteesta käy ilmi, että Sailan mahdollisesta Asuntolaan tulosta on neuvoteltu useaan kertaan kuluneella viikolla. Kielteinen päätös ei välttämättä ole ollut helppo tai yksiselitteinen. Vihkon kirjaus ei anna selitystä päätökselle, todennäköisesti asiasta on keskusteltu Asuntolan työntekijöiden kesken, koska lyhyt viesti Vihkoon ilman selittelyjä näyttää riittävän.

Joidenkin asukkaiksi hakeutuvien paikattomuutta on vaikea kuvailla edellä mainituilla tavoilla. He vain ovat tulossa jostakin ja menossa jonnekin:

*Maija Melkonen tulee ehkä huomenna Päihdehoitopaikasta odottamaan paikkaa Tukiasuntolaan. Soittanut Päihdehoitopaikasta iltapäivällä.*

*Maija Melkonen ei tule meille! Peruutti varauksen!*

*Paikkaa kyseli huomenna työt aloittava Siru Alho, lupasin että voi tulla, jos maksusitoumus on kunnossa.*

He ovat siirtymävaiheessa, ”in transfer” (Loseke 1997) olevia naisia. Heillä on olemassa paikka jossakin tai he odottavat paikkaa jostakin, mutta se ei vielä ole käytössä. Usein päihdehoitopaikoista otetaan yhteyttä paikan saamiseksi hoidossa olevalle henkilölle. Esimerkiksi päihteidenkäytön vuoksi katkaisuhoidossa ollut nainen on menossa kuntoutushoitoon ja odottelee nyt paikan saamista sinne. Toisessa esimerkissä työpaikan saanut nainen ottaa yhteyttä ja kertoo etsivänsä asuntoa, mutta järjestelyt ovat vielä kesken. Heidän Asuntolaan hakeutumisensa syynä on asunnottomuus ja kyseessä on tietynlainen siirtymävaihe paikasta toiseen. Asuntolan merkitys saattaa olla kuitenkin laajempi kuin pelkkä siirtymävaiheen majoitus. Esimerkiksi katkaisuhoidosta tulevalle asuntolapaikka voidaan järjestää myös siksi, että Asuntolan ajatellaan tukevan asiakkaan raittiuden säilyttämistä siihen saakka, kunnes kuntoutuspaikka on järjestynyt.

### 5.3. Paikattomiksi jäävät

Suuri osa Vihkon merkintöjä koskee kirjauksia siitä, että päätös Asuntolan asiakkuudesta on kielteinen. Usein avoimeksi kysymykseksi jää, mihin ihminen sen jälkeen menee, kun Asuntolan ovia ei hänelle avata:

*Anna Oinosta ei voida toistaiseksi ottaa meille asumaan. Sairaalaan yritettiin tarjota Annaa meille, koska mikään muukaan hoitopaikka ei huoli.*

*Nähtävästi jälleen yrittää Leila tyttäreineen yrittäneen jälleen päästä Asuntolaan asumaan. (Lue aiemmat tekstit - emme ole ottamassa ihan ensi tilassa.)*

Jääkö Anna Oinonen sairaalaan vai tapahtuuko toistaiseksi 'kotiutus kadulle' siksi, että mikään paikka ei häntä huoli? Useita yhteydenottoja tehnyt Leila tyttäreineen ei myöskään ota uskoakseen, ettei Asuntola ole häntä varten. Mikä Leilan ja tyttären paikka sitten on, sekin jää auki. Monet asukkaiksi hakeutuvista siis jäävät edelleen paikattomiksi Asuntolan näkökulmasta.

Työntekijöiden kirjausten perusteella naisten paikattomuus näyttää moninaiselta, mutta kuitenkin myös määrittelyihin taipuvalta asialta. Paikattomuus voi olla erilaista asunnottomuutta tai se voi olla hetkellinen tai toistuva kriisitilanne. Paikattomuus voi olla kokemus henkisestä tai fyysisestä väsymyksestä, sairaudesta, uhasta, avuttomuudesta ja näihin liittyvästä tuen tarpeesta. Se voi olla myös siirtymistä paikasta, tilanteesta tai vaiheesta toiseen. Erilainen paikattomuus tuottaa erilaisia odotuksia ja näkemyksiä siitä, miten ihminen tulee autetuksi. Kaikki eivät tule hyväksytyiksi asukkaiksi, vaikka oma näkemys avun tarpeesta onkin saanut ottamaan yhteyttä Asuntolaan. On vakuutettava Asuntolan henkilökunta ja usein myös eri tahojen viranomaisia siitä, että minun paikattomuuteni on juuri sellaista, että sen perusteella on oikeus ja mahdollisuus tulla autetuksi ja tuetuksi. Millaisiin odotuksiin asukkaaksi hakeutuvan on sitten vastattava? Kysymyksen voi kääntää toisin päin eli millaista asiakkuutta Asuntolassa odotetaan? Millaisia asiakkuuden kriteereitä on tunnistettavissa työntekijöiden kirjauksissa?

### 5.4. Asiakkuuden kriteerit

Asuntolaan tulemista harkitseva voi hakea ennakkoon hyväksynnän asiakkuudelleen eli sille, että tarvittaessa Asuntolan ovet avautuvat. Myös viranomaiset selvittelevät vaihtoehtoja sijoittaa asiakkaitaan ongelmallisissa tilanteissa. Tämä ei välttämättä tarkoita sitä, että asiakkuus aina todellisuudessa alkaisi, mutta tietoisuus mahdollisuudesta saada paikka Asuntolasta on olemassa. Hyvin usein asiakkuus myös evätään. Tehdään asukasvalikointia. Vihkon merkitys näyttäisikin olevan juuri sen mahdollisuudessa siirtää tietoa sopivista ja ei-sopivista asukkaista työntekijältä toiselle. Jotta Vihkon kirjaukset olisivat

ymmärrettävissä työntekijöiden kesken, on kirjausten taustalla työntekijöiden yhteisesti jakamaa tietoa siitä, millä tavoin jakoa sopiviin ja ei-sopiviin asukkaisiin voidaan tehdä. On olemassa jonkinlaiset kriteerit, jotta päätöksiä ylipäänsä voidaan tehdä. Asiakkuuden alkaminen ei ole itsestään selvyys, vaan se on tulosta neuvottelusta, jota ensimmäisissä yhteydenottovaiheessa käydään ensisijaisesti talosta ulospäin, työntekijän ja soittajan välillä. Asukkaana on täytettävä tietyt kriteerit. Millaisia kriteereitä on tunnistettavissa? Edellisessä kappaleessa esittämäni 'naisten paikattomuus' sai monenlaisia sisältöjä. Mikään niistä ei kuitenkaan itsessään ollut riittävä peruste asiakkuuden alkamiselle. Täyttääkö Asuntolaan haluava sisäänpääsyn kriteerit vai ei, riippuu siitä, millaisia muita merkityksiä paikattomuuteen sekä asukkaaksi haluavaan naiseen liitetään ja millaisen tulkinnallisen resurssin työntekijä aktivoi asukasvalintaa tehdessään.

#### *5.4.1. Raha*

Merkittävä ja usein esille tuleva seikka asukasvalintoihin ja työntekijöiden tekemiin kirjauksiin liittyen on raha. Raha on resurssi, joka viime kädessä on asukasvalinnan kriteeri. Asukkaaksi haluava tulee arvioiduksi sen mukaan, tulevatko hänen asiakasmaksunsa maksetuiksi vai eivät. Kuka vastaa asiakkuudesta aiheutuvista kustannuksista? Kiinnostus asiakasmaksuihin ja siis asukkaiksi tulevien taloudellisen tilanteen selvittelyyn johtunee organisaation talouden ehdoista. Toiminnan puitteita rajoittaa budjetti, jossa asiakasmaksuista, sekä henkilökohtaisesti maksettavasta (usein toimeentulotuella katettavasta osuudesta) että kuntien maksamista kuntaosuuksista kertyvä tulo on merkittävä osuus Asuntolan budjettia. Otan esille muutaman osin jo aikaisemmin eri asiayhteydessä olleen aineisto-otteen, mutta nyt rahaa ja asiakasmaksuja koskevassa merkityksessä:

*...kävi kyselemässä paikkaa Asuntolaan. Kehoitin Jonnaa ensin menemään neuvottelemaan sos.tnt. Hitsalan kanssa ja kysymään - saako maksusitoumuksen Asuntolaan- (vuokrat maksamatta ym.)*

*...Sossu kertoi asiakkaalla olevan pankkikirjalla säästöjä sen verran, että pystyy itse maksamaan asumismaksunsa (345,-/ vrk Toiselta paikkakunnalta olevalta) eikä tarvitsisi maksusitoumusta Toiselta kaupungilta. Kerrottiin käteismaksu käytännöstämme ja toivotettiin tervetulleeksi. Saapuikin hetikohta.*

*Paikkaa kyseli huomenna työt aloittava Siru Alho, lupasin että voi tulla, jos maksusitoumus on kunnossa.*

*... Tarvitsisi tukiasunnon vähäksi aikaa. Arvokas asunto menee jakoon. Tarkoituksena ostaa oma asunto osituksen jälkeen. Asianajaja hoitaa asiaa. Asiallinen. Maksaa itse vuokransa. Toimistotyöntekijä. (sair. päiv.raha 197 mk/*

*pv.) / NK [työntekijän nimikirjaimet] Yhtenä vaihtoehtona olisi Kotikadun tukiasunnon tällä hetkellä vapaa huone, jos ...*

Asuntola on pääasiassa tarkoitettu siinä kunnassa asuville, jossa organisaatio sijaitsee. Myös ulkokuntalaisia otetaan asukkaiksi, mutta silloin maksu kuntaosuuksineen on korkeampi. Jotkut, erityisesti Asuntolan sijaintipaikkakunnan ulkopuoliset kunnat asettavat rajoitteita kuntalaisilleen Asuntolan kaltaisten palveluiden käyttämisessä. Syynä tähän ovat kustannukset, sillä joidenkin kuntien päättäjien mielestä Asuntolan asiakasmaksut ovat liian korkeita. Asiakkuuden kriteerit voidaan siis asettaa Asuntolan ulkopuoleltakin, jolloin asukkaaksi haluava tai Asuntolan työntekijä saavat molemmat tyytyä siihen ratkaisuun, joka heille annetaan kolmannelta taholta.

Yhtäältä talous liittyy asukasvalintoihin niin, että hyvässä taloudellisessa asemassa olevat naiset voivat tulla Asuntolan asukkaiksi varsin huomaamattomasti, ilman yhteydenottoja oman kunnan sosiaalitoimeen. Itse maksavien asukkaiden intymiteettisuoja on tällöin myös parempi kuin niiden, joiden asioita selvitetään oman kunnan sisällä esimerkiksi sosiaalitoimistoissa. Toisaalta talouden reunaehdot toimivat niin, että tilanteessa, jossa Asuntola on täynnä tai lähes täynnä, asukkaaksi pääseminen on vaikeampaa kuin silloin, kun paikkoja on ollut tyhjillään jo pitkään. Paineet hyvään taloudelliseen suoritukseen ja korkeaan käyttöasteeseen alentavat asukasvalinnan kynnystä silloin, kun paikkoja on tyhjillään<sup>23</sup>.

#### *5.4.2. Uskottavuus*

Osa naisista on konkreettisesti asunnottomia, mutta monien Asuntolaan hakeutuminen johtuu muusta kuin varsinaisesta asunnottomuudesta. Tarve lähteä kodista liittyy perheessä oleviin vaikeuksiin, tavallisesti väkivaltaan ja kumppanin päihteiden käyttöön. Naisten hätään ja avun hakemiseen liittyy välillä myös lapsia.

*Eija Järvinen kysyi paikkaa itselleen ja 17-vuotiaalle lapselleen, joka on viime yön ollut Nuorten asuntolassa. Mies alkoholisti, joka ei tahdo saada ryyppyputkiaan poikki. Viime yönä oli heilunut teräseen kanssa ja uhkaa tappaa milloin kenetkin perheestä, mutta selvin päin vähättelee asiaa. Vaimolla on oma yritys. Selvitettiin maksukäytäntöämme. Kertoi miettivänsä asiaa. Aikoo kuitenkin hakea omaa asuntoa, koska tilanne jatkunut tällaisena jo pitkään. Nyt asuu huonokuntoisessa asunnossa.*

*Sosiaalityöntekijä Paula Palonen / Aluetoimisto soitti ja varasi alustavasti paikkaa. Neuvottelu tänään klo 14 soittaa vielä tänään, jos ei tarvetta. Tulevat*

---

<sup>23</sup> Tämä tulkinta saa vahvistusta esimerkiksi luvussa 9 olevasta työntekijöiden kesken käymästä neuvottelusta.

*huomenna klo 18 aikoihin tutustumaan taloon. Luvattiin pitää huonetta 12 huomiseen.*

*Kävivät tutustumassa taloon ja lupasivat ottaa yhteyttä maanantaina.*

*Kirsi Kirjanen kysyi paikkaa itselleen ja 10-vuotiaalle sekä 5 v:n ikäisille lapsilleen. Ollut 15 vuotta naimisissa eikä jaksakaan enää elää yhdessä miehensä kanssa. Juhlapyhät olivat liikaa. Mies ryyppäsi. Tulee iltapäivällä, lähtee töihin, pääsee pakkaamaan.*

Yllä olevissa esimerkeissä naiset saavat varauksettoman hyväksynnän asiakkuudelleen. Merkille pantavaa on se tapa, jolla naisten tarinat kerrotaan; suoraan siten kuin voisi kuvitella heidän itsensä tilanteestaan kertoneen. Heidän puheensa todetaan faktan omaisena, jota kenenkään ei ole syytä epäillä: ”ollut 15 vuotta naimisissa eikä jaksakaan enää... mies ryyppäsi...lähtee töihin, mies alkoholisti, joka ei tahdo saada ryyppyputkiään poikki...heilunut teräseen kanssa...uhkaa tappaa...selvin päin vähättelee...tilanne jatkunut tällaisena jo pitkään”. Naisista rakentuu kuva kunnollisina, lapsistaan huolta kantavina ihmisinä, joiden asiakkuuden tarvetta ei ole syytä epäillä.

Marita Husso (2003) toteaa, että väkivallan kohteena olleiden naisten kokemukset ja käyttäytyminen sopivat huonosti - jos ollenkaan - rationaalisen toiminnan standardiin. Siinä missä kadulla tapahtuvaa väkivaltaisen hyökkäyksen kohteeksi joutumista pyritään jatkossa välttämään ja käyttämään esimerkiksi seuraavalla kerralla turvallisemman tuntuista reittiä kaupungissa kulkiessa, parisuhdeväkivallan kohteena ollut voi jatkaa suhdettaan toistuvista väkivaltatilanteista huolimatta. Aktiivisen ja omaa asemaa korjaamaan pyrkivän toimijan asemasta naiset näyttävätkin passiivisina ja heikkoina toimijoina, he viipyvät väkivallassa pitkään saamatta muutosta aikaan. Väkivallan ja myös muiden sosiaalisten ongelmien pitkäaikaisuus tulee usein huomioiduksi Vihkon kirjauksissa. Hakiessaan apua naiset ovat ikään kuin rajalla, siirtymässä passiivisesta toimijuudesta aktiiviseksi. Asuntolan kannalta he ovat hyvin motivoituneita oman tilanteensa hoitamiseen ja tavoitteen asettaminen asiakkuudelle ei tuottane vaikeuksia. He ovat tietoisia tilanteestaan ja nimeävät ongelmansa selkeästi. Suhteessa väkivaltaiseen (tai päihkeitä käyttävään) mieheen he ovat lähinnä uhreja, eikä heitä voi syyllistää omasta tilanteestaan. Asuntolaan hakeutuminen on rationaalista toimintaa ja sitä yhteiskunnallisen auttamisjärjestelmän ja Asuntolan on tuettava. Tällaisilla asiakkuuksilla on sopivaa perustella sellaisten paikkojen, kuten Asuntolan olemassaolo. (ks. Husso 2003, 326–327; Loseke 1997.)

Ongelmista huolimatta sekä Eija Järvisen että Kirsi Kirjasen Vihkon tarinaan on sisällytetty myös muutamia voimavarasuuntautuneita kirjauksia, kuten huomiot työpaikasta ja työn tekemisestä. Tähän liittyen myöskään rahattomuus ei vaadi välitöntä huomiota asiakkuudesta päätettäessä. Nämä naiset eivät suoranaisesti tarvitse ammatillista apua, vaan sellaisen tukevan ympäristön, joka mahdollistaa turvan ja rauhan järjestellä asioitaan. Yllä olevissa esimerkeissä kenelläkään ei ole syytä epäillä naisten oikeutusta avun saamiselle. Heillä ei ole

puhujia puolesta eikä vastaan, he puhuvat itse omasta puolestaan, heidän tarinansa on uskottava ja se tulee tulkituksi heidän kannaltaan positiivisesti. Vihkon kirjausta tehnyt työntekijä on valikoinut tarinan tulkinnalliseksi resurssiksi perheväkivallasta vapautuvan, kunnollisen ja uskottavan naisen, jonka auttaminen on perusteltua ja mahdollista. He ovat sopivia ja tervetulleita Asuntolan asukkaita.

Myös seuraavassa Leilan esimerkissä perheväkivalta tulee esille Vihkon kirjauksessa. Siinä se määrittyy kuitenkin lievennettynä ”välirikkona”, sivujuonena - ei vakavana tilanteena kuten edellisessä otteessa. Se ei nouse perusteeksi asiakkuuden alkamiselle:

*Leila käynyt kolmisen viikkoa sitten pyrkimässä tapaamaan Taina Toivasta, jolla ollut puhelinliittymä Toiseen kaupunkiin [kaupungin nimi]. Kun Taina sanoi liittymän irti ja puhelut loppuivat. Leila katseli samalla ympärilleen ja kyseli - miten Asuntolaan pääsisi asumaan. Kerroimme (Sirkku ja minä), että paikka on tarkoitettu ensisijaisesti Kaupunkilaisille [kaupungin nimi]. Nyt 8.8. Leila siis hakeutunut Kaupunkilaisena Toiseen asuntolaan, kun ei päässyt tänne. Sieltä häntä kehoitettu siirtymään 10.8. Asuntolaan. Kertonut muuttaneensa Kaupunkiin 6.8. sukulaisensa luo Kaupunginosaan [paikan nimi], mutta ettei voi siellä asua. Toisessa asuntolassa kertonut miehensä kanssa tulleesta välirikosta ja mies heittänyt ulos (ensin varastettuaan Leilan tililtä täyden työttömyyskorvauksen!!). Paikkakunnan [kunnan nimi] sos.toimisto kielsi Leilan tuntevansa. Toisen kaupungin sos.toimi taas kertoi maksaneensa Leilalle ja tämän miehelle 700 mk muutorahaa Paikkakunnalle. Minä ilmoitin sos.toimistoon sekä Leilan tänne soittaneelle tyttärelle, että Leilaa ei Asuntolaan oteta. NK [työntekijän nimikirjaimet]*

Huomion kohteena ovat Leilan liikkeet paikkakunnalta toiselle ja yhteydenotot eri viranomaisiin. Leila on ennestään Asuntolassa tuttu, siitä kertoo sekin, että Vihkon kirjauksissa hänestä mainitaan vain etunimi. Hän on käynyt aikaisemmin talossa. Hän on monelle eri viranomaiselle tuttu, kokemusta on toisesta asuntolastakin. Asumisasioista vastaavaa viranomaista on vaikea löytää. Kuntien viranomaiset käyvät neuvottelua lähinnä siitä, kenen vastuulla Leila on. Viime kädessä kysymys lienee siitä, kuka maksaa laskun. Otteen perusteella Leilasta välittyy kuva ’viranomaisten vaivana’ ja vaikeana asiakkaana. Siinä, missä muiden väkivaltaa kokeneiden naisten tarinat kirjataan faktoina ja totena, Leilan tarina kirjautuu muotoon ”kertonut miehensä kanssa tulleesta välirikosta ja mies heittänyt ulos”. Väkivaltaa ei mainita suoraan, esimerkiksi että ”väkivaltainen mies on heittänyt Leilan ulos”, vaan ”kertonut” muoto jättää mahdollisuuden kyseenalaistaa tarinan todenperäisyys. Kyseenalaiseksi ei jää Vihkon selkeä viesti: Leila ei ole tervetullut tänne eikä oikein muuallekaan auttamistyön paikkoihin.

Leilankin kohdalla voi tehdä tulkinnan kriisistä, mutta hänen asunnottomuutensa, rahattomuutensa ja väkivallan kohteeksi joutumisensa ei vaadi välitöntä tuen ja turvan antamista, kuten aikaisemmin esillä olleissa tapauksissa. Hänen avunpyyntöjään ei tarvitse ottaa aivan vakavasti eikä hänen

mielipiteellään ole painoarvoa. Maininta väkivallan kohteeksi joutumisesta vaikuttaa sivuseikalta. Leilan työttömyys tulee huomioiduksi mainintana miehen varastamasta työttömyyskorvauksesta. Useimmiten työttömyyttä ei juurikaan kommentoida vaan ennemminkin sitä, jos joku on töissä.

Kirjauksista päätellen Leila on myös itse ollut yhteydessä Asuntolaan, mutta muilta viranomaisilta saadut tiedot tulevat vakavammin huomioon otetuiksi. Hänen koko asiakkuutensa myös rakentuu ongelmien varaan. Verrattuna esimerkiksi Kirsi Kirjasesta ja Eija Järvisestä tehtyihin kuvauksiin, Leilan tarinassa kirjauksista ei löydy yhtään voimavarasuuntautunutta huomiota. Vaikuttaakin siltä, että Leilan asiakkuuden historia toimii työntekijän resurssina hänen tehdessään päätöstä Asuntolaan pääsemisestä. *Asiakkuuden historia* toimii Leilan kannalta negatiivisesti, siitä muodostuu kriteeri asukasvalinnalle, ei niinkään siitä, mikä on tämän hetkinen tilanne ja avuntarve.

Keskeisintä eivät siis olekaan paikattomuus, kuten asunnottomuus, väkivallan kohteeksi joutuminen, fyysinen tai psyykinen väsyminen ja alttiiksi joutuminen pelolle ja uhalle. Paikan tarvitsijan on oltava myös uskottava paikattomuudessaan. Uskottavuuteen sisältyy jonkinlainen arviointi naisen 'kunnollisuudesta'. Työntekijän tulkintaresurssi uskottavuudesta saa sellaisia sisältöjä kuin asiakkuuden historia, etenkin sosiaalihuollollisen asiakkuuden historia, työpaikka, varallisuus, perheenäitiys liittyen usein alaikäisiin lapsiin, valmius 'lopullisiin' ratkaisuihin, kuten päätös ihmissuhteesta irtautumisesta väkivaltilanteessa ja kyky vaikuttaa itse omien asioiden järjestelyihin, kuten asunnon hankkimiseen. Suurimmat mahdollisuudet sopivan historian rakentamiselle ovat juuri silloin, kun paikan hakija pääsee itse ja ensimmäistä kertaa esittämään omaa tarinaansa, ilman puolesta tai vastaan puhujien tekemiä tulkintoja ja 'tietoa' siitä, mikä tilanne 'todellisuudessa' on. Portinvartijan<sup>24</sup> tehtävää auttamisjärjestelmässä hoitaessamme voimmekin miettiä sitä, kuinka pitkä matka uskottavasta asiakkaasta sitten on ei uskottavaksi ja asiakkuuden kriteerit alittavaksi ja kuinka monta viranomaista matkalla maineen menetykseen<sup>25</sup> tarvitaan?

### 5.4.3. *Etninen tausta*

Asuntolan asukkaissa on monista kulttuurisista taustoista tulevia naisia lapsineen. Maahanmuuttajien kanssa työskentely on tullut tutuksi ainakin viimeisen vuosikymmenen kuluessa. Paljon pidempi perinne Asuntolalla on asiointi romaninaisten ja heidän perheidensä kanssa. Asukasvalinnassa ja sen kriteereissä romanisuus tulee erityisesti huomioiduksi, mikä on luettavissa Vihkon kirjauksista:

---

<sup>24</sup> *Portinvartijuudella tässä yhteydessä tarkoitan työntekijän valtaa avata tai sulkea Asuntolan "portti" asukkaaksi haluavalta. Vrt. portinvartijuuden käsite etnografisessa tutkimuksessa, kappale 3.1.*

<sup>25</sup> *Maineen menetyksen teemaa käsittelen luvussa 10.*

*Toiselta paikkakunnalta Romaaninainen [naisen nimi] kävi yöllä kysymässä paikkaa, ei ole tilaa. Pyysi soittamaan Toiseen asuntolaan, soitin, eivät myöskään ottaneet. NK*

*Aalto Sari soitti ja kyseli paikkaa. Luvattiin ilmoittaa hänelle - kun `romaanikiintiöstä` vapautuu paikkoja - puh: 123 456*

*Sos.tt. Sairaalasta tarjosi Romaaninaista [naisen nimi] meille, hoidossa sairaalassa pari kertaa viikossa. Mutta emme ota, koska jo yksi romaaniperhe talossa. Saattaa soitella myöhemmin.*

*Kerttu Myllynen soitti Romaaninaisen [naisen nimi] ja hänen pienen vauvan puolesta pikaista turvapaikkaa. Romaaneja ja Toisesta kaupungista, joten kehoitin ottamaan yhteyttä Toiseen asuntolaan tai soittamaan arkipäivänä, jolloin maksuasioiden selvittäminen mahdollista / NK [työntekijän nimikirjaimet] --> soitti uudelleen, otettu taloon.*

*Sovittu, että toistaiseksi - kun huone 10 on romaaniperheen asuttama, ei voida ottaa muita romaaneja. (Kun Romaaninainen [naisen nimi] oli tullut perhehuoneeseen, soitti rouva [naisen nimi] työpaikaltaan ja kyseli, vieläkö [naisen nimi] on talossa - ja jos on, hän ei voi enää jatkaa asumista. Kaikki ovat sukulaisia).*

Asukasvalinnan yksi kriteeri näyttääkin olevan etninen tausta. Kyseinen kriteeri tulee parhaiten esille romaninaisten kohdalla. Romanitausta ei sinällään ole este asiakkuudelle, mutta sitä käytetään tulkintaresurssina tehtäessä päätöstä asukkaaksi ottamisesta. Maininta romanikiintiöstä on kirjattu lainausmerkkeihin, eikä voi perustua mihinkään virallisiin päätöksiin toimintatavoista. Se kertoo kuitenkin jostakin yhteisesti jaetusta tavasta toimia käytännössä. Lainausmerkkien käyttö kirjauksessa voi johtua siitä, että työntekijät jakavat kyseisen tiedon enemmän tai vähemmän hiljaisesti keskenään, mutta kirjoittaja on myös tiedostanut asian arkaluonteisuuden ja tietynlaisen eettisen tarkastelun kestättömyyden. Käytännössä ajatus siitä, ettei Asuntolassa voisi olla useampia kuin yksi romanitaustainen perhe kerrallaan, ei näytä olevan ehdoton, vaan tilanteen mukaan harkittava. Työntekijät käyvät kuitenkin keskustelua asiasta ja perustelevat käytäntöä kokemuksella. Yhtenä perusteluna esitetään romaneiden vierailukulttuuri. Heidän luonaan käy paljon vierailijoita ja heidän määräänsä halutaan rajoittaa. Taloudelliset tekijät ovat toinen peruste. Etenkin viikonloppuisin Asuntolaan hakeutuvien asukkaiden maksusitoumuksen saamista oman kunnan sosiaalitoimesta ei saada varmistettua. Maksusitoumus voi siis jäädä saamatta. Näin voi tapahtua kenen tahansa asukkaan kohdalla, mutta erityisesti romaninaiset ovat tämän asian suhteen tarkkailtavina, kuten eräs työntekijöistä minua tutkimuksen aikana valisti.



#### 5.4.4. Päihteiden käyttäjä / uhri

Päihteiden käyttö tulee kommentoiduksi asukkaiden valinnassa ja siitä rakentuu yksi tulkintaresurssi asiakkuuden kriteereille:

*Soila Mäki soitti ja kysyi paikkaa itselleen. asunut kolme viikkoa tuttavilla, koska aviomies heitti hänet ulos asunnostaan, jossa Soila ollut kirjoilla. Mies juopottelee ja oli myös humalapäissään sanonut Soilan irti asunnosta. Käynyt eilen sossunsa Mirka Koiviston juttusilla, joka tietää Soilan tänne tulosta. Soila tulee tänään illemmalla.*

*Naishenkilö tuli taksilla pihaan klo 3.40 ja kysyi yösijaa. Oli kuitenkin niin paljon juovuksissa etten voinut ottaa sisään. Pyysin palaamaan selvittämään asiaa.*

*Tulossa 10.5. Liisa Lahti 57 v. alkoholisti. Saa 14.5. kansaneläkkeen, josta maksaa itse varataan paikkaa H 3:sta/ TT [työntekijän nimikirjaimet]*

*Pekka Peltonen (Hoitopaikasta) kyseli paikkaa v. 58 syntyneelle Pilvi Saariselle ARVIOINTIJAKSOA varten. Nyt Saarinen on katkolla ja tarvittaisiin arviota - selviytykö Asuntolassa vai tarvitaanko Hoitopaikkaa!! (Tulossa mahd. 23. tai 24. pv 2:ta)*

*Päihdepaikasta [nimi muutettu] soitettiin Satu Aaltosen (28 v) puolesta. Aaltosen asunnoton, alkoholinkäyttö nykyään hallinnassa. Soittelee itse tai Päihdepaikasta otetaan huomenna yhteyttä virka-aikaan /NK [työntekijän nimikirjaimet]*

Väkivaltaiseen ihmissuhteeseen viittaavat kommentit sisältävät usein huomion päihteiden käytöstä. Tällöin viitataan yleensä miehen päihteiden käyttöön ja käyttäytymiseen, kuten ensimmäisessä otteessa. Asuntolaan hakeutuva nainen on miehen alistamisen uhri ja tarvitsee suojaa. Työntekijät voivat tukea naista irtautumaan alistavasta suhteesta. Nainen ylittää helposti asiakkuuden kriteerit, mikäli hän ei itse tule tulkituksi päihteiden käyttäjäksi. Päihteitä käyttävä nainen voi ylittää Asuntolan kynnyksen myös, mutta silloin kriteerit ovat toiset. Pelkkä asunnottomuus ei ole riittävä peruste avun saamiselle. Päihteiden käyttämistä on kyettävä hallitsemaan. Asuntolassa oltaessa niitä ei saa käyttää (toinen ote). Tarvittaessa tulija voidaan puhalluttaa asian varmistamiseksi tai testata myöhemmin Asuntolassa epäiltäessä huumausaineiden käyttöä. Asukkaaksi pyrkiessään tulijan on myös osoitettava työntekijöille olevansa valmis työskentelemään päihteiden käytön lopettamiseksi, esimerkiksi hakeutumalla hoitoon (kaksi jälkimmäistä otetta). Keskeisessä otteessa tulijan sosiaalisen ongelman laatu ei myöskään jää epäselväksi, hänet nimetään alkoholistiksi. Tämän hetkisestä päihteiden käytöstä

ei ole mainintaa<sup>26</sup>, mutta sen sijaan kansaneläkkeestä asiakasmaksun maksaminen itse tulee kommentoiduksi. Oletettavasti tulija sitoutuu päihteettömyyteen, ainakin kansaneläkkeestä maksetun asiakasmaksun jälkeen rahalliset mahdollisuudet alkoholin käyttöön ovat heikot.

Päihteettömyyden vaatimus liittyyneen paitsi kuntouttamisen tavoitteisiin, myös toisten asukkaiden ja erityisesti paikalla olevien lasten turvallisuuteen ja viihtyvyyteen. Myös ikä (kaksi jälkimmäistä otetta) tulee kommentoiduksi asiakkuutta harkittaessa. Näyttäisi siltä, että nuoren päihteiden käyttäjän on helpompi ylittää Asuntolan kynnyksen kuin vanhemman ja pitkään päihteitä käyttäneen naisen. Toinen naisten omaan päihteiden käyttöön ja asukasvalintoihin liittyvä asia on päihteiden laatu. Vihkon otteiden ulkopuolelta oleva havaintoni on, että erilaisten huumeiden käyttäjien asiakkuuden<sup>27</sup> alkaminen tulee kriittisemmän arvioinnin kohteeksi kuin alkoholia runsaasti käyttävien naisten kohdalla (ks. Hassi-Nuorluoto 2000, 157).

Päihteiden käyttö on siis yksi tulkintaresurssi asiakkuudesta päätettäessä. Nainen voi olla päihteitä käyttävän ja väkivaltaisen kumppanin tai aviopuolison uhri. Häntä on autettava. Tai sitten hakeutuja on itse päihteidenkäyttäjä, jolloin tehdään tulkintaa motivaatiosta päihteiden käytön lopettamiseen, iästä ja kyvystä sopeutua elämään Asuntolan yhteisössä ilman päihteitä.

#### 5.4.5. Psyykkinen sairaus

Yhtenä kriteerinä Asuntolan kynnyksen ylittämisessä näyttää olevan työntekijöiden arvio asukkaaksi haluavan tuen tarpeesta. Liiallinen tuen ja avun tarve voi tulla esteeksi asiakkuuden alkamiselle. Usein Asuntola paikan saamisesta keskusteltaessa esillä on kysymys naisen psyykkisestä tilanteesta.

*Käyty kuluneella viikolla useita puhelinkeskusteluja Psykiatrisen sairaalan kanssa Sailan asioissa. Ei ole luvattu ottaa Sailaa Asuntolaan.*

*Emme ota Irene Vaalaa Asuntolaan asumaan toistaiseksi, koska emme voi tarjota sellaista hoitoa, mitä hänen psyykkinen tilansa tarvitsee.*

*Anna Oinosta ei voida toistaiseksi ottaa meille asumaan. Sairaala [psykiatrinen] yritettiin tarjota Annaa meille, koska mikään muukaan hoitopaikka ei huoli.*

Erityisesti psyykkisen sairauden kautta määrittyvät asiakkuudet saavat työntekijät pohtimaan sitä, onko Asuntola sopiva paikka vai ei. Onko nainen psyykkisesti liian sairas vai ei? Yhtäältä Asuntolan näkökulmasta psykiatrisessa hoidossa olleet naiset ovat vaikeita ja ehdotukset asiakkuuden alkamisesta

---

<sup>26</sup> Alkoholistin leima voi seurata ihmistä loppuelämän, vaikka päihteiden käyttö kuuluisikin menneisyyteen (ks. kappale 15.2.)

<sup>27</sup> Huumeiden käyttäjien asiakkuus tulee esille kappaleissa 8.2. ja 8.4.

päätyvät siksi torjuntaan. Toisaalta yhteydenottoihin liittyy usein keskustelu psyykkisestä sairaudesta. Samoin talon sisällä käydyssä keskustelussa asukkaiden psyykkiset sairaudet esimerkiksi lääkitysten hoitamisena ovat keskeisellä sijalla. Se, tuleeko asiakkuuden keskeiseksi tulkintaresurssiksi psyykinen sairaus vai ei, voi ratkaista päätöksen siitä, aukeaako Asuntolan ovi. Silloin, kun pääteemaksi tulee psyykinen sairaus, yhteydenotot tulevat usein suoraan sairaalasta ja toisen viranomaisen välityksellä. Viranomaiset järjestelivät keskenään asukkaaksi 'haettavien' asioita ja käyvät keskustelua, joka tuskin sellaisenaan välittyi asiakkaina oleville naisille itselleen esimerkiksi siinä muodossa kuin otteessa Anna Oinosesta.

Psyykkisen sairauden diagnoosi sinänsä ei nouse ratkaisevasti esille päätöksiä tehtäessä. Enemminkin kyseessä voi olla asiakkaan historia, joka rakentuu näissä yhteydenotoissa yleensä viranomaistarinana. Usein huomioidaan myös se, miten toiset hoitopaikat suhtautuvat kyseiseen naiseen. Asiakkaan historia on viranomaisverkostossa rakennettu ja monille eri viranomaisille tuttu. Psyykkisen sairauden kehikossa tulkituksi tulevat naiset joutuvat tarkasteltavaksi lähinnä sen suhteen, onko heidän poikkeavuutensa liian näkyvää? Käyttäytyvätkö he muita häiritsevästi, onko esimerkiksi sairauden oireina harhoja ja aggressiivisuutta? Miten lääkityksen hoito onnistuu Asuntolassa? Asukasvalintaa tekevä työntekijä joutuu pohtimaan sitä, miten tulija sopeutuisi elämään Asuntolassa. Yhteisöllisyydestä rakentuukin yksi keskeinen asiakasvalinnan kriteeri. Asuntolassa toisilleen ainakin alkuvaiheessaan tuntemattomat naiset (joskus lapsineen) joutuvat sopeutumaan yhteisön elämään ja sen sääntöihin. Poikkeava ja toisia häiritsevä käytös on este asiakkuuden alkamiselle.

Psykiatrisesta sairaalasta tullut yhteydenotto ei kuitenkaan aina tarkoita sitä, että Asuntolasta paikkaa hakeva nainen tulisi tulkituksi pelkästään psyykkisen sairauden kehikossa:

*Psykiatrisesta sairaalasta soitettiin ja kysyttiin tukiasuntoa Maija Mattilalle (-70). Avioerokriisi, masennuksen takia Psykiatrisessa sairaalassa. 4 v. lapsi isällä, jota äiti tapaa säännöllisesti. Tarvitsisi tukiasunnon vähäksi aikaa. Arvokas asunto menee jakoon. Tarkoituksena ostaa oma asunto osituksen jälkeen. Asianajaja hoitaa asiaa. Asiallinen. Maksaa itse vuokransa. Toimistotyöntekijä. (sair. päiv.raha 197 mk/ pv.) / NK [työntekijän nimikirjaimet]*

*Yhtenä vaihtoehtona olisi Kotikadun tukiasunnon tällä hetkellä vapaa huone, jos Psykiatrisen sairaalan hoitohenkilökunta arvioi hänen selviytyvän siellä. Soittivat Psykiatrisesta sairaalasta. Saanut vuokra-asunnon muualta. Ei tule.*

Yhteydenotto Maija Mattilasta tulee psykiatrisesta sairaalasta. Hänen tarinansa kerrotaan 'tuoreeltaan', vanhaa historiaa ainakaan viranomaistarinana siitä ei löydy. Maija Mattilan psyykinen sairaus liitetään osaksi muuta elämän kulkua ja kriisitilannetta. Psykiatriseen sairaalaan joutuminen on ohimenevä kriisi. Asuntola on valmis auttamaan. Tässä esimerkissä tulee näkyviin, miten asukkaaksi ottamisesta päätettäessä työntekijä voi käyttää useampia

tulkintaresursseja asiakkuuden kriteereitä pohtiessaan. Asiakas ei määriy vain esimerkiksi psyykkisen sairauden kautta, vaikka yhteydenotto tuleekin sairaalasta. Voisi olettaa, että asiakkaan psyykkinen tilanne on ollut vakava, koska esimerkiksi avohoidon keinot eivät ole olleet riittäviä. Psyykkisen sairauden lisäksi ja rinnalla nainen tulee arvioiduksi myös uskottavuuden, siihen sisältyvän kunnollisuuden sekä rahan tulkinnallisessa kehikossa. Naisen resurssit, kuten työpaikka ja taloudellinen tilanne, tulevat huomioiduiksi ja tulkituiksi positiivisessa valossa ja hänen edukseen.

## 5.5. Asukasvalinnan dilemma

Yhteydenotto Asuntolaan tapahtuu usein asukkaaksi haluavan omasta aloitteesta, mutta lähes yhtä usein viranomaistaho tekee aloitteen ja myös ensimmäinen kontakti tulee sieltä. Asuntolaan hakeutumiselle on etsittävä syitä, onhan kyse yhteiskunnallisesta auttamistyöstä, joka taas perustuu ongelmalähtöiseen ajatteluun. Asukkaaksi pyrkijä tai Asuntolan asiakkuutta virittelevä viranomais onkin selontekovelvollinen omasta tai asiakkaansa elämäntilanteesta. Tämä selonteko on pohjana sille tarinalle, jonka työntekijä kirjaa Vihkoon nimeten erilaisia sosiaalisia ongelmia. (esim. Suonen 1999, 20–32.) Olen kuvannut asiakkuuden alkamiseen liittyvää tilannetta väljällä paikattomuuden käsitteellä, joka tulee esille aineistossa. Osa yhteydenotoista jättää asiakkaiksi hakeutuvan tai haettavan paikattomuuteensa, kun taas toisten tilanteeseen ollaan valmiita vastaamaan.

Usein näyttää siltä, että asukasvalinta tehdään luokitellen ihmiset yksinkertaisesti Asuntolan apua tarvitseviin ja muihin. Luokittelun perusteena ei ole ensisijaisesti asukkaaksi haluavan näkemys omasta avun tarpeestaan, vaikka luonnollisesti ainakin itse yhteyttä ottavat naiset katsovat tarvitsevansa apua. Luokittelu pohjautuu työntekijän tulkintaan. Voidakseen tehdä asukasvalintaa, työntekijällä on apunaan tulkintaresursseja, asiakkuuden tulkintaa helpottavia kehikoita, joihin asukkaiksi hakeutuvat tai haettavat voidaan sijoittaa. Paikattomuuden sisältö ei ole keskeinen kysymys asukasvalinnassa. Tärkeämpää on se, millaisen tulkinnallisen resurssin työntekijä mielessään aktivoi ja miten tulija täyttää tulkinnallisten resurssien kehikon sisällä olevat kriteerit. Päätöksiä tehtäessä asukkaaksi haluavaa ja hänen elämäntilannettaan tulkitaan rahan, uskottavuuden, päihteiden käytön, etnisyyden ja psyykkisen sairauden kehikoissa. Asukasvalinnan kriteereiksi tulevat ensinnäkin asiakkuudesta koituvien kustannusten maksetuksi tuleminen. Uskottavuuden kriteerit täyttyvät sitä helpommin, mitä vähemmän naisella on sosiaalihuollollisen asiakkuuden historiaa ja mitä normatiivisemmän kuvan hän itsestään (raha, perhe, työ, oma aktiivinen toimijuus) kykenee esittämään. Uskottavuudessa on kyse tietynlaisesta kunnollisuuden osoittamisesta. Donileen Loseke (1997) tutki aikanaan väkivallan kohteeksi joutuneille naisille tarkoitettua asuntolaa USA:ssa ja kirjoittaa myös asukkaiden valitsemisesta. Tulijoita oli enemmän kuin

asuntolapaikkoja, valintaa oli tehtävä. Työntekijöiden mukaan asiakkaat kertoivat mitä tahansa päästäkseen asuntolaan, sen vuoksi heidän sanomisiinsa ei voinut luottaa. Työntekijöiden olikin luettava sitä, mitä asiakkaat eivät kertoneet (”red what they don’t say”) tehdessään tulkintaa paikkaan sopivista asiakkaista. Asuntolan asukasvalinnassa, erityisesti uskottavuuteen liittyen, on kyse jostakin samankaltaisesta taustalla olevien seikkojen tulkinnasta.

Yhteisöelämän häiriöttömyys on kriteeri, jolla arvioidaan erityisesti psyykkisen sairauden ja päihteiden käytön kehikossa tulkituksi tulevia. Psyykkiseltä toimintakyvyltään ja olemukseltaan näkyvästi poikkeavat ja hoidon tarpeessa olevat täyttävät huonosti asiakkuuden kriteerit. Päihteidenkäyttäjien sitoutuminen raittiuteen Asuntolassa olemisen aikana ja/ tai hoitoon on edellytyksenä asukkaaksi pääsemiselle. Edellä olevien lisäksi romaninaisten asukkaaksi pääsyn kriteeriksi tulee muiden romaninaisten poissaolo tai kerrallaan vain muutaman romanin läsnäolo Asuntolassa. Nämä tulkintaresurssit eivät ehkä ole täysin tiedostettuja eivätkä kovin selvärajaisia, mutta luultavasti työntekijöiden kesken pitkälle jaettuina. Käytännön kokemus on pohjana yhteisesti jaetulle ymmärrykselle siitä, millaisilla kriteereillä asukasvalinta on tehtävä. Ainakin Vihkon kirjaukset tuntuivat toistavan varsin samanlaisia huomioita Asuntolan paikan hakijoista.

Voidaanko sanoa, että Asuntola on asunnottomille tai elämän kriisitilanteissa oleville naisille tarkoitettu paikka, jolloin tarkoituksena on auttaa naisia kyseisissä tilanteissa? Varmasti näin on, mutta vain osittain. Pikemminkin voisi sanoa, että Asuntola on joillekin asunnottomille ja joissakin elämän kriisitilanteissa oleville naisille ja toisinaan myös heidän lapsilleen tarkoitettu paikka. Asiakkaiden luokittelu, kategorisointi sulkee aina jotkut asiakkaat palvelujen ulkopuolelle (Hall ym. 2003, 230–231). Asuntolaan pääsyn kriteereiden alittuminen ei tarkoita myöskään sitä, että työntekijöiden tulkinta olisi se, ettei ihminen tarvitse mitään muutakaan apua. Sen pohdinnan paikka, millaista apua Asuntolan ulkopuolelle jäävä ihminen sitten tarvitsee, ei ole Asuntolassa vaan asia jää avonaiseksi ja ratkaisematta. Paikkaa hakevien näkökulmasta herää kysymys asiakkuuden kriteereiden selkeämmästä esiin tuomisesta. Tällöin palveluja käyttävät ja niihin hakeutuvat voisivat myös neuvotella ja kyseenalaistaa työntekijöiden tekemiä tulkintoja itsestään (ks. Niiranen 2002, 74–75).

## 6. Asukkaan puhuttaminen sisälle Asuntolaan...

Uuden asukkaan ja työntekijän välinen tapaaminen vuorovaikutustilanteena sekä tuottaa Asuntolaa organisaationa että tekee sitä näkyväksi. Asukkaan ja työntekijän keskustellessa ovat nähtävissä myös ne organisaation kulttuuriset raamit, joissa yksilölliset ilmaisut ja ratkaisut on esitettävä. Tavoittelen tässä kappaleessa ennen muuta puhuttua instituutiota, vakiintuneita puhumisen tapoja. Vuorovaikutus on puheen lisäksi muutakin, kuten konkreettista toimintaa ja asioiden tekemistä. Siten työ ei palaudu (kokonaan) näihin vuorovaikutustilanteisiin. Tilanteet ovat instituution ja asiakkuuden muotoutumisen kannalta kuitenkin olennaisen tärkeitä, koska niissä yhtäältä puhutaan julki asukkaan kannalta tärkeää asiakkuutta ja toisaalta puhutetaan asukasta sisälle institutionaaliseen asiakkuuteen (ks. Hänninen 1998, 115–117). Näissä tilanteissa uudesta tulijasta puhutaan Asuntolan asukas.

Institutionaalisuudella tarkoitan tässä sitä, että vuorovaikutuksessa toteutuvat enemmän tai vähemmän ennalta määräytyt yhteiskunnalliset ja ammatilliset asemat ja tehtävät (Jokinen & Suoninen 2000, 16; Peräkylä 1997). Institutionaalista keskustelua ei käydä vain yhteiskunnallisen auttamistyön paikoissa, vaan kaikkialla, missä asiakkaat hoitavat asioitaan ja ammattilaiset tehtäviään. Analyysin näkökulmasta esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän keskustelua voidaan tarkastella yhtenä esimerkkinä institutionaalisesta vuorovaikutuksesta, joka noudattaa tiettyä järjestystä. Molemmat osapuolet orientoituvat toistensa puheeseen ja luovat toinen toisilleen odotuksen siitä, millainen seuraava puheenvuoro tulee olemaan. Sanojen valinta, puheenvuorojen muotoilu ja koko keskustelun rakenne eivät ole sattumanvaraisia, vaan ne noudattavat tiettyä säännömukaisuutta. Asiakkaan ja työntekijän välisestä puheesta on tunnistettavissa yleensä keskustelun kulku avauksesta käyntisyyn selvittämiseen, kysymysten ja vastausten vuorottelun kautta ongelman määrittelyyn (lääkärin vastaanotolla diagnoosin tekemiseen, sosiaalitoimistossa vaikkapa rahan puutteen toteamiseen, verotoimistossa verokirjassa olevien tulotietojen vanhentumisen toteamiseen jne), mahdollisten ohjeiden ja neuvojen antamiseen tai ratkaisuehdotuksiin (todetaan, että tarvitaan lisätutkimuksia ja lääkitystä, ehdotetaan asiakkaalle toimeentulotukihakemuksen tekemistä, pyydetään asiakasta toimittamaan tulotiedot uuden verokirjan saamiseksi) ja keskustelun päättäntään. (Sorjonen ym. 2001; Suoninen 1999, 2000.)

En kuitenkaan ota yhteiskunnallisia tai institutionaalisia asemia ennalta annettuina vaan tarkastelen, miten toimijat hyödyntävät ja suuntautuvat näiden institutionaalisten kehysten mukaan.

## 6.1. Tulohaastattelu

Asuntolan rutiineihin kuuluu tulohaastattelun tekeminen. Jos asukas on taloon tullessaan fyysisesti tai psyykkisesti hyvin väsynyt, tulohaastattelun tekeminen voi siirtyä pidemmällekin tuleviin päiviin. Tavoite ja käytäntö kuitenkin ovat, että haastattelu tehdään mahdollisimman nopeasti tulon jälkeen. Usein haastattelun toisena osapuolena on Asuntolan sosiaalityöntekijä, poikkeustapauksessa, kuten sosiaalityöntekijän poissa ollessa, haastattelun tekee joku muu asiakastyötä tekevä työntekijä tai talon johtaja. Haastattelu tapahtuu asukkaan ja työntekijän kesken useimmiten työntekijän huoneessa.

Ennen tulohaastattelua asukkaasta on olemassa jo monia tietoja, kuten edellä olleessa kappaleessa asukasvalintoihin liittyen kuvasin. Nämä ennakkotiedot, ennen asukkaan taloon tulemistä saadut tiedot, ovat lyhyenä kirjauksena Vihkossa tai sitten pelkästään työntekijöiden jakamana puhuttuna tietona. Tulohaastattelu on paikka, jossa tietoja kartoitetaan ja tarkennetaan asukkaalta itseltään. Tässä tilanteessa voidaan keskustella jotakin myös tulevista suunnitelmista, mutta usein haastattelu on lähinnä lyhyt kartoitus uuden asukkaan tilanteesta. Keskustelu ei ole mitä tahansa rupattelua, vaan haastattelijana oleva työntekijä johtaa keskustelua kysymyksillään ja haastateltavana oleva asukas vastaa. Työntekijä ohjaa haastattelun kulkua, työntekijää taas ohjaa strukturoitu haastattelulomake.

Haastattelussa käytössä olevaan lomakepohjaan (ks. luku 7) kirjataan tietoja asukkaasta. Lomakepohjaa seurailleen haastattelu etenee yleensä tiettyssä järjestyksessä. Aluksi kysytään tulijan henkilötiedot, omaisen ja asukkaan kotikunnan sekä alueen tai kunnan sosiaalityöntekijän nimi. ”Tulotilanne” ja ”perheväkivalta”-kohdissa selvitetään välittömästi tuloon liittyviä tapahtumia, mahdollisen väkivallan kohteeksi joutumisen laatua ja toistuvuutta. ”Asunnottomuus”-kohdassa määritetään esimerkiksi paikkaa, missä on aikaisemmin asunut, asunnottomuuden kestoa ja syytä. ”Päihteiden käyttö”-kohtaan kirjataan asukkaan käyttämät päihteet, käytön kesto, luonne ja hoidot. ”Sosiaalinen tilanne”-kohdassa työntekijä selvittelee asukkaan työ- ja taloudellista tilannetta sekä sosiaalisia suhteita, eli lähimpien ihmissuhteiden verkostoa. Haastattelulomakkeen kohdassa ”muuta huomioitavaa” kirjataan asukkaan käyttämä lääkitys, allergiat ja esimerkiksi toiveet puheluista. Tulohaastattelutilanteessa selvitetään myös asukasta koskevat maksuasiat. Ne asukkaat, joiden tulot riittävät hoitopäivämaksuun, maksavat sen itse. Usein työntekijä tai asukas itse kuitenkin pyytää maksusitoumusta asuntolaan kotikunnan sosiaalitoimesta jo siinä vaiheessa, kun Asuntolaan tulosta vasta sovitaan.

Tietojen keräämisen ohella tulohaastattelun toinen tärkeä tehtävä näyttää olevan Asuntolan sääntöjen ja yhteisössä elämisen rajojen ja mahdollisuuksien kertominen ja tähdentäminen uudelle asukkaalle. Näihin asioihin työntekijä johdattaa asukkaan yleensä haastattelun loppuvaiheessa. Haastattelun loppupuolella asukkaalta pyydetään allekirjoituksia, joilla hänet sitoutetaan sääntöjen ja järjestyksen noudattamiseen sekä kuntoutussuunnitelman tekemiseen ja sen toteuttamiseen. Lisäksi allekirjoitus pyydetään lupaan olla yhteydessä sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisiin sekä tavaroiden säilyttämisestä tehtyyn sopimukseen. Myös työntekijä vahvistaa allekirjoituksellaan tehdyn haastattelun.

Seuraavassa analyysissä tarkastelun kohteena on tulohaastattelu, jossa toisena osapuolena on työntekijä ja toisena uusi asukas. Työntekijä on nauhoittanut tilanteen asukkaan luvalla. Tutkijana en ole itse ollut tässä tilanteessa paikalla. Olen valinnut yhden, varsin tavanomaisen tulohaastattelun, enkä esimerkiksi otteita useista haastatteluista. Tämä siksi, että näin tulee hyvin näkyviin se kokonaisuus, rakenne ja yhtenäinen juoni, joka tulohaastatteluihin liittyy ja on nähtävissä jo yhden haastattelun kuluessa. Otteisiin olen valinnut ydinkohtia keskustelusta, seuraten sitä alusta loppuun saakka. Kiinnitän erityisesti huomiota sellaisiin muutoskohtiin, joissa asia, puheenaihe, keskustelijoiden aktiivisuus tai puhumisen tyyli muuttuu tai vaihtuu toiseksi.

Esimerkkinä olevassa asukkaan ja työntekijän tapaamisessa tulevat erityisen hyvin esille, kuinka osapuolet orientoituvat tilanteeseen niin sanotun keskusteluhaastattelun- ja tiedonantoformaatin mukaisesti (Silverman 1997). Keskustelun alkupuolella lyhyet kysymys-vastaus vuorottelut antavat työntekijälle nopeasti organisaation tarvitsemat perustiedot uudesta asukkaasta ja hänen sosiaalisesta tilanteestaan. Myöhemmin keskustelu vaihtuu tietoa ja ohjeistusta antavaksi työntekijän selvittäessä Asuntolan käytäntöjä ja periaatteita sekä puhuessa esiin ne oikeudet ja velvollisuudet, joihin osapuolten on orientoituttava (ks. Juhila 2000). Yksittäistä asukasta koskevassa tulohaastattelussa on nähtävissä monia, Asuntolan asiakkuuteen laajemminkin liittyviä tapoja tulkita asukkaiden elämäntilanteita. Haastattelukeskustelun kuluessa rakennetaan viime kädessä myös kerta kerralta ja puheenvuoro puheenvuorolta Asuntolan sosiaalinen todellisuus, johon osapuolet omista roolisuorituksistaan (Goffman 1959) käsin orientoituvat. Tavoitteena lienee myös tähän todellisuuteen sitoutuminen, jota kuvainnollisesti vahvistetaan loppuvaiheessa pyydettävillä allekirjoituksilla. (ks. Gergen 1994; Burr 1997; Shotter 1993.) Haastattelun loppupuolella oleva työntekijän kuvaus asuntolaelämästä sääntöjen ja ohjeiden kertomisena asukkaalle on samalla hyvä johdatus lukijalle siihen konkreettiseen maailmaan, jossa Asuntolassa eletään. Keskustelu on siis institutionaalista monessa mielessä, sekä vuorovaikutuksen rakenteeseen ja kulkuun liittyen, että organisaation toiminnan sisällön esiin puhuvana.



### 6.1.1. Perustietojen kartoitus

Haastattelu lähtee liikkeelle työntekijän aloitteesta, ensin lyhyellä kuvauksella siitä, mitä haastattelu tulee pitämään sisällään.

- H: Me voitais aloittaa nyt sitte, täyttää nämä meidän paperit ja ottaa nämä ihan perushenkilötiedot. Sitte voidaan katsoa vähän näitä meidän asumisohjeita täällä. Sitte voidaan, jos suinkin vaan ehitään vähän kiertää tässä, tässä talossa ja. Sä et oo täällä aikasemmin ollu vai?*
- N: En oo ollu, kerran tilanne, kuus vuotta sitten, syksyllä tulee kuus vuotta sitten, minut silloin kerran tuotiin tänne*
- H: Ai*
- N: Silloin oli kai semmonen, raiskaustappaus ja*
- H: Ai jaa*
- N: Minä sit kuitenkin läksin pois. Minua ei varmaan silloin keritty edes kirjata sisään.*
- H: Ahaa*
- N: Että ihan vähä aikaa oli tossa ja*
- H: Öiseen aikaan vai?*
- N: Niin olin*

Työntekijä kertoo alkuvaiheessa naiselle tulohaastattelun tarkoituksen. Tietojen saaminen ja kirjaaminen uudesta tulijasta sekä Asuntolan sääntöjen kertominen ja taloon tutustuttaminen ovat tulovaiheen rutiineihin kuuluvia tehtäviä. Työntekijä puhuu organisaation eli ”meidän” asiakirjoista, ei asukkaan papereista, vaikka ne hänestä kertoisivatkin. Keskustelun avaaminen puhumalla esimerkiksi ”sinun paperiesi täyttämisestä” olisi paljon hämäämpi kuva asiakkaalle siitä, mitä ollaan tekemässä. Tässä asetelmassa asukas on selkeästi tietojen antaja ja ohjeiden vastaanottaja. Asumisohjeiden ja sääntöjen kertominen ovat hallinnollisia tehtäviä, ne kuuluvat organisaation ’viralliseen puoleen’. Jos aikaa jää, voi asiakas odottaa myös pientä tutustumiskierrosta talossa, mutta tämä tapaaminen ei lupaa syvällisempää keskustelua ja paneutumista asiakkaan elämäntilanteeseen. Liikkeelle lähdetään kysymällä aikaisempaa kokemusta talossa olosta.

Aluksi nainen kieltää olleensa talossa, mutta jatkaa heti perään kerran, toisten tuomana käyneensä. Kieltämisellä aloittaminen voi olla asukkaan taholta sitä, että hän haluaa vähentää tai kieltää edellisen käynnin merkitystä. Minä -muodossa oleva ”en oo ollu” muuttuu ulkopuolisempaan tapaan puhua omasta itsestään. Asiakas ei itse ole tullut taloon, vaan ”mut silloin kerran tuotiin tänne”, toimija oli joku toinen. ”Silloin oli nämä raiskaustappaus” aloitukseen työntekijä antaa palautteen ”ai jaa”, johon nainen olisi voinut jatkaa kertomalla asiasta enemmän. Hän kuitenkin päättää lopettaa keskustelun tästä asiasta ”Minä sit kuitenkin läksin pois”. Sekä nainen että työntekijät kuitaavat raiskausasian lyhyesti. Työntekijä ei provosoi raiskauskeskustelua eteenpäin, eikä naisella näytä olevan tarvetta puhua asiasta. Osoituksena siitä, että ymmärtää

organisaation käytäntöjä ja asioiden kirjaamista, nainen toteaa, ettei ”sillon keritty ees kirjata sisälle”. Työntekijä antaa naiselle mahdollisuuksia ottaa keskustelun viennin hallintaansa antamalla tilaa aktiivisilla palautteilla ”ai”, ”ai jaa”, ”ahaa”. Toisaalta asukkaan ohjaama keskustelu ei sovi tulohaastattelun luonteeseen ainakaan pitkinä episodeina. Edellisessä käynnissä ei siten viivytä pidempään vaan mennään eteenpäin haastattelulomakkeen mukaisessa järjestyksessä.

- H: *Joo, just joo, näin nyt että, niinku käyny sitte kuitenkin täällä*  
N: *Nii*  
H: *Tänään on kaheskymmeneskolmas kuudetta ja sä tulit kello yhdeksän ja, ja anteeks mä ny jo unohdin sun nimen*  
N: *((kertoo nimensä))*  
H: *Joo, ja ammattia tässä kyse-*  
N: *((mainitsee ammatin))*  
H: *Joo, ja sitte toi sosiaaliturvatunnus*  
N: *((kertoo tunnuksen))*

Asiakkuuden historia Asuntolassa tulee huomioitua. Samoin henkilötiedot kirjataan tarkasti ylös, kuten myös ammatti. Seuraavaksi haastattelija siirtyy puhuttamaan naisen asumisasiota.

- H: *Joo, ja, onko sulla osoitetta?*  
N: *(kertoo osoitteen) mun pitää mennä hakke, ilmottaa tai mennä tekemään nyt se, vuokra-asunto sanoo irti itteni tuolta että, mul oli kyllä aikomus mennä tänään*  
H: *Joo, just, se on niinku entinen osote sitte?*  
N: *Mm*

Asuntolan asukkaista monet ovat asunnottomia. Tämä näkyy kysymyksen asettamisessa. Työntekijä ei kysy suoraan, mikä on osoitteesi. Verovirastossa tai terveyskeskuksessa asioidessa tällainen kysymyksen asettaminen voisi olla asiakkaasta loukkaavaa tai ainakin kummallista. Tietysti ihmisillä täytyy olla osoite. Mutta Asuntolan kontekstissa suurin osa naisista on asunnottomia ja paikattomia tai postiosoitteena on ”poste restante”. ”Onko sulla osoitetta” on ikään kuin pehmennetty tapa kysyä arkaluontoista asiaa. Se antaa ennakkoon vastaajalle viestin siitä, että kysyjä on ottanut huomioon sen, että olet asunnoton tai asumiseesi liittyy ongelmia. Nainen kertoo aluksi osoitteen, mutta hetken päästä työntekijä huomaa, ettei hän asu kyseisessä osoitteessa tai ei ole siellä kirjoilla. Asunnottomuus ja päättymässä oleva suhde avomieheen liittyvät yhteen.

- H: *Joo, ja tota siviilisäätty?*  
N: *Avoliitossahan nyt tällä hetkellä oon tuota*  
H: *Joo, avoliitto mutta*  
N: *Joo*  
H: *Onks se nyt niinku päättymässä vai?*

N: Mm  
H: Joo, just joo ja sitten me kysytään aina lähiomaisen, nimi ja yhteystiedot  
N: Nii, toi onkin vaikeempi paikka (naurahtaen, kertoo henkilön)  
N: Hän asuu (sanoo kaupungin nimen)  
H: Aha, joo, onk sulla hänen puhelinnumeroaan?  
N: ((kertoo numeron))  
H: Entäs toi osoite, muistatko?  
N: Sitä en kyllä muista että  
H: Joo, no kyllä se riittää että se. Ja tota, kuka sun sosiaalityöntekijä on, minkä niminen?

Työntekijä pehmentää palautteellaan ”joo, just, joo” ihmissuhteeseen liittyvästä asiasta puhumista. Ei ole tarkoitus korostaa vaikeuksia, vaan ainoastaan saada asioita nimettyä. Pehmennyksellä työntekijä lieventää ongelmallisuutta ja siirtyy seuraavaan asiaan eli lähiomaiseen ja sitten sosiaaliviranomaiseen. Sosiaalityöntekijän nimen kysyminen tässä yhteydessä liittyyneen organisaation käytäntöön maksuasioden selvittämiseksi. Asukkaan kotipaikan sosiaalityöntekijä voi tehdä päätöksen asiakasmaksusta. Työntekijä olettaa kysymyksellään ”kuka sun sosiaalityöntekijä on?”, että naisen tiedossa on kyseisen viranomaisen nimi. Hän ei esimerkiksi kysy, onko nainen käynyt sosiaalitoimistossa tai tietääkö hän, kuka oman paikkakunnan sosiaalityöntekijä mahtaisi olla. Myöhemmin haastattelussa työntekijä heittää kysymyksen myös lapsista.

H: Joo, ja sulla ilmeisesti o lapsia?  
N: Ei o, mul on poika (sanoo kaupungin nimen) mutta  
H: Aha  
N: Hän asuu siellä((ei saa selvää ))  
H: Aha, asuu isänsä kans  
N: Joo  
H: Joo-o, me otetaanki tähän lasten tiedot vaan jos, lapset on meillä täällä että  
N: Ni

Työntekijän ennakko-oletus siitä, ettei naisella ole lapsia, osoittautuu vääräksi. Aluksi myös nainen erehtyy kieltämään lapsen olemassa olon, kunnes nopeasti korjaa asian. Lapsi asuu isänsä kanssa. Ei äitinsä mukana oleva lapsi ohitetaan tässä keskustelussa ja työntekijän repliikin mukaan ilmeisesti muulloinkin vastaavassa tilanteessa. Lapsesta ei tule mainintaa tulo-haastattelulomakkeeseen. Kyseisen lyhyen episodin lisäksi lasta ei nosteta keskusteluun enää tämän haastattelun aikana. Lasten keskeisyys naisten elämässä ei saa ainakaan tässä otteessa vahvistusta. Johtuuko ohittaminen tässä kohdin siitä, että kyseessä näyttäisi olevan juuri perustietojen kartoitus, jolloin tavoitteena ei olekaan käydä laajempaa keskustelua aiheesta? Vai johtuuko se siitä, että ei äitinsä mukana ja hoidettavana olevat lapset eivät tule miellettyiksi osaksi naisten elämää? Nainen on ikään kuin luopunut äidin roolistaan ja hän

tulee käsitellyksi 'ei -äitinä'. Naisen oma vastauksin on tämän suuntainen. Lapsista 'luopuminen', heidän hoitonsa uskominen toiselle (tässä isälle), voi yhdistyä niin työntekijän kuin naisenkin mielessä myös moraalisesti latautuneeseen äitiyden teemaan ja naisen syyllistymiseen (Granfelt 1998, 122; Kulmala & Vanhala 2004), jolloin asiassa ei haluta keskustelussakaan viivähtää. Työntekijän tulkinta lapsen tilanteesta voi olla myös se, että hänen suhteensa ei ole huolta. Lapsi ei ole keskeinen ongelma Asuntolassa tässä ja nyt, jolloin hänet voidaan jättää huomioimatta. Toisaalta myös lapsen huomioiminen naisen elämässä olevana resurssina on keskustelun ulkopuolella. Kaikki tämä tarkoittaa mahdollisesti myös sitä, ettei hän tule huomioiduksi myöhemminkään Asuntolan keskusteluissa<sup>28</sup>.

Perusasioiden kartoitukseen kuuluu myös taloudellisen tilanteen ja terveydentilaan vaikuttavien asioiden nopea kartoitus.

- H: *Onko sulla nyt yhtään rahaa?*  
N: *On mulla sen verta et mä pärjään*  
H: *Niin et sä pääset kulkemaan*  
N: *Ihan sitä varaa, joo, on mul sitä aina*  
H: *Joo, no hyvä, joo. No mites sitte tota noin, onko sulla lääkitystä?*  
N: *Ei o mittää*  
H: *Entä allergioita tai jotain ruokavaliorajotuksia*  
N: *Ei o (...)*  
H: *Tota lääkitystä ei ole, joo (...) Mites sitte tota, onko sulla töitä ja?*  
N: *Ei o tällä hetkellä töitä*  
H: *Sä oot työtön, joo. Ja tota, mitkä sun tulot on?*  
N: *Mulla ei o tällä hetkellä mitään tuloja että ne pitää, et ne on tulot, täytyy, nää, asiat*  
H: *Toimeentulotuesta sitte*  
N: *Ni*

Työntekijän ensimmäinen kysymys rahasta antaa jo ennako-odotuksen siitä, ettei asukkaan oletetakaan olevan hyvin toimeentuleva. Taloudelliseen tilanteeseen palataan vielä uudelleen lääkitysten, allergioiden ja ruoka-asioiden jälkeen. Työttömyysasian työntekijä kommentoi lyhyesti, ainoastaan taloudelliseen tilanteeseen liittyvänä sivujuonena. Hän ei esimerkiksi lähde selvittämään työttömyyden syitä, sen kestoa tai työkyvyttömyyttä. Taloudellisen tilanteen selvittelyä ohjaavatkin työntekijän näkökulmasta todennäköisesti asiakasmaksuun liittyvät intressit. Onko asukkaalla mahdollisuutta osallistua Asuntolassa olemisesta syntyviin kustannuksiin? Kommentti toimeentulotuesta päättää taloudellisen tilanteen selvittelyn.

---

<sup>28</sup> *Asuntolan vaihtuvista käytännöistä kertoo se, että toisena ajankohtana ja henkilökunnan vaihdosten myötä myös lasten huomioimisessa tapahtui muutoksia. Jossakin vaiheessa naisten alaikäiset lapset merkittiin tulohaastattelun yhteydessä lomakkeeseen ja lisäksi huomioitiin se, kuinka lasten (mahdollinen) tapaaminen tullaan järjestämään Asuntolassa asumisen aikana.*

Tulohaastattelun yksi keskeinen tehtävä on Asuntolaan tulemistä edeltäneen tilanteen selvitys. Miksi tulija on täällä? Työntekijä antaa asiakkaalle mahdollisuuden ja velvoitteenkin kertoa itsestään ja tilanteestaan.

### 6.1.2. Sosiaalisten ongelmien nimeäminen

Jo edellisessä kappaleessa kuvatussa perustietojen kartoituksessa työntekijä voi tehdä tulkintoja tulijan sosiaalisista ongelmista, asunnottomuudesta, ihmissuhteen päättymisestä ja rahattomuudesta. Mihinkään näistä asioista ei haastatteluvaiheessa vielä pysähdytä, vaan tarkoitus on saada haastattelun aikana mahdollisimman laaja kuva naisen elämäntilanteesta.

H: *Sä tuut nyt siis Katkoasemalta, suoraan?*  
N: *Ni, joo*  
H: *Joo, ja tota minkälainen tilanne sulla nyt on? Elämäntilanne että, kaiken kaikkiaan?*

Asuntolaan tulo katkaisuhuhoitopaikasta puhuu naisen päihteiden käytöstä. Työntekijä ei tässä vaiheessa tartu siihen, vaan jatkaa avoimella kysymyksellä elämäntilanteesta. Kysymys ei ennakkoon rajaa naisen kertomusta ja vastausta esimerkiksi ongelmien kertomiseen. Mutta keskustelun pääteemat tulevat liikkumaan perinteisillä sosiaalisten ongelmien alueilla.

N: *Kotiin mä en voi enää mennä, enkä haluu mennä (...)*  
H: *Joo, oliko, teil oli riitatilanne vai?*  
N: *(...) viis vuotta yhdessä oltu, elikkä se on ollu alun alkaen semmosta pientä, aina humalassa hakkaamista, nyt se meni niin pahaks että, mä päätin et loppuu nyt se, et mun on lähettävä(...)*  
H: *Mm, joo, se on varmaan kyllä ihan hyvä päätös (...)se voi sitte vaan pahentua kerta kerralta että (...) Jouduiks sä käymään lääkärissä tai ooks sä yleensä, käyny?*  
N: *En käyny, en*

Väkivaltatilanteen käsittely etenee työntekijän alkuvaiheessa esittämän ”teillä oli riitatilanne vai?” kommentoivan kysymyksen jälkeen asiakkaan ohjaamana eteenpäin. Työntekijä vahvistaa naisen tekemiä päätelmiä ja ratkaisuja irtautua väkivaltaisesta suhteesta. ”Jouitko sä käymään lääkärissä tai oot sä yleensä” voi olla tilanteen kartoittamista niin, että työntekijälle muodostuu kuva väkivaltatilanteen vakavuudesta. Lisäksi se voi toimia naiselle annettuna vihjeenä siitä, kuinka väkivaltatilanteessa olisi syytä toimia: kannattaisi käydä lääkärissä näyttämässä vammojaan. Keskusteluotteessa naisen toimijuus omassa asiassa säilyy, ratkaisun avaimet ovat hänellä. Väkivaltaongelman käsittelystä työntekijä ohjaa keskustelun päihdeasioihin.

H: *Kuinka pitkään sä olit siellä, kuinka pitkä hoitajakso sul oli (katkopaikassa)?*

- N: *Mä olin siellä seittemän päivää*
- H: *Joo, joo mä laitan tähän vaan lyhyesti näitä pääkohtia. Minkälainen, oliko se tota, miltä se hoito siellä Katkopaikassa tuntu? Oliko se*
- N: *Minusta oli kiva, siis semmonen, asiallinen, iha hyvä. Kyl siellä sai vähän, uskoo itteensä että, ku mullaki on aina ollu itelläni alkoholiongelma ja mä sit kotona join ni(...) kotona on, ku mies juopi ja, ni se ei onnistu iteltäkään että näin.*
- H: *Mm, joo, eli ne on just ne tilanteet et ku hän rupee juomaan ni*
- N: *Ni, ni*
- H: *Sä sanoit, että ne sieltä Katkopaikasta on ohjannu sua sitte tämmöseen jatko*
- N: *Niin, A-klinikalle mulle on varattu aika ja, no A-kilta mulle onki tuttu, mä oon saanu sieltä tuttuja*
- H: *Ahaa*
- N: *Et mä siellä käyn ihan, aattelin nyttekin ihan et sopii mulle*
- H: *Aha*
- (...)
- N: *Nää mul on, lähinnä ne hoitokonstit ((naurahtaen)) itelleni*
- H: *Mm, joo*
- N: *Niin, siihen kuntoutukseen oisin kyllä päässy mutta tuota, sieltä on sitte hankala noita asuntoasioita ja tommosia hoidella, sitte kaikki laittaa, paperit ja muut ni, näin et tää ois parempi paikka, tänne tulla*
- (...)
- H: *Oliks tää ensimmäinen kerta sit, ku sulla oli tämmönen putki, vai onks sitä sattunu aikasemminki?*
- N: *Ei mulla siin o, tuolla toisessa paikassa sattunu, ku se oli silloin kun (...)*

Työntekijä viittaa kirjaamiinsa pääkohtiin, eli päihdeasioiden kirjaaminen on yksi tulohaastattelulomakkeen pääkohdista. Lomakkeeseen ja pääkohtiin viittaaminen voi toimia työntekijälle myös apuvälineenä, jolla hän saa ohjattua ja pidettyä keskustelun hetken päihdeasioissa. Naisen vastaus katkaisuhoidon asiallisuudesta ja sen tuomasta avusta tai hyödyllisyydestä voi olla tarkoitettu palautteeksi työntekijälle siitä, että hän asiakkaana uskoo tällaisen auttamis- ja hoitotyön vaikutukseen. Hän kenties ymmärsi työntekijän kysymyksen palautteen hakemisena auttamistyöstä yleensä, ei välttämättä kutsuna henkilökohtaisten tunteuksien erittelemiseen. Puhe uskosta omaan itseensä on myös osa auttamistyön diskurssia, hyvän asiakkaan rooliin kuuluu uskoa muutoksen mahdollisuuteen ja omaan yrittämiseen, omaksua tarjottu asiakkaan rooli, hyväksyä tarjottu apu kyseenalaistamatta ja kritisoimatta (Juhila 2003, 93). Tosin naisen puheessa vivahtaa, jos ei aivan kriitisyys, niin kuitenkin hoidon valikointi. Hän ei ole ottanut vastaan tarjottua kuntoutusjaksoa vaan perustelee valintaansa käytännön asioiden hoitamisen ensisijaisuudella, kuten asunnon hakemisella. Kenties tunnistaen viranomaisten tarjoaman avun ja oman valinnan välistä ristiriitaa hän reagoi kohdassa ”nää mul on niinku, lähinnä ne hoitokonstit

itelleni” naurahtamalla. Päihteiden käytöstä käydään hetken keskustelu, jonka aikana työntekijä saa kartoitettua naisen päihdeasiakkaan historiaa sekä suunnitelmia jatkohoidoista. Alkoholiongelmasta käydyn lyhyen keskustelun myötä puheeksi tulee myös suhde mieheen. Kotioloissa myös miehen alkoholin käyttö on osa ongelmien vyyhtiä. Asunnottomuus ei siis ole ainoa syy taloon hakeutumiselle, vaan ongelma on naisen omassa päihteiden käytössä, miehen päihdeongelmassa ja siis myös sosiaalisissa suhteissa oleva.

- H: Sä et o vielä sitä vuokra-asuntoo nyt sanonu irti sitte varmaan sanonu että?*
- N: En, en o sanonu kun, tuolta soitettiin Katkopaikasta sinne sosiaalihuoltoon ja oli puhe että mä ensitilassa sanon, että ku tuolta pääsen pois ni, Katkopaikasta ni sitte hoidan sen asian. Ja laitan ne asuntohakemukset ja muut. Et ni, sillo viime viikolla soitettiin ja sillon ku ei ollu varmaa vielä, että pääsenkö minä tänne, oli puhe siitä että soittaa tällä viikolla tonne sosiaalihuoltoon ja jatkosta neuvotellaan sit eteenpäin*
- H: Joo, onks sulla aika tälle Sosiaalityöntekijälle (nimi)?*
- N: Ei o mitään aikaa*
- (...)*
- H: Just joo että, täytyy siitä maksusitoumuksesta sitten soitella hänelle*

Asuntoasioiden hoito ja sosiaalihuolto kuuluvat yhteen. Naisen asioissa on ollut viranomaisten välillä useita yhteydenottoja jo ennen Asuntolaan saapumista. Viranomaisten väliset kontaktit tulevat jatkumaan Asuntolasta käsin ainakin maksusitoumusasioissa. Yhtäältä naisen oma toimijuus ja aktiivisuus omien asioiden hoitamisessa on vahvana hänen puheessaan, mutta toisaalta keskustelussa välittyy viranomaisten tekemien väliintulojen vanhuus naisen muotoiluissa ”soitettiin”, ”puhe siitä että soittaa tällä viikolla”, ”jatkosta neuvotellaan”, kuten myös työntekijän tavassa sanoa ”täytyy siitä maksusitoumuksesta sitten soitella hänelle”. Ilmeisesti toimijana, soittajana ja yhteydenottajana on ollut juuri työntekijä, ei nainen itse.

Naisen sosiaalisille ongelmille on löytynyt näin nimet, jotka (yllättäen?) vastaavat täysin sitä lomakepohjaa, joka työntekijällä on käytössään tulohaastattelua tehdessään. Perustietoihin tulee kirjatuksi avoliitosta eroamassa oleva perheetön nainen, joka on työttömänä, tulona toimeentulotuki (työttömyyspäivärahan lisäksi). Nainen on asunoton, hän on kokenut perheväkivaltaa ja hänellä on henkilökohtainen päihdeongelma. Asiakkuuden sosiaalihuollollinen historia rakentuu päihdeongelman kautta. Nainen on tuttu sosiaalitoimessa ja yhteydenotto sinne tulee olemaan keskeisen tärkeä sekä raha-että asuntoasioiden järjestämiseksi. Asiakkuus Asuntolassa ja suunnitelma tulevaisuudesta tulee rakentumaan päihdeongelmasta kuntoutumisena. Nainen on juuri Asuntolan asiakkuuteen sopiva, juuri tällaisia tapauksia vartenhan Asuntola on olemassa. Asuntolassa asumisen tehtävänä on auttaa asukkaita heidän sosiaalisissa ongelmissaan.

Haastattelun alkuosa noudattelee uskollisesti David Silvermanin (1997) kuvaamaa institutionaalisen vuorovaikutuksen haastatteluformaattia. Kysymysten ja vastausten nopea vuorottelu tuotti työntekijälle tietoja uudesta asukkaasta sovelluksena, joka istuu Asuntolan asiakkuuteen. Haastattelun yhteydessä työntekijän edessä oleva lomakkeeseen tulee kirjatuksi keskustelussa esiin nostettuja asioita. Tulohaastattelun jatkuessa keskustelun muoto muuttuu haastatteluformaattista tiedonantoformaattiin (emt.). Haastattelun jatkuessa työntekijä ei juurikaan odota vastapäätä istuvan naisen vastaavan tai kommentoivan asioita, mutta kylläkin osallistuvan vuorovaikutuksen kulkuun osoittamalla olevansa 'läsnä' tässä ja nyt tilanteessa ja ymmärtäneensä sen, mitä työntekijä hänelle puhuu. Keskustelu jatkuu kuntouttamisen ja asumisen teemoilla.

### 6.1.3. Kuntoutumisen ja itsenäisen asumisen tavoite

Keskustelu ongelmista johtaa luontevasti mainintaan kuntoutussuunnitelman tekemisestä.

*H: Täs mainitaankin, lomakkeessa tää kuntoutussuunnitelma eli, jonkun ajan päästä voidaan keskustella näistä, tämmösiä, tukitoimista ja sun tavoitteista ja tällasista*

*N: Ni*

*H: Että tota, tai selvitysmiessuunnitelmaks me tätä oikeestaan sanotaan vaikka tässä on, lukee että kuntoutussuunnitelma.*

Kuntoutussuunnitelma tulee puheeseen itsestäänselvyytenä, eikä työntekijä odota naisen kommentoivan asiaa. Kuntoutuksen tavoitteista ja tukitoimista tullaan keskustelemaan asiakkuuden aikana myöhemmin, kuten työntekijä lupaa. Kuntoutussuunnitelmaa kutsutaan myös selviytymissuunnitelmaksi. Kuntoutuksen ja selviytymisen tarve liittyy asukkaaseen, hänessä on jotakin sellaista, jota täytyy muuttaa. Asuntola on paikka, joka kuntouttaa ja jossa kuntoutusta suunnitellaan. Kuntoutussuunnitelman tekeminen on osa paikan rutiinia, se on ennakko-oletuksena mainittu jo tulohaastattelulomakkeessa. Heti asiakkuuden alkuvaiheissa tulijaa ryhdytään puhuttamaan sisälle tähän kuntoutuksen kieleen, jossa keskeisiä ovat suunnitelmien tekeminen ja tavoitteiden asettaminen. Haastateltavana oleva nainen kommentoi asiaa sanomalla ”ni”. Naisen omissa, aiemmissa puheenvuoroissa oleva viritys asiakkuudestaan ja elämäntilanteestaan painottuu työntekijän puheenvuoroihin verrattuna hieman toisin. Hän tunnustaa päihdeongelman olemassaolon, mutta uskoo pärjäävänsä asian kanssa sillä tuella, jota hän on tottunut käyttämään eli A-klinikan ja A-killan avulla. Keskeinen kysymys hänelle on tällä hetkellä asuminen ja väkivaltaisen suhteen päättäminen. Tähän hän hakee tukea Asuntolasta. Miten nämä asiat yhdistyvät Asuntolassa laadittavassa kuntoutussuunnitelmassa, tukitoimissa ja Asuntolan naiselle asettamissa tavoitteissa sekä naisen omissa tavoitteissa?



Kertoessaan Asuntolan asukkaista yleensä työntekijä samalla antaa sekä lisäohjeistusta siellä olemiselle sekä vahvistaa uuden tulijan tietämystä Asuntolassa asumisen tavoitteellisuudesta.

*H: Täällähän on meillä asukkaana erilaisista kriisi- ja perheväkivaltatilanteista tulevia asukkaita. Ja lapsia myöskin, tälläkin hetkellä on aika paljon pieniä lapsia. Ja toi turvallisuusasia on, se on aika tärkeä, meil on semmonen toivomus täällä että, vain henkilökunta avaa ovet vieraille*

*N: Joo*

*H: Just sen takii kun ei, muut asukkaat ei voi tietää että, minkälainen tilanne jollakulla toisella on (...) Täällä asukkaat asuu eripituisia aikoja et lyhyimmät on, muutamia tunteja sitten, pisimmät saattaa olla jopa pari vuotta (...) Mut itsenäinen asuminen on täällä kaikilla se tavoite, ja tää on väliaikaista tää asuminen täällä kaikilla*

*N: Ni*

Työntekijä kertoo muiden naisten ja lasten täällä olemisen syistä. Näitä ovat kriisi- ja perheväkivaltatilanteet. Asuntolan profilointi kriisi- ja perheväkivaltatilanteiden auttamispaikaksi nimenomaan asukkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa on ymmärrettävissä ainakin kahdella tavalla. Ensiksikin, tulijan kannalta voi olla miellyttävämpää ajatella paikan profiilia laajan 'kriisitilanne' kategorian avulla. Kuka tahansa voi joutua joskus kriisitilanteeseen, tulija ei siis ole poikkeus. Toiseksi perheväkivalta on yleisesti hyväksytty syy hakea apua, voi olla suorastaan velvollisuus irrottautua väkivaltaisesta perhetilanteesta, etenkin silloin, jos perheessä on lapsia (ks. Notko 2000, 49–59; Perttu 1999). Tulija voi siis ajatella tehneensä oikein tänne tullessaan. Entä sitten niissä tilanteissa, joissa kyse on muusta kuin perheeseen liittyvästä väkivallasta, onko silloin kyse kriisitilanteesta? Kriisitilanne on ystävällinen kategoria siinä mielessä, että se voi sulkea varsin monenlaisia asioita sisäänsä. Se luo mielikuvan myös siitä, että tilanteella on alkunsa ja loppunsa. Kriisi ei voine jatkua loputtomiin, koska silloin kyse on jostakin muusta kuin kriisistä. Kriisi sopii hyvin kuntoutuksen ja selviytymisen pariin, se on kuin ongelmanratkaisu, jossa nimetään, määritetään, suunnitellaan, asetetaan tavoitteita ja toteutetaan. Organisaation asettama tavoite Asuntolan väliaikaisuudesta asukkaiden elämässä tarvitsee asiakkaikseen ihmisiä, joiden ongelmat ovat hahmotettavissa ja ratkaistavissa, toiset muutamassa tunnissa ja pisimmilläänkin kahden vuoden sisällä asukkaan saapumisesta. Sinänsä myös tilanne sanan käyttö on asiakasystävällinen, siinä missä naisen Asuntolaan tulo tuli liitettyä pääasiassa hänen henkilökohtaiseen päihdeongelmaan, siis henkilökohtaiseen ominaisuuteen, tilanne sanana vie ongelman määrittämisen kauemmas naisesta itsestään. Ongelma voi olla tilanteessa, siis myös naisen ulkopuolella.

Kuntoutuksen tavoitteeseen sopii luontevasti työntekijän kuvaus Asuntolassa saatavasta neuvonnasta, ohjauksesta ja keskusteluavusta.

- H: Mahdollisuus saada henkilökohtaista neuvontaa, ohjausta ja keskusteluapua (...) Mut et sitten tää, nää keskustelut ja kaikki tämmöset asiat niin ne olis, meil on se toivomus että, virka-aikana*
- N: Ni*
- H: Koska sillon tää on eniten henkilökuntaa, iltasin öisin ja viikonloppusin tää on vaan, ihan minimimäärä et tää on vaan keittiöihminen ja öisin yöhoitaja*

Asuntolan asukkaat ovat ohjauksen ja neuvonnan tarpeessa, jota parhaiten voidaan toteuttaa henkilökohtaisissa työntekijän ja asukkaan kahdenkeskisissä keskusteluissa. Työntekijä varautuu siihen, että naisella voi olla tarvetta keskusteluun silloinkin, kun normaali päivätöaika on päättynyt. Muistutus virka-ajasta jo tulovaiheessa on siis tarpeen. Samalla työntekijä viestittää, että talossa on aina henkilökuntaa ja muistutus virka-ajasta tulee muotoilluksi toivomuksena. Tieto siitä, että täällä ei ole koskaan yksin ja apua on periaatteessa saatavana aina, luo tarvittaessa myös turvallisuutta tulijalle.

Kun tulohaastattelulomakkeen mukaiset tiedot tulijasta on saatu kirjattua paperiin, seuraa asukkaan sitouttaminen tietojen oikeellisuuteen sekä tulevan kuntoutussuunnitelman tekemiseen ja toteutukseen.

- H: Tos on nyt nää pääasiat ihan lyhyesti ja tota, sä voisit vaikka kattoo et mitä mä oon, tähän nyt sitten kirjojellu. Ja sitten tää on tää teksti et, sitoudun allekirjoituksellani noudattamaan Asuntolan sääntöjä, ne katotaan kohta*
- N: Ni*
- H: Ja osallistumaan kuntoutussuunnitelman laadintaan ja toteutukseen. Ni jos sä tän, voisit allekirjoittaa niin, mutta voit ihan kattooikin et on varmasti tullu, oikein tiedot*

Ennen sääntöjen läpikäymistä ja uuden asukkaan sitouttamista niihin allekirjoituksellaan, työntekijä pyytää naista tarkistamaan sen, mitä hän on tulohaastattelulomakkeeseen kirjoittanut. Samalla allekirjoituksella nainen sitoutuu myös tulevaan oman kuntoutussuunnitelmansa, ei vain sen laatimiseen, vaan myös toteuttamiseen, lomakkeen tekstin mukaisesti allekirjoituksella ”sitoudun noudattamaan Asuntolan sääntöjä ja osallistumaan kuntoutussuunnitelmani laadintaan ja toteutukseen. Henkilökunnalla on oikeus käsitellä minua koskevia tietoja asumis- ym. asioitani hoidettaessa ja tehdä yhteistyötä asioissani sosiaali- ja terveysviranomaisten kanssa”. Vaatimus sitoumuksesta on rutiininomainen ja kuuluu tulohaastattelun käytäntöön. Allekirjoitus voi tuntua rutiininomaisuudessaan yhtäältä merkitykseltään vähäiseltä. Kaikki tulijat allekirjoittavat tämän eikä ole tiedossa, mitä sitten tapahtuu, ellei tulija sitoudu ja allekirjoita. Toisaalta voimme kysyä, miten voi sitoutua suunnitelmaan ja sen toteuttamiseen, jota ei ole vielä olemassa? Onko kenties kyse yleisellä tasolla olevasta muutoksen ajatuksesta Asuntolassa asuvien naisten elämässä? Tällöin muutoksen ajatus voi olla ikään kuin lupaus paremmasta, johon sekä Asuntolan työntekijä että asukas sitoutuvat.

Tässä vaiheessa tulohaastattelua keskustelun tyyli on muuttunut työntekijävetoisuudesta kysymys-vastaus -vuorottelusta työntekijän monologiksi, johon toinen osapuoli reagoi vain lyhyillä minimipalautteilla. Palautteillaan nainen kuitenkin osoittaa seuraavansa työntekijän kertomaa ja ymmärtäneensä sen, mistä puhutaan.

Naisen tekemän allekirjoituksen jälkeen siirrytään puhumaan talon käytännöistä ja yhteisöelämän pelisäännöistä.

#### 6.1.4. Sääntöjen ja ohjeiden antaminen

Tulohaastattelun loppupuolella työntekijä kertoo Asuntolan arjesta, täällä noudatettavista ohjeista ja säännöistä. Hän lähtee liikkeelle puhelinasioista.

*H: Sit noist puheluista, että jos meille soittaa joku tänne, joku omainen tai ystävä ja kyselee asukasta, ni me annetaan aina noi asukaspuhelinnumerot. Et meil on sekä tuolla yläkerras et alakerrassa semmoset puhelimet joihin asukkaille tulevat puhelut ohjataan*

*N: Joo*

*H: Että, ihan poikkeustapauksissa haetaan asukas näihin meidän, työpuhelimiin. Ja sit samoin yksityispuhelut, niin asukkaat soittaa niistä kolikoilla. Ja näistä meidän kanssa soitetaan nyt kaikki nämä viralliset asiat, virka-aikana*

*N: Joo*

Puhelimen käyttö on jaettu virallisiin ja yksityisiin puheluihin. Asukkailla on mahdollisuus soittaa virallisia puheluita talon työntekijöiden käytössä olevista puhelimista virka-aikoina kontrolloidusti. Työntekijä on mukana silloin, kun Asuntolasta käsin ollaan virallisesti yhteydessä eri viranomaisiin, kuten asuntotoimistoon, sosiaalitoimeen tai terveystieteeseen. Muut puhelut lukeutuvat yksityisten yhteydenottojen piiriin ja näiden puheluiden kustannukset asukkaat maksavat itse ja ne myös hoidetaan Asuntolan asukaspuhelimista. Lievennyksenä sääntöihin työntekijä kuitenkin mainitsee poikkeustapausten mahdollisuuden, joskus asukas voidaan hakea myös työntekijän käytössä olevaan puhelimeen.

Sitten seuraa perustietoa vaatteista, päivärutiineista ja muista käytännön asioista.

*H: Liinavaatteet, lakanat ja pyyhkeet, mä annan tuolta sulle. Ja sauna on kaks kertaa viikossa (...) Henkilökohtaset vaatteet ja puhdistusaineet, pitäs sitte itse, ostaa. Meil on tuolla alakerrassa semmonen, vaatevarasto, me saadaan paljon vaatetavaraa, kenkiä ja kaikenlaista tämmöstä niin, lahjotuksena (...) ja lapset sitten on äitien hoidossa. Ja sitten siin on ne ruokailuajat, jos on jotain menoa, asioitten hoitamista tai töitä esimerkiks, niin sitten näistä, voidaan joustaa mut niistä täytyy sopia etukäteen (...)*

*Jokaisessa huoneessa on lukittava kaappi, ja meiltä tuolta kansliasta saa siihen avaimen*

*N: Joo*

*H: Täs nyt toivotaan että se avain aina jätettäs tohon toimistoon jos lähtee jonneki kaupungille koska, jos se avain katoaa niin me joudutaan velottamaan siitä viiskyt markkaa (...) ja tosiaan omasta huoneesta sitten kukin asukas huolehtii itse. Meil on tossa käytävällä siivouskomero, josta saa lainata siivousvälineitä sitten kun on tarpeen*

*N: Joo*

*H: Ja on yleensä lukossa mutta me avataan se sitte, työntekijät kyllä (...) Ja tuol on pyykkitupa alakerrassa, voidaan käydä katsomassa se siellä. Se on ilmasta se koneenkäyttö (...) Sitten nää henkilökohtaset tavarat, eli ne pitäs säilyttää omassa huoneessa, ja me ei voida vastata näistä, jos täältä katoaa jotain*

*N: Ni*

Vaatehuolto, ruokailut, siivous ja tavaroiden säilytys tulevat nopeaan tahtiin ohjeistettua uudelle tulijalle. Laitoksen elämään kuuluu monenlaisten tilojen ja ovien lukittuna oleminen. Avainten säilyttämisestä ja käytöstä olevilla ohjeilla pyritään ennakoimaan mahdolliset hankaluudet jo ennakkoon. Sääntöjen tiukkuutta ja laitosmaisuuutta pehmentävät kuitenkin työntekijän käyttämät sanamuodot, jossa ”toivotaan”, ”pitäs sitte itse, ostaa”, ”pitäs säilyttää” ja ”voidaan joustaa”. Luontevasti uusi asukas ”joo” ja ”ni” kommenteillaan osoittaa seuraavansa ja ymmärtävänsä sen, mitä työntekijä hänelle puhuu.

Poissaoloista, kotiintuloajoista ja hiljaisuudesta on tehty myös tarkkoja ohjeita erilaisine määräaikoineen.

*H: Sitten nää poissaolot, et meil on nyt talo ihan täynnä ja jonossa on ihmisiä. Ja säkin jouduit ilmeisesti jonkun aikaa jonottaa et ei heti voitu luvata paikkaa*

*N: Joo*

*H: Niin et jos täältä on poissa niin kannattas ilmottaa meille aina että, mihin menee ja millon tulee*

*N: Joo*

*H: Ja jos on täs on tää kolme vuorokautta, poissa, niin sitten saattaa käydä niin että me joudutaan antamaan toiselle asukkaalle, että se on semmonen tilanne (...) Ja kotiintuloajat, täällähän on tää hiljaisuus, kymmenen aikaan että, noissa otiloissa toivotaan että sitte oltas hiljaa kun on pieniä lapsia ja kaikkee. Ja kotiintuloaika on täs kello yhteentoista mennessä että, yöhoitajan kans voi aina neuvotella siitä mut kesälläkin toivotaan et kahteentoista mennessä. Ja sitte vierailuajat, tääl on iltapäivällä kahdesta neljään, me kyllä tästäkin nykki on joustettu ja näin kesäaikana niin, vieraiden kanssa on istuttu pihalla et se ei o sillä lailla, niin suuri ongelma ku talviaikana*

*N: Joo*

Työntekijä aloittaa poissaoloista ja vierailuista olevien sääntöjen ja ohjeiden kertomisen vetoamalla Asuntolan paikkatilanteeseen. Asukkaaksi pääseminen ei ole itsestään selvyyttä, ilmeisesti myös vastapuolena oleva nainen on joutunut odottelemaan oman asiakkuutensa alkamista. Siis tulijan tulisi olla kiitollinen saamastaan paikasta ja muistaa, että sääntöjen noudattamatta jättäminen voi johtaa paikan menetykseen. Toisaalta tarkat ohjeistukset poissaoloista ja vierailijoista tulevat lievennetyiksi työntekijän puheessa hänen korostaessaan jälleen jouston ja neuvottelun mahdollisuuksia.

Siinä missä kotiintuloajoissa, puheluissa ja vierailijoissa voitiin tehdä pieniä myönnytyksiä kerrottuihin sääntöihin, rahan lainaamiseen liittyvät sääntö tulee esitetyksi ehdottomana.

*H: Ja sitten rahan lainaaminen toisille asukkaille on kielletty et meil on ollu, vähän hankaluuksia siit joskus*

*N: Joo*

Rahan lainaaminen toisille asukkaille on kielletty. Perusteluna säännölle ovat aikaisemmat hankaluudet tässä asiassa. Työntekijä viittaa mahdollisesti asukkaiden rahan lainaamisesta työntekijöille aiheutuneisiin hankaluuksiin, mutta pehmentää tätäkin ilmaustaan ”vähän” ja ”joskus” sanoilla. Onko organisaation työntekijöillä itse asiassa mahdollisuutta kieltää ja kontrolloida asukkaiden keskinäistä rahanlainausta vai ei? Joka tapauksessa haastattelussa pyritään ennakoimaan hankaluuksia aiheuttavia tilanteita ja useimmiten pienillä tuloilla sinnittelevät naiset tulevat todennäköisesti olemaan tilanteessa, jossa lainaaminen toiselta asukkaalta tulee mieleen.

Rahan lainaamisen lisäksi myös asukkaiden tavaroiden säilyttäminen on ongelmallista Asuntolan näkökulmasta.

*H: Tavaroiden säilytys on meille semmonen suuri ongelma ku meillä ei ole tilaa täällä, niin, mä pyytäisin sua tälläseen paperiin laittamaan kanssa nimen, olen tietonen siitä että mitä minulla on Asuntolaan tullessani mukana henkilökohtaisia tavaroita, on minun vietävä tai toimitettava ne pois viimeistään kahden viikon kuluessa poismuuttoni jälkeen*

*N: Ni*

*H: Eli kaks viikko on se aika et me voidaan luvata et me säilytetään mut sitten, sen jälkeen ei o takeita*

*N: Joo*

*H: Muussa tapauksessa Asuntolalla on oikeus hävittää kyseiset tavarat, et tämmöselle pyytäisin, allekirjotuksen. Sulla ny ei tällä hetkellä o paljon tavaroita mutta kuitenkin*

*N: Ei ni*

*(15 sekunnin tauko, nainen allekirjoittaa paperin)*

Perusteluna tälle sopimukselle tavaroiden hävittämisen oikeudesta on yksinkertaisesti tilan puute. Tavaroiden poisviemistä Asuntolasta muuton jälkeen korostetaan asukasta sitouttavalla allekirjoittamisella. Allekirjoitettavassa

paperissa tulija vahvistaa sen, että on tietoinen sekä antaa luvan siihen, ettei Asuntola ole velvollinen huolehtimaan hänen tavaroistaan kahta viikkoa pidempään talosta poistumisen jälkeen. Kahden viikon kuluttua Asuntolasta poistumisesta henkilökunnalla ”on oikeus hävittää kaikki jättämäni tavarat”.

Haastattelu jatkuu ehdottomasti kiellettyjen asioiden listalla, joita Asuntolan säännöissä ovat niin päihteet kuin lemmikkieläimetkin.

*H: Joo, no sitten päihteidenkäyttö on kiellettyä täällä ja tota, noi päihteiden hallussapito myöskin että*

*N: Mm*

*H: Ja henkilökunnalla on oikeus evätä sisäänpääsy, et meil on, me puhallutetaan tarvittaessa jos on epäilystä (...) Ja lemmikkieläimiä ei voi tuoda.*

Päihteiden käyttö ja niiden säilyttäminen johtavat ovien sulkeutumiseen Asuntolaan. Päihteiden käyttöä myös kontrolloidaan testaamalla naisia epäilyttävissä tilanteissa. Katkaisuhoidosta tulevalle asukkaalle käyttökielto ja sen kontrolli voivat olla vahva tuki pyrkimykselle irtautua päihteistä. Sääntö koskee kaikkia, myöskään toiset asukkaat eivät silloin ole uhkana omille pyrkimyksille päihteettömyyteen. Lemmikkieläinten tuomiseen liittyvä kielto on hyvin ymmärrettävissä yhteisössä elämisen kannalta välttämättömäksi säännöksi. Joskus se voi kuitenkin aiheuttaa ylitsepääsemättömän esteen apua tarvitseville naisille. Löytyykö eläimelle paikkaa tuttavista tai hoitolasta ja jos löytyy, kuka maksaa kustannukset?

Toiminnan ja käsillä tekemisen tarve voi olla joillekin naisille tärkeä arkipäivään kuuluva asia niin kotona kuin Asuntolassakin.

*H: Ja sitte tääl on mahdollisuus osallistua näihin talon töihin (...) Mut et on ihan oman jaksamisen mukaan, ei se o mitenkään, sillä lailla mikään pakko että, mut et se on mahdollista jos, kiinnostaa*

*N: Joo*

*H: Joo, oisko sulla nyt näistä kysymistä, näist asumisohjeita tai näist käytännönasioista tässä vaiheessa*

*N: No, ei mulla nyt oo et, vasta myöhemmite*

*H: Joo, no mutta, kysy sitte heti kun, tulee jotain, mutta jos sä tän voisit allekirjottaa niin*

*(12 sekunnin tauko, jolloin nainen allekirjoittaa sääntöihin sitoutumislomakkeen)*

Asuntolassa on mahdollisuus osallistua keittiö- sekä siivoustehtäviin. Tämä ei ole kuitenkaan velvoite eikä sitä millään tavalla odoteta asukkailta. Työt tulevat tehdyksi ilman asukkaiden apuakin.

Seuraavaksi on vuorossa jälleen asukkaan allekirjoitus, tällä kertaa on kyseessä sitoutuminen juuri lueteltuihin sääntöihin ja talon käytäntöihin.

*H: Ja tota sitte me voitaa kattoo nämä, nää meidän asumisohjeet. Mä lai- näin päälin puolin nää katsottu yhdessä tässä*

*N: Mm*  
*H: Ni mä pyydän sulta kiittauksen tähän, ja mulle jää tää osa ja sä saat itse tän tekstiosuuden että voit sitten tota, lukee vielä tarkemmin*  
*N: Joo*  
*H: Voitko pitää sitä mul on täällä oma kappale ni nytte. Eli tota, nää ohjeet on yhdessä asukkaiden kanssa laadittu asukaskokouksessa ja tähdätään siihen että, kaikil ois viihtyisää ja mukavaa täällä*  
*N: Mm*

Lyhyesti esitetyt säännöt ovat kerrattavissa vielä tulijalle annettavassa omassa lomakkeessa. Korostaakseen sääntöjen relevanttisuutta ja asiakaslähtöisyyttä, työntekijä mainitsee sääntöjen syntyneen asukaskokouksessa. Ohjeiden yleisperustelu kaikkien edusta ja hyvästä korostaa vielä Asuntolan yhteisöllisyyttä. Täällä ei eletä yksin, vaan on huomioita toisetkin.

Asiakaslähtöisyyden teemaan liittyy myös seuraava työntekijän esiin nostama asia, palaute.

*H: Joo, sit mä annan sulle tällasen palautelomakkeen jo tässä vaiheessa että, et meillähän voi koko ajan tietysti, ja toivotaankin että mitä vaan tulee mieleen, ideoita tai kritiikkiä tai kysymyksiä että heti käännyt mejän työntekijöitten puoleen*  
*N: Joo*

Asiakaspalaute alkaa olla osa yhteiskunnallista palvelujärjestelmää. Puhutaan toiminnan laadusta (ks. Ropo 2003) jonka yhtenä muotona ovat asiakkaiden antamasta palautteesta tehdyt tulkinnat siitä, miten työntekijät ja organisaatio on onnistunut tavoitteissaan, miten asiakas on tullut palveluksi tai tässä yhteydessä Asuntolassa autetuksi. Rutiininomaisesti työskentelyyn halutaan liittää toimintoja, jotka mahdollistavat palautteen antamisen. Lomakemuotoon kirjatut kysymykset siitä, miten on tullut palveluksi ja autetuksi ovat ehkä suullista palautetta käytetympiä, mutta työntekijä haluaa muistuttaa myös suullisen palautteen ja ideoinnin mahdollisuudesta. Lomakkeen muodossa palaute on periaatteessa mahdollista antaa nimettömänä, jolloin hankalien asioiden kertominen voi olla helpompaa.

Hiljaisena lyhyillä palautteilla sääntöjä ja ohjeita kommentoinut nainen ottaa haastattelun loppuvaiheessa jälleen aktiivisemmän roolin keskustelussa. Nainen alkaa puhua siitä, miltä hänestä tuntuu tällä hetkellä.

*N: Elikkä, viime yön ku meni sillei huonosti nukkuessa ku jännittää kaikki noi, asiat ja kaikki*  
*H: Nii*  
*N: Uus paikka ja ((naurahtaen))*  
*H: Joo, on se aina, aina semmosta, nää muutokset, elämässä ni*  
*N: Mm*

Nainen liittyy yöunien levottomuuden tähän uuteen paikkaan ja viittaa mahdollisesti ”kaikki noi, asiat” sanomisellaan juuri työntekijän kanssa käydyssä keskustelussa esiin tuleviin asioihin. Työntekijä yhdistää jännittämisen laajempaan, koko elämäntilanteeseen liittyvään muutokseen. Työntekijä siirtyy yleiselle tasolle ”on se aina semmosta”, hänellä olevaan tietoon monien ihmisten elämäntilanteista yleensä, joihinkä hän nyt vastapäättä olevan naisen elämää vertaa. Asuntolan asukkailla, kuten tässä olevalla naisella, on edessään koko elämää koskettavia muutoksia, vai onko?

## 6.2. Puhetta ongelmista vai viritys voimavaroista?

Asiakkuuden prosessissa (esim. Kallinen-Kräkin & Kärki 2003, 8) tulohaastattelua voi kuvata asukkaaksi tulijan kannalta Asuntolan elämään orientoivaksi tilanteeksi (ks. Miller & Holstein 1996, 62-63). Yhtäältä asukkaan kannalta keskustelussa ovat tunnistettavissa ne henkilökohtaiset tilanteet, joiden kautta oma asiakkuus tulee määritellyksi ja joiden kautta tavoitteet asiakkuudelle asetetaan. Toisaalta haastattelukeskustelun kuluessa on orientoiduttava Asuntolan yhteisön elämään ja käytäntöihin, mikä auttaa sopeutumisessa paikkaan ja ihmisiin. Organisaation työntekijän näkökulmasta tulohaastattelu on haaste yhdistää eri suuntaisia tavoitteita. Hallinnollisen tehtävän täyttämiseksi on huolehdittava esimerkiksi siitä, että tietyt organisaation toimintaan kuuluvat reunaehdot tulevat huomioiduiksi, kuten maksupolitiikkaan kuuluvan taloudellisen tilanteen selvittäminen ja yhteisön elämään kuuluvan järjestyksen säilyminen talossa. Vähemmän tietoinen tavoite voi olla se, että yksittäinen asukas on istutettava organisaation viitekehykseen. Sen sijaan tietoinen tavoite on täyttää organisaation lomakkeisto osaltaan juuri haastattelun aikana tehtävänä dokumentointina<sup>29</sup>, täyttämällä tulohaastattelulomake. Dokumentointi on samalla organisaation hallinnollisen tehtävän täyttämistä, jossa työntekijä esittää kirjallisesti tiivistetyn kertomuksen uudesta asukkaasta tavalla, joka sopii juuri tämän organisaation tehtävään. Asukkaan ’istuttaminen’ organisaatioon on merkitysten ulos puhumista, asiakkuuden kehikon soveltamista puhumalla ja keskusteluttamalla uusi tulija sen sisään.

Mitä sitten merkitsee se, että tulohaastattelussa asiakkuudesta neuvotellaan enakkoon sovitun kaavan mukaisesti? Keskustellessani erään talon työntekijän kanssa hän sanoi, että ”asiakkaan tullessa taloon tulohaastattelulomakkeessa olevat asiat ainakin täytyy selvittää”. Lomakkeelle valmiiksi painettu teksti on kuin kutsu määrittää asukas muutaman ongelmakategorian avulla (ks. Suoninen 1993, 61). Tulohaastattelussa asukkaan elämäntilannetta koskeva keskustelu on lähes yksinomaan puhetta ongelmista (Juhila & Pösö 2000). Esillä olevat ”ainakin selvitettävät asiat” ovat päihteiden käyttö, asunnottomuus ja lähisuhteisiin liittyvä perheväkivalta. Toisinaan keskusteluun voi tulla muitakin

---

<sup>29</sup> Dokumentoinnista ja asiakkuuden kirjaamisesta enemmän luvussa 7.



sosiaalisten ongelmien alueita, kuten rahavaikeudet. Kaikilla asiakkailta ei voine olla kuitenkaan kaikkia tulohaastattelulomakkeessa ”ainakin selvitettäviä” ongelmia. Mutta myös tällöin asukas tulee usein määritetyksi kyseessä olevan ongelman suhteen vaikkakin niin, ettei hänellä ole kyseistä ongelmaa (esimerkiksi päihdeiden käytön kautta joka tapauksessa, joko ongelmaiseksi tai ei ongelmaiseksi). Yksittäisen tulijan kohdalla työntekijä puhuttaakin koko Asuntolan asiakkuutta eli sitä organisaation työn kohteeksi valikoitua asiakkuutta, jota varten juuri tämä paikka on olemassa (ks. Camilleri 2000, 89–90; Kallinen-Kräkin & Kärki 2003, 13-31). Tämä voi tarkoittaa myös sitä, että tietyt asiat, ehkä tulijan kannalta olennaisen tärkeät, voivat vastaavasti jäädä huomioimatta ja keskustelematta juuri sen vuoksi, että haastattelutilanne on niin voimakkaasti sitoutunut vain tiettyihin tapoihin määrittellä organisaation asiakkuutta (ks. Miller & Holstein 1996, 221-224).

Tulohaastattelussa esiin nostettavista sosiaalista ongelmista puhutaan usein suomalaisen sosiaalityön keskustelussa. Sosiaaliset ongelmat ovat ikään kuin paketti (ks. Kääriäinen 2003, 76), jonka työntekijät kääriäsevät vähän erilaisilla papereilla eri organisaatioissa, mutta yhtä kaikki toisiaan muistuttaviksi paketeiksi tietyssä kontekstissa ja tiettyyn tarkoitukseen tuotettuna. Esimerkiksi Jouko Karjalainen ja Arja Saunamäki (1997, 184; ks. Koskinen 1991, 81-82) ovat todenneet, että päihdeongelmista keskusteltaessa arvioidaan usein paitsi päihdeiden käyttöä, myös työ- ja asumiskykyä ja kykyä ylläpitää sosiaalisia suhteita. Asuntolan kontekstissa työkyvyn arvioiminen jää vähemmälle huomiolle. Sen sijaan psyykkiseen terveydentilaan kiinnitetään huomiota kysymällä lääkkeiden käytöstä ja kirjaamalla lääkitykset asiapapereihin, ei niinkään kysymällä sairauden laatua tai kirjaamalla sairautta diagnooseina. Päihde- ja mielenterveysongelmiin liittyen haastatteluissa tulevat usein esille asiakassuhteet sosiaali- ja terveydenhuollon verkostossa. Näinhän myös tässä esimerkkinä olleessa tulohaastattelussa tapahtui. Tyypillisiä keskusteluun tulevia auttamistyön paikkoja ovat juuri päihdehuollon laitokset ja toimipisteet sekä mielenterveyden hoitoon liittyvät viranomaiset, kuten psykiatrinen sairaala ja mielenterveystoimistot. Asioiminen sosiaalitoimistossa tulee usein huomioiduksi etenkin taloudelliseen tilanteeseen liittyvänä. Tulohaastattelu on siis myös *asiakkuuden historian puhuttamista*, sen kertaamista ja vahvistamista.

Haastattelun tehtävä ei kuitenkaan ole etsiä ratkaisua ongelmiin tai tehdä suunnitelmaa ratkaisujen löytämiseksi, vaan määrittää ongelmia ja samalla asiakkuutta niiden kautta. Haastattelun aikana puhutaan monista sosiaalisista ongelmista ja siirrytään varsin nopeasti ongelmasta toiseen. Kommenteillaan ja kysymyksillään työntekijä säätelee ja ohjaa puhetta kutsuen esiin tiettyjä teemoja ja annostellen keskustelua. Asukas on kuitenkin se, joka pääasiassa antaa nimen asioille, joihin hän hakee apua tai tukea. Työntekijä ei ohjaa keskustelua syviin pohdintoihin tai tässä vaiheessa pitkälle menevien suunnitelmien tekemiseen saakka, vaan ennemminkin tunnustelee ja luovii ongelmanmäärittämisestä toiseen, kenties säännösteleekin niin, ettei ongelmapuhetta tule liiaksi. Vahvojen palautteiden avulla (”ai jaa”, ”joo joo”, ”joo just joo”) työntekijä ylläpitää kommunikatiivista keskustelua ja elää aktiivisesti mukana asukkaan tarinassa.

Perustelemalla esimerkiksi sääntöjä ja ohjeita vetoamalla aikaisempiin kokemuksiin tai organisaation toiminnan reunaehtoihin työntekijä osoittaa samalla tiettyä kunnioitusta uutta tulijaa kohtaan. Tiedonantoformaatin muodossakin työntekijällä on mahdollisuus valita se tyyli, jolla hän asiat haluaa tulijalle esittää. Tässä valintana on tietynlainen pehmeys, asioiden perusteleminen ja asukkaan kunnioitus, jonka vastakohtana voisi olla mielivaltaiselta kuulostavien sääntöjen ja ohjeiden lataaminen uuden tulijan eteen. Sosiaalisten ongelmien puhuttamisen sisälläkin on tunnistettavissa työntekijän positiivinen viritteisyys suhteessa asukkaseen. Tulijan ja työntekijän välillä vallitsee yhteisymmärryksen henki, työntekijä ei missään vaiheessa tuomitse tai kyseenalaista asukkaaksi tulevan naisen valintoja tai elämää. Hänen palautteensa naiselle ovat positiivisia ja hän antaa ymmärtää, että naisen tekemät ratkaisut ovat tuettavia ja oikeita. Eli myös ongelmapuheen sisältä löytyy puhetta, jonka juonena on tulkinta tulijan voimavaroista ja kyvyistä olla oman elämänsä asiantuntija (Vanhala 2000).

Työntekijän haasteena, hallinnollisen tehtävän rinnalla, onkin luoda tulijaan luottamuksellinen ja hyvä vuorovaikutussuhde, jotta tuleva asiakkuus kantaisi siihen kuntoutuksen ja muutoksen tavoitteeseen, joka organisaatiolle on annettu tehtäväksi. Tavoitteella on paremmat mahdollisuudet onnistua, mikäli uusi tulija tuntee olevansa tervetullut, oikeassa paikassa ja kokee saavansa apua ja tukea elämäntilanteessaan.

## 7. ...ja asukkaaksi kirjaaminen

Paperitöiden, kuten asukkaita koskevien kirjausten tekeminen ei noussut Asuntolan työntekijöiden keskuudessa keskiöön. Kukaan ei valitellut asiakirjojen tekemisen vievän suurta osaa omasta työajastaan, vaan ennemminkin erilainen dokumentaatio oli sivutuote, joka tuli tehdyksi muun työn ohessa. Yhtä kaikki jokainen asukas tuli dokumentoiduksi, ensin yleensä Vihkoon tehtynä huomiona ensikontaktista asiakkuuden virittämiseksi ja myöhemmin tulohaastattelun yhteydessä täytettävään lomakkeeseen. Tämän lisäksi asukkaasta kirjattiin lähes päivittäin lyhyt kommentti päiväkirjanomaisesti. Joistakin asukkaista saatettiin täyttää tavoitesuunnitelmia ennakkoon strukturoiduille lomakepohjille.

Asiakirjat liittyvät kaikkien Asuntolassa olevien asiakkuuteen. Ilman asiakirjoja organisaation asiakasta ei tavallaan ole olemassa, ei myöskään organisaatiota, koska organisaation perusrakennelma, oikeutus olemassa oloon tietyn tehtävän ja toiminnan toteuttajana, vaatii dokumentaation tullakseen tuotetuksi ja näytetyksi toteen. Asukasdokumentointi, joka perustuu viime kädessä yksittäisen työntekijän tekemään tulkintaan yksittäisestä asukkaasta toimii kuitenkin byrokratiatyön ehdoilla, rutiininomaisesti ja tehokkaasti. Uuden tulijan elämän monimuotoisuus on kyettävä järjestämään ymmärrettävään ja käsiteltävään muotoon. (ks. Dingwall & Strong 1997, 147; Gubrium & Holstein 1994; Loseke 1997.) Seuraavaksi kuvaan ja tulkitsen niitä asukaskohtaisia papereita sisältöineen, joita naisista asiakkuuden prosessin kuluessa tehdään.

*Rengaskirjassa* on paperit kaikista talossa olevista asukkaista. Kirjasta löytyy *asukasluettelo* talon huonejärjestyksen mukaisesti kirjoitettuna. Tämän jälkeen *Rengaskirjassa* on talletettuna irrallisia lehtiä *päiväkirjan* omaisia merkintöjä varten. Merkinnät tehdään asukaskohtaisesti kaikista talossa olevista naisista<sup>30</sup> jokaiselta päivältä. Tulohaastattelun yhteydessä täytetty *Tulohaastattelu*, *Selviytymissuunnitelma* tai *Asuntola-lomakkeet*<sup>31</sup> löytyvät päiväkirjalehtien jälkeen, sitten merkinnät viranomaisten kanssa sovituista menoista *Tärkeitä menoja* lomakkeella ja mahdollisesti vielä *Tavoitesuunnitelma*<sup>32</sup> nimellä otsikoitu lomake.

---

<sup>30</sup> *Mukana olevien lasten tiedot kirjataan äidin lehdelle.*

<sup>31</sup> *Nimitys vaihtelee sen mukaan, koska asukas on taloon tullut. Lomaketta on muotoiltu eri ajankohtina ja otsikointi vaihtelee sen mukaisesti.*

<sup>32</sup> *Nimitys voi olla myös Kuntoutussuunnitelma tai Selviytymissuunnitelma, myös tätä lomaketta on muotoiltu eri aikoina otsikointia myöten.*

## 7.1. Välittömän avun tarve

Rengaskirjan avaamisen jälkeen kannen sisäpuolelta löytyy keltaisia tarramuistilappuja; puhelinnumeroita, kellonaikoja ja ihmisten nimiä. Muistutukset koskevat enimmäkseen asukkaiden asumiseen, lääkkeisiin, toimeentuloon ja viranomaisten ajanvarauksiin liittyviä asioita. Keskellä kantta on teipattuna paperi, jossa lukee:

*Illalla ja viikonloppuna otetaan sisään vain akuutissa perhekriisissä tai poliisin tuomana. Asunnottomat voivat tulla virka-aikana taloon. t: Kerttu [johtaja]  
Huom! Yökö kierrätkö illalla rivitalo asunnot → onko väki paikalla + Tiina [työntekijä] herättää aina aamuisin → etteivät jää heitteille*

Viesti on kirjoitettu ohjeeksi talon työntekijöille. Se kertoo paitsi asiakkuuden kriteereistä, näkemyksestä välittömän avun tarpeesta tai tarpeettomuudesta, myös tietystä ongelmien hierarkiasta ja kriisien tulkinnasta. Viestistä voi lukea kahdesta tärkeästä seikasta Asuntolan työssä. Yhtäältä se kertoo perhekeskeisestä ongelmanmäärittämisestä asiakastyössä. Välittömimmän avun tarpeessa on akuutissa kriisissä oleva perheellinen nainen mahdollisesti lapsineen. Kriisitilanne on kyettävä määrittelemään perheen kautta, ei millaisena tahansa elämän kriisinä, jonka keskellä nainen elää. Toisaalta viesti kertoo sitoutumisen tarpeesta toisiin viranomaisiin auttamistyön kentällä (Kulmala ym. 2003, 136–137). Yhteistyötä toisten viranomaisten, tässä poliisin kanssa pidetään tärkeänä. Akuutin perhekriisin tunto-merkit täyttävän asiakkuuden kriteereistä ollaan valmiita joustamaan silloin, kun poliisi toteaa jonkun tarvitsevan Asuntolapaikkaa. Avuntarvitsijan oma kokemus ja näkemys jäävät ikään kuin sivuseikaksi. Samalla viranomaistiedon vahvuus suhteessa asiakkaan tietoon korostuu. (ks. Healy 2000, 72; Webb 2000, 3; Montigny 1995, 24–28.)

Millaisia merkityksiä asunnoton asukas viestissä sitten saa? Asunnoton nainen on Asuntolan asiakkuuteen sopiva, mutta asunnottomuus sinänsä ei ole sellainen kriisi, johon on vastattava välittömästi Asuntolan ovet avaamalla. Asunnottomuutta ja perhettä ei myöskään liitetä yhteen. Asunnottomat ja perhekriiseissä olevat ihmiset ovat ikään kuin eri asiakkuuksia. Näiden asiakkuuksien eroja ei ole tarpeen määritellä tai pohtia tarkemmin esimerkiksi niin, että viesti sisältäisi tarkempia soveltamisohjeita 'riittävän' akuutin asiakkuuden piirteistä. Työntekijöillä on yhteisesti jaettu (Loseke 1997, 141), kenties itsestään selvä tieto siitä, mitä akuutissa perhekriisissä oleminen tai asunnottomuus tarkoittaa. Tällaisen taustatiedon esiin kirjoittaminen tai puhuminen ei ole organisaation toiminnan kannalta tarpeen. Miksi asunnottomia ei oteta vastaan muuta kuin virka-aikana? Kyseessä lienee asiakkuuden kriteereihin liittyvä arviointi (ks. luku 5)? Virka-aikana taloon hakeutuvan tarinaa voidaan tarkistaa muilta viranomaisilta. Samalla voidaan sopia kustannuksiin ja vastuisiin liittyvistä asioista esimerkiksi kunnan sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa. Virka-ajan ulkopuolella tarkistuskierroksen tekeminen ei ole mahdollista, vaan on luotettava tulijaan. Lyhyen viestin loppuosa antaa

ohjeita yö- ja aamuvuorossa oleville työntekijöille. Johtaja muistuttaa asukkaiden paikallaolon tarkistamisesta iltaisin ja aamuisin. Perusteena tarkistuskäynneille on se, että näin toimien asiakkaat eivät jää heitteille.

Otteen sisältöä voi tarkastella myös toisesta näkökulmasta. Sellaisenaan se kuvaa osuvasti sitä tasapainoilua, jonka keskellä työntekijät joutuvat taiteilemaan tuottaessaan organisaation paikkaan ja tehtävään soveltuvaa sisältöä asiakkuudelle. Työntekijät eivät ole vapaita toimijoita, vaan organisaatioon sidottuja ”näyttelijöitä”, joiden on toteutettava omaa rooliaan parhaalla mahdollisella tavalla (Loseke 1997, 145; Dingwall & Strong 1997). Samalla työntekijät joutuvat tekemään käytännön ratkaisuja, kuten asukasvalintoja. Jokaista tehtävää ratkaisua ei voine keskusteluttaa perinpohjaisesti työryhmässä ja raportilla, vaan käytännössä monet ratkaisut on tehtävä nopeasti ja varmasti. Tietty rutiininomaisuus ja oletus yhteisesti jaetusta ymmärryksestä työn tekemisen taustalla kenties peittää alleen mahdollisuuden arvioida arjessa soljuvia ratkaisuja ja toimintaa kriittisesti.

## 7.2. Asukaskohtainen päiväkirja

Johtajan viestin jälkeen kirjasta löytyy asukasluettelo huonejärjestyksessä. Sen jälkeen kansioista löytyvät jokaisen asukkaan paperit huonejärjestyksen mukaisesti. Ensinnäkin on se sivu työntekijöiden tekemiä kirjauksia, jossa on viimeisin päiväys. Sivun vasemmassa laidassa on päivämäärä ja sen jälkeen kirjaus päivän huomioista. Esimerkiksi tähän tapaan:

*pvm nimi Metsola Meeri*

*15.3. A-klinikka laittaisi päihdepoliklinikalle hoitoon Sairaalaan / [lääkärin nimi] → voisi päästä hoitoon, saisiko muuta kautta. Soitettu A-klinikalle, josta saa edelleen lääkkeet, ei siis haettu resepteillä, joita oli saanut Päihdetyön paikasta, koska Päihdetyön paikasta saaduissa resepteissä isommat annokset ja A-klinikalta aloitettu vähennys pari viikkoa sitten. A-klinikalta selvittävät lähete asiaa Lääkärille ja tekevät sen, jos ajan saa toukokuun alkuun, perutaan A-klinikan lääkäriaika (24.4.). Meeri lähti hakemaan lääkkeitään apteekista Soilen [työntekijä] kanssa. Sos.työntekijä soitti ja kyseli Lääkärin lähete asiaa. Meeri sai maksusitoumuksen resepteihin, vieroitusohjelmaa jatketaan, ei vähennetä vaan pysäytetään tähän niin kauan kuin saa ajan Lääkärille. Paavo [sos.työntekijä] lupasi tehdä lähetteen ja soittaa Lääkärille Sairaalaan. Meerille on aika Paavolle [sos.työntekijä] pe 16.3. / S.T [työntekijän nimikirjaimet]*

*Paikalla / T.K. [työntekijän nimikirjaimet]. Soitteli Panulle [lapsen nimi] illalla / lähti illalla, on saanut lääkkeet mukaan, on yön poissa. K.K. [työntekijän nimikirjaimet]*

*16.3. Ei paikalla.*

*17.3. Palasi 6.15, lähdössä A-klinikalle.*

Asukkaiden paikalla oleminen ja olemattomuus ovat vähintäänkin se, mitä heistä päivittäin kirjataan. Keskusteluissa työntekijät kommentoivat tätä kirjaamista vastuuseen liittyvillä asioilla. Työntekijöillä on oltava tieto siitä, missä asukkaat Asuntolassa olo aikanaan ovat. Toiset viranomaiset, kuten poliisi, saattavat kysyä asukkaiden paikalla oloon liittyviä kysymyksiä ja niihin on kyettävä vastaamaan. Erilaisiin asioimisiin ja hoitoihin liittyvät asiat ovat myös keskeisiä kirjautuvia asioita. Hoitosuhteiden järjestelyt päihde- ja mielenterveyspalveluihin ja perheneuvolaan ovat jokapäiväisiä työtehtäviä. Lääkkeiden hankkimiseen ja maksusitoumusten järjestelemiseen liittyvät huomiot tulevat yleensä merkityiksi asiapapereihin. Lasten tapaamisten järjestelyt huomioidaan myös poikkeuksetta asiakirjoissa. Joskus naisilla on lapset mukanaan Asuntolassa, mutta usein he ovat jossakin muualla, kuten toisella huoltajallaan tai sijoitettuna lastensuojelullisin perustein.

Asioiden kirjaamisen käytännöissä on tapahtunut muutoksia sinä aikana, jolloin tämän tutkimuksen aineistoa olen kerännyt. Työntekijät ovat kiinnittäneet erityistä huomiota siihen, mitä kirjauksia papereihin tehdään. Pyrkimys ”faktatietojen” kirjaamiseen on asetettu yhteiseksi tavoitteeksi ja oletusten ja epämääräisten arvioiden esittämistä vältetään. Voimme tietysti kysyä, ovatko esimerkiksi Vihkon kirjaukset (luku 5.) faktaa vai fiktiota, missä kulkee työntekijän kirjoittamien oletusten<sup>33</sup> ja todellisen tiedon raja? Tavoite faktasta on kuitenkin vaikuttanut niin, että värikkäät kuvaukset asukkaiden yöllisistä saapumisista Asuntolaan tai moralistiset kannanotot naisten ihmissuhteista samoin kuin epäilyt päihtymyksen tiloista ovat jääneet vähäiseksi tai kokonaan pois teksteistä. Niiden paikka ei kuitenkaan ole horjunut siinä arkisessa keskustelussa, jota Asuntolassa käydään. Työntekijöiden keskustelut asukkaista ja kannanotot ihmisten henkilökohtaisista ominaisuuksista ja olemuksesta esitetään yleensä suljettujen ovien takana (ks. Goffman 1959, 165–207), eikä niiden dokumentointi ole tavallista. Tällainen keskustelu on kuitenkin osa työkäytäntöjä, ei vain Asuntolassa, vaan kaikkialla siellä, missä puhutaan asiakkaista ja arkipäivän kohtaamisista heidän kanssaan. Keskustelussa esille tuodut asiat ovat ikään kuin epävirallisempaa ja henkilökohtaisuudessaan suljettujen ovien taakse kuuluvaa. Mutta kirjaukset voivat tulla asukkaiden luettaviksi ja niistä vastuuseen joutuminen on paljon todennäköisempää. Rengaskirjan sisältö määrittyy työntekijöille selkeästi asiakirjan omaisena. Sen sisältö on tietyillä varauksilla asukkaan itsensä luettavissa silloin, kun kyseinen teksti koskettaa häntä itseään (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 11). Organisaation työntekijöiden on varauduttava tähän.

---

<sup>33</sup> Työntekijöiden keskustelussa kirjaamista käsiteltiin esimerkiksi näin (ote raportilta): ”Tänne ei pidä kirjata sitä että, jos on luuloo, tai sitte se pitää selvästi sanoo, mielummin ei mitään semmosta että luulen että, olettamuksia mutta, jos kirjaa ni selvästi sitten niin että niistä näkee että ne on olettamuksia eikä mitään täyttä totta”.

## 7.2. Asuntola-lomake

Jokaisen asukkaan päivittäisten raporttilehtien jälkeen on lomake nimellä ”Asuntola”. Jossakin vaiheessa lomakkeen nimenä oli Tulohaastattelu ja ennen tätä Selviytymissuunnitelma nimistä lomaketta käytettiin vastaavassa tarkoituksessa. Nimekkeen muutosten yhteydessä lomakkeen sisällössä ei silti juurikaan ole tapahtunut muutoksia. Kyseessä on edelleen valmiiksi strukturoitu lomakepohja tiettyine teema-alueineen. Ainoastaan kohtaan tulotilanne oli jossakin vaiheessa varattu enemmän tilaa lomakkeessa ja vastaavasti kohdat asunnottomuus ja päihteiden käyttö oli yhdistetty kyseiseen kohtaan. Lomake täytetään pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän tekemän tulohaastattelun (ks. luku 6.) yhteydessä. Lomakkeen otsikoinnissa toistuvat tutut teemat asunnottomuudesta, perheväkivallasta ja päihteiden käytöstä. Suluissa olevat vihjeet toimivat ohjeina lomakkeen täyttäjille siitä, millaista tietoa asiasta halutaan. Sosiaalinen tilanne ja muuta huomioitavaa kohdat on myös ohjeistettu tarkemmilla teemoilla, joihin lomakkeen täyttäjän toivotaan kiinnittävän huomiota tulohaastattelua tehdessään. Lomakkeen idea on toimia haastattelutilanteessa työntekijän työvälineenä. Se ohjaa haastattelun kulkua ja varmistaa tiettyjen, Asuntolan kontekstissa tärkeiden asioiden esille ottamisen. Lomake on tarkoitettu nimenomaan työntekijän eikä tulijana olevan naisen täytettäväksi. Täytetty lomake saa esimerkiksi tällaisen sisällön:

ASUNTOLA

Tulopäivä: 12.3.2000  
Klo: 19.45

Nimi: Järvinen Liisa  
Iiro ja Aaro

Sotu: 050565-555S

Ammatti: toimistotyöntekijä  
Osoite: sama kuin mieh.

Siv.sääty: avioliitossa  
Postinro:

---

(EHDOTTOMASTI TÄYTETTÄVÄ)

Puoliso: Matti Järvinen  
Ammatti: varastomies

Sotu: 040464-444H  
Osoite: Lehtitie 2 K 5

---

Lapset ja Sotu:t mukana ( ) / muualla ( ) = missä / huostassa

Iiro 010199-111A mukana

Aaro 020200-222B

Yhteydenpito lapsiin:

---

Lähiomainen: äiti Maija Lahtinen  
Osoite: Puistotie 5 B 5

Puhelin:  
Postinro:

---

Sos.työnt.: Panu Pasanen

Sosiaalitoimisto: Kaupungin alue

---

TULOTILANNE:

Miehen huumeiden käyttö

---

PERHEVÄKIVALTA (väkivallan laatu, toistuvuus jne.)

Ei puoleen vuoteen fyysistä väkivaltaa

---

ASUNNOTTOMUUS (missä asunut, asunnottomuuden syy ja kesto):

--

---

PÄIHTEIDEN KÄYTTÖ (käytetyt aineet, käytön kesto, aiemmat hoitajaksot):

Ei päihteitä nykyisin (aiemmin sekäkäyttäjä)

---

SOSIAALINEN TILANNE (työ, koulutus, suunnitelmat, ihmissuhteet jne.)

---

MUUTA HUOMIOITAVAA: (onko lääkitystä, allergioita? toiveet puheluista)

---

Sitoudun noudattamaan Asuntolan sääntöjä ja osallistumaan kuntoutussuunnitelmani laadintaan ja toteutukseen. Henkilökunnalla on oikeus käsitellä minua koskevia tietoja asumis- ym. asioitani hoidettaessa ja tehdä yhteistyötä asioissani sosiaali- ja terveystoimen kanssa.

Kaupungissa 12 / 03 2000 allekirjoitus  
(asiakas)

Vastaanottaja: työntekijän nimikirjoitus



### 7.2.1. Perustiedot

Asuntolaan tuloaika esitetään tarkasti. Perusteluna tälle voi olla se, että tuloaika kertoo tulijan tilanteen akuuttisuudesta. Kyseessä voi olla yöllinen pikainen lähtö kotoa pienten lasten kanssa tai sitten valmisteltu ja tarkkaan harkittu saapuminen suunniteltuna päivänä. Ammatin kirjaaminen on edelleen tapana monissa auttamistyön paikoissa, niin Asuntolassakin. Kuinka paljon ammatin perusteella voidaan olettaa asiakkuudesta? Sosiaalinen tausta tulee ehkä selkeimmin esille ammattiin liittyvissä ennakko-oletuksissa. Ammatillista taustaa työntekijät käyttivät selityksenä esimerkiksi kertoessaan minulle, tutkijalle siitä, kuinka kriisitilanne voi koskea missä tahansa sosiaalisessa luokassa olevaa. Esimerkkinä tästä yksi työntekijä mainitsi Asuntolassa asukkaana olleen myös opettajan, lääkärin rouvan ja sosiaalityöntekijän. Korostaako kyseinen ammatillisen statuksen erittely kuitenkin enemmän sitä, kuinka poikkeus vahvistaa sääntöä; yleensä opettajat, lääkärin rouvat tai sosiaalityöntekijät eivät ole Asuntolan asukkaina? Silloin, kun näin tapahtuu, he tulevat merkityiksi poikkeustapauksina ja heidät muistetaan vuosienkin jälkeen työntekijöiden kertomuksina.

Myös asuinpaikan perusteella voidaan tehdä ennakoiteja sosiaalisesta taustasta. Nämä ennakoinnit tulevat selvemmin esille työntekijöiden käymässä keskustelussa. Henkilötietojen tarkka kirjaaminen, samoin kuin tieto omaisista korostuu merkinnällä ”ehdottomasti täytettävä”. Lähiomaisen tietojen kysyminen tuo mieleen asioimisen sairaalassa, henkilökunnan on tiedettävä, keneen voi ottaa yhteyttä ikävissä tilanteissa. Lähiomaisen yhteystieto voi olla tärkeä myös lasten huoltajuuteen liittyvissä asioissa. Molemmilla vanhemmilla on oikeus tietää yhteishuoltajuudessa olevien lasten olinpaikasta. Asuntolan kontekstissa huomio saa ristiriitaisia piirteitä niissä tapauksissa, joissa kyse on perheväkivallasta. Usein toinen huoltajista on juuri se, jonka väkivaltaa nainen lapsineen pakenee. Tämän ristiriidan kanssa Asuntolan työntekijät joutuvatkin usein tasapainoilemaan ja miettimään oikeita tapoja toimia. Lomakkeessa oleva kohta ”Sosiaalityöntekijän nimi” on tärkeä ainakin maksuasioiden selvittämiseksi. Hyvin usein Asuntolaan saapumista seuraa yhteydenotto oman alueen tai kunnan sosiaalityöntekijään asiakasmaksun, mutta myös asunto-asioiden järjestämiseksi.

Yllä olevien ”Perustietojen” jälkeen lomakkeessa tulevat vastaan asukkaiden sosiaalisten ongelmien nimeämiseen liittyvät kohdat. Seuraavaksi esitän otteiden avulla, kuinka yksittäinen asukas kirjoitetaan sisään muutamaasi, Asuntolan kontekstissa relevantteihin sosiaalisten ongelmien merkityksiin.

### 7.2.2. Tulotilanne

Asukkaan ”Tulotilanne” sisältää kuvauksia sen hetkisestä, usein aivan tulotilanteeseen liittyvästä tilanteesta. Kerrotaan asunnottomuudesta, perhesuhteista, väkivallasta, sairaudesta ja väsymisestä:

*Asunnoton. Saanut hädän vuokra-asunnosta v. 98. vuokratien tähden.*

*Asuvat miehensä kanssa edelleen yhdessä. Harkinta-aika menossa. Ei pysty olemaan kotona, koska tytär ei ole kotona*

*mennyt kotiin, ei sujunut. Nyt Pirkko ja Matti väsyneitä, ei jaksa olla miehensä luona kotona - ei saanut nukuttua / kokenut ettei suhde toimi, kokee miehen liiaksi määrittävän Pirkon elämää.*

*Perheväkivalta*

*Tullut lepäämään*

*Tulee sairaalasta - taxilla, ilman rahaa. Lunastetaan. Asunto Korttelista [osoite] irtisanottu sovitus 30.4.00. Toistaiseksi, kun sairaalan hoitoja kestää, asuu Asuntolassa. Sen jälkeen siirtyy toiseen asuntolaan [päihteiden käyttäjille tarkoitettu toinen asuntola].*

*Mies pahoinpidellyt Liisaa kotona, josta Liisa viety ambulanssilla terveyskeskukseen. Ollut siellä kaksi päivää ja tiistaina poliisit toivat Asuntolaan.*

*Tullut poliisin tuomana. Käynyt Toisessa asuntolassa, josta ohjattu tänne. Käynyt tullessa myös terveyskeskuksessa lääkärissä.*

Tulotilanteen kirjaus nostaa esille kirjauksen tehneen työntekijän mielestä tärkeimmän syyn naisen Asuntolaan saapumiselle. Kirjaus sisältää usein tulkinnan syy- seurauksen jatkumona, jonka lopputuloksena on tulo Asuntolaan. Kuten otteissa; rästiintyneet vuokrat johtaneet häätöön ja asunnottomuuteen; avioero, jonka seurauksena nainen on erillään tyttärestään, tämä aiheuttaa kyvyttömyyttä elää kotona; rahattomuus, sairaus, päihteiden käyttö ja ongelmalliseksi leimautuneessa paikassa asuminen (Korttelissa) aiheuttavat asunnottomuutta, avuttomuutta ja avun tarvetta. Kirjaus voi kertoa tulotilanteesta myös hyvin konkreettisesti kuten, miten asukas on tullut tai kuka häntä on ollut tuomassa Asuntolaan.

### 7.2.3. Perheväkivalta

”Perheväkivalta (väkivallan laatu, toistuvuus jne.)” osassa kuvataan Asuntolaan tulijoiden henkisen tai fyysisen väkivallan kohteena olemista, sitä kuka on väkivaltainen, millä tavalla ja kauanko tilanne on jatkunut:

*Mies henkisesti väkivaltainen. Jatkuva.*

*Tapasi Hoitopaikassa tämän kaverin, kihloissa Tehnyt rikosilmoituksen jättänyt miehen.*

*Ei*

*Toistuvaa, aina kun mies juo.*

*Ei väkivaltaa*

----- [lomakkeeseen vedetty viiva kyseiseen kohtaan]

Useiden naisten kohdalla on maininta väkivallasta. Se näyttäisi määrittävän otsikkonsa mukaisesti nimenomaan perheväkivaltana tai lähisuhteeseen liittyväksi (ks. Husso 2003, 41–46; Nikunen 2002, 269–291; Notko 2000). Muilla tavoin määritelty väkivallan kohteeksi joutuminen ei näytä tulevan keskustelun kohteeksi ja kirjatuksi yhtä herkästi (jos lainkaan). Normatiiviset perherajat ylittävälle kertomukselle naisesta väkivallan kohteena ei ole selkeätä paikkaa. Tällaista naisten pahoinpitelyä kyllä esiintyy. Esimerkiksi yllä olevista esimerkeistä ”Ei” kirjauksen saanut nainen oli tullut kaveriporukassaan usean kerran raiskatuksi. Asia tuli esille toisessa yhteydessä keskustellessani kyseisen naisen kanssa. Asuntolan kontekstissa väkivalta on siis miehen naiseen kohdistama perhekysymys. Liittyykö esimerkiksi asukkaan pitkäaikaiseen asunnottomuuteen ja päihteiden käytön historiaan kulttuurisesti jotakin sellaista, joka edesauttaa väkivallan käsittelyn ohittamista joissakin tilanteissa? Näyttää siltä, että näin olisi. Auttamistyön käytännöissä väkivaltaa voidaan pitää ikään kuin seurauksena naisten omasta käyttäytymisestä, jolloin päihteiden käyttö tai asunnottomuus provosoivat naisiin kohdistuvaa väkivaltaa. Väkivalta voidaan tulkita naisten elämään ’kuuluvaksi’ piirteeksi. Sukupuolipoliittiseen vallankäyttöön ja sukupuolten tasa-arvoon liittyvän ulottuvuuden näkymättömyys on edelleen suomalaisessa yhteiskunnassa ja auttamisjärjestelmissä vähäiselle huomiolle jäävä asia. (Nyqvist 2004.)

### 7.2.4. Asunnottomuus

”Asunnottomuus (missä asunut, asunnottomuuden syy ja kesto)” kohdassa on kuvauksia miesystävän ja tuttavien luona asumisesta. Virallinen asunnottomuus on saattanut kestää pitkäänkin:

*Ollut viime keväästä alkaen ilman asuntoa. Majailut miesystävän luona Kaupungin Tukiasunnoissa. Ei voi jatkaa asumista siellä.*

*Ei halua palata yhteiseen asuntoon.*

*kavereilla asunut*

*Vuokra-asunto miehen nimissä. Asuneet noin 7 vuotta.*

----- [viiva kyseisessä kohdassa lomaketta]

*on koti*

*Nyt asunnoton/ maaliskuun loppuun asunto --> irtisanottu. Perhekuntoutuksen asunnossa asunut ennen. (lapsi huostassa)*

Kirjausten naiset asuvat asunnoissa, majoilevat tai ovat asunnottomia. Kavereiden tai miesystävän luona asuminen kuvataan usein niin puheessa kuin kirjoituksissakin ”majailuna” (ks. Hassi-Nuorluoto 2000, 157). Millaista asumista majailu sitten on? Majailulla voidaan kuvata asumisen väliaikaisuutta. Majan pitäminen jossakin on lyhytaikaista, vähään sitoutuvaa ja sallii byrokratian ohittamisen asumisasioissa. Talon kirjoille ilmoittautuminen ja sopimuksen tekeminen alivuokralaisuudesta voidaan ohittaa. Toisaalta majailu voi jatkua jopa vuosikautia. Tuskinpa Suomen olosuhteissa olisi mahdollista selviytyä hengissä konkreettisesti kadulla tai ulkona asuen pitkiä aikoja. Majailu on siis käytännön ratkaisu asunnottomuuteen, äärimuotona hengissä pysymiseen. Asuntola voi toimia välivaiheen ”majana”, mutta ajoittain naisten valinta on palata takaisin majailun asumismuotoon. Asunnottomuus, asuminen tai asuminen majailuna kuulostavat spatiaalisilta ja konkreettisiin paikkoihin ja olosuhteisiin liittyviltä käsitteiltä (Granfelt 2003, 157).

Lomakkeesta löytyy myös kodin käsitteellä kuvattua asumista, koti ilmaisun käyttäminen Asuntolan puheessa ja kirjoituksissa on kuitenkin edellä kuvattuja asumista ja majailua harvinaisempi tapa. Se tulee lähemmäksi asunnottomuuden ja asumisen kokemuksellista puolta. Sen takaa voikin löytää asumista laajemman näkökulman asukkaana olevan naisen elämään. Miehen nimissä oleva vuokra-asunto, perhekuntoutuksen asunto tai kavereiden luona majailu eivät saa kodin merkityksiä Asuntolan tekemänä tulkintana asumisesta. Erilaisen asumisen ja kodin merkityksistä asukkaalle lyhyet kirjaukset eivät toki kykene kertomaan. Naisten asunnottomuutta tutkineet Riitta Granfelt (1998; 2003, 158–159) ja Catharina Thörn (2004, 203–224) kirjoittavat kodin merkityksestä paitsi spatiaalisena, myös elettyinä ja koettuna tilana. Tällöin viranomaisten asunnottomaksi luokittelema ihminen ei ole mitenkään itsestään selvästi koditon. Koti voi sijaita ”julkisen alueella”, asuntolakin voi olla koti. Kokemuksellisesti oma tila, kuten asuntolan huone tai pelkästään sänky ja oma kaappi voivat olla elintärkeitä ihmiselle. Sitäkin tärkeämpää voi olla pääseminen kadulta pois, konkreettisesti pois ulkoa, sisälle suojaan.

### 7.2.5. Päihteiden käyttö

”Päihteiden käyttö” kohdassa suluissa on viittaus käsiteltävistä asiasisällöistä ”(käytetyt aineet, käytön kesto, aiemmat hoitajaksot)”. Päihteiden käytön historia ja nimeäminen on keskeisesti esillä Asuntolan arjessa. Tämä näkyy myös lomakkeiden kirjauksissa:

*Aiemmin alkoholi ollut ongelma - kokee ettei enää nykyään*

*Ei tällä hetkellä ongelmallista, välillä aiemmin mennyt useampikin päivä ryypätessä.*

*ei mitään*

*Amfetamiinista ennestään kuivilla. Retkahti syksyllä uudelleen. (nyt pari viikkoa ollut Hoitopaikassa)*

*ei ole*

*Päihdeongelma - alkoholia. Ongelmallista ollut n. 8 vuotta.*

----- [viiva kyseisessä kohtaa, kuvaa ilmeisesti sitä, ettei asiakas käytä päihteitä tai ainakaan niistä ei ole ongelmia]

*Runsaasti alkoholia. Ollut vuosia sitten hoitajaksolla Katkopaikassa.*

Päihteisiin liittyvä asiakkuuden kuvaus saa tilaa ja huomiota, vaikka itse kirjatukset ovat lyhyitä ja toisiaan muistuttavia tiivistyksiä. Toiset kuvaukset ovat faktan omaisia toteamuksia tyyliin ”on ongelma” ja toiset ikään kuin epäuskottavan asukkaan suulla kerrottuja ”kokee ettei enää nykyisin” (alkoholi-ongelmaa). Aino Kääriäinen (2003; 68–74, 81–86) kirjoittaa tutkimuksessaan lastensuojelutyön dokumentoinnista viranomaisten käyttämästä kahden totuuden strategiasta jossa asiakkaan tuottama tieto saatetaan kyseenalaiseksi kirjauksen tehneiden työntekijöiden tai muiden auktoriteettia tai asiantuntijuutta edustavien toimijoiden tuottaman tiedon rinnalla. Yllä oleva esimerkki kertoo juuri kahden totuuden strategiasta, joka on laajasti käytetty dokumentoinnissa sosiaalityön eri kentillä. Asiakas ”kokee” tai ”asiakkaan kokemuksen mukaan” lausumalla kirjaaja sanoutuu irti asiakkaan suulla sanotuksi kirjaamastaan asiasta. Samalla voidaan antaa ymmärtää rivien välistä jotakin muuta, eli tässä yhteydessä sen, että työntekijän mielestä naisella on edelleen päihdeongelma, mutta hän kieltää sen. Asukkaiden tuottama tieto saa alistua viranomaisten tiedon rinnalla.

Joidenkin naisten kohdalla työntekijän kirjaus ”ei ole” ja ”ei mitään” antaa kuvan varmuudella tehdystä arvioinnista (fakta), jota ei ole syytä kenenkään epäillä. Etenkin aikaisemmasta alkoholin tai aineiden käytöstään kertovat uudet asukkaat tai muiden viranomaisten tietojen perusteella tehdyt tulkinnat näistä naisista saattavat naiset kuitenkin herkästi uudestaan epäilyksen alaiseksi.

Retkahdusten tapahtuminen, alkoholin tai aineiden käyttö raittiina olemisen jälkeen vahvistaa kuvaa päihteiden käytön aiheuttamasta riippuvuudesta ja koko elämää määrittävästä otteesta. ”Ei tällä hetkellä ongelma, välillä aiemmin mennyt useampikin päivä ryypätessä.” kirjaus antaa viitteen tästä päihteiden kokonaisvaltaisuudesta ja vahvasta ongelma-keskeisestä lähestymistavasta asiaan. ’Kerran alkoholisti aina alkoholisti’ -tyyliin entinen alkoholiongelma määrittää ihmistä edelleen, vaikka käyttöä ei tällä hetkellä olisikaan. Ikään kuin vaanimassa oleva vanha ongelma odottaisi esiin nousemistaan, kunhan aika on kypsä. Olipa päihteiden käyttöä tai ei, aiheuttipa se ongelmia tai ei - joka tapauksessa asiakas tulee määritellyksi päihteiden käytön kautta, koska tämä kuuluu Asuntola-asiakkuuden kokonaispakettiin.

### *7.2.6. Sosiaalinen tilanne*

”Sosiaalinen tilanne” kohdassa on suluissa ohje siitä, mistä asioista merkintöjä toivotaan tehtävän ”(työ, koulutus, suunnitelmat, ihmissuhteet jne.)” Sosiaalisen tilanteen määrittämisen ja kirjaamisen kentän yläosassa on jälleen suluissa annettu ohjeistus sille, mitä kyseisellä asialla tarkoitetaan, siis toivotaan tietoa työstä, koulutuksesta, suunnitelmista ja ihmissuhteista. Seuraavassa on koottuna kirjauksia tästä lomakkeen kentästä:

*Tavoitteena työllistämispaikan löytäminen mahdollisimman pikaisesti*

*Lopettanut hoidon Hoitopaikassa kesken, 1 kk ehti olla siellä / katkon kautta Hoitopaikkaan. Maanantaina alkaisi työt.*

*määräaikainen [työpaikan nimi, ammattinimeke], päättynyt 15.5.00. Sijaisuuksia tekee edelleen.*

*jonkin verran [viitanee suunnitelmiin, ihmissuhteisiin, koulutukseen ja työkokemukseen]*

*Oman asunnon hakeminen. Lapsi ainakin kk Sijoituspaikassa.*

*Työttömänä molemmat puoliset. Toimeentulotuki tulona, molemmilla karenssi menossa.*

Työ ja koulutus ovat sosiaalista tilanteen kartoitusta. Suunnitelmien tekeminen saanee alkunsa tavoitelähtöisestä ajattelusta. Voidakseen orientoitua asiakkaan auttamiseen, täytyy olla tavoitteita ja tavoitteiden tekemiseksi on tehtävä suunnitelmia. Ihmissuhteista keskustelu on osa asiakkaan verkoston kartoitusta ja se on varsin yleinen tapa lähestyä Asuntolan asukkaan tilannetta. Ihmissuhteet viittaavat tässä lähinnä ystäviin, perheeseen ja sukulaisiin. Auttamistyön verkoston ihmissuhteet, kuten viranomaiskontaktit eivät tule kirjatuiksi tässä kohdassa lainkaan. Eikö asiakassuhteita mielletä ihmissuhteiksi?

Myös muiden ihmissuhteiden kirjaaminen jää vähäiseksi, lähiomaisen tiedot tulevat kirjatuiksi lomakkeeseen jo haastattelun alkuvaiheessa ja se näyttää useimmiten olevan riittävä selvitys asukkaan ihmissuhteista. Sinänsä ihmissuhdeverkoston kartoittaminen voi olla osa voimavarakeskeistä ajatusta asukkaaksi hakeutuvasta. Tulijalla on elämää Asuntolan ulkopuolellakin. Merkintöjä ihmissuhteita löytyy kuitenkin harvoin, yllä olevissa esimerkeissä ainoastaan kahden naisen kohdalla, toisessa tytär ja toisessa puoliso tulevat henkilöidyiksi. Yhdessä kirjaus ”jonkin verran” voi viitata myös ihmissuhteiden olemassaoloon, mutta ei tule sen enempää määritellyksi.

### *7.2.7. Muuta huomioitavaa*

Viimeinen kenttä lomakkeessa on nimetty ”Muuta huomioitavaa”. Tästä osiosta voi tunnistaa ainakin sen, että kyse on laitoksesta. Kohta ohjaa työntekijöitä selvittämään asukkaan lääkityksen, allergiat, mutta myös yhteyden pitämisen Asuntolan ulkopuolelle.

*Hormonilääkitys (Lääkkeen nimi) - kohdunpoisto ja munasarjojen poistoleikkauksen jälkeen*

*ei lääkkeitä, ei allergioita*

*Reseptit mukana*

*ei lääkitystä, ei allergioita, ottaa puhelut vastaan*

*Sai terveyskeskuksesta mukaan Diapam 5 mg ja Tenox 20 mg [rauhottava ja unilääke]. Muuten ei lääkitystä.*

*Epilepsia lääkitys.*

*ei ole*

*A-klinikka / testit myös A-klinikalle. Ilmoitti sairastavansa C-Hepatiittia. [Lääkkeiden nimiä: mm. rauhoittavia ja unilääkkeitä]*

*Astma lääkitys. Penisilliini, sulfa, sitrushedelmät, tomaatti, kiivi allergiat.*

Lääkkeiden painotettu huomioiminen kuten myös allergioiden kirjaaminen tuo mieleen sairaalan hoitotyön. Ihmiset tulevat hoidettaviksi Asuntolaan. Käytännössä naiset luovuttavat (joitakin harvoja poikkeuksia lukuun ottamatta) itsellään olevat lääkkeet talon henkilökunnalle, joka huolehtii jatkossa lääkkeiden jakamisen ja seurannan. Ennen Asuntolaan tuloa naiset huolehtivat luonnollisesti itse omista lääkityksistään ja niiden hankkimisesta, mutta täällä vastuu siirretään henkilökunnalle. Talon sairaanhoitaja jakaa lääkkeet valmisiin

annosrasioihin, joista niitä seurannan alla sitten jaetaan asukkaille. Reseptit luovutetaan myös yleensä sairaanhoitajalle, joka huolehtii tarvittaessa uusien lääkkeiden ja mahdollisten sosiaalitoimen maksusitoumusten hankkimisesta lähiapteekkiin. Lääkkeiden kontrollia työntekijät perustelevat usein sillä, että päihteiden, sisältäen lääkaineet, väärinkäyttö on niin tavallista, ettei oman käytön varassa oleva lääkitys ole toteutettavissa Asuntolassa. Toisaalta psykiatrikäsittelyjen seuranta on tarpeellista paitsi asukkaiden terveyden kannalta, myös yhteisön elämän kannalta. Ottamatta jäävät lääkkeet kustautuvat heikentyvänä vointina ja siitä joutuvat kyseisen sairaan asukkaan lisäksi kärsimään muutkin yhteisössä asuvat ja työskentelevät. Varsin usein mainitut lääkkeet ovatkin psykiatrikäsittelyjä. Mutta huomion kohteena ovat myös gynekologiset lääkitykset tai ehkäisyyn liittyvät lääkaineet, antibiootit ym. lääkitykset. Joissakin tilanteissa asukkaan papereihin on liitetty erillinen lääkelista, jonka täyttämistä ja tiedoista lähinnä talon sairaanhoitaja ottaa vastuun. Ehkäisyn keskusteluun ottaminen voi olla jo tulohaastatteluvaiheessa huomioitava asia ja tilanteen mukaisesti ehkäisyyn voidaan palata myös asiakkuuden myöhäisemmässä vaiheessa.

### 7.3. Tärkeitä menoja

Jos tulohaastattelu on puhetta ongelmista ja niiden nimeämisestä, niin mistä kertoo Tulohaastattelu-lomakkeen jälkeen Rengaskirjasta löytyvä lomake ”Tärkeitä menoja”. Lomake näyttää seuraavanlaiselta:

#### *TÄRKEITÄ MENOJA*

*MENOT MERKITÄÄN TÄMÄN LOMAKKEEN LISÄKSI MYÖS RAPORTTILEHTEEN.*

---

*Asiakkaan nimi: Järvinen Liisa*

<i>Pvm</i>	<i>klo</i>	<i>Minne ja miksi aika on varattu?</i>	<i>yht.henkilö</i>	<i>muuta huomioitavaa</i>
<i>9.4.</i>	<i>10</i>	<i>sos.tmsto / Lahtinen</i>	<i>(jos on) puh. 123 456</i>	<i>esim. saattaja</i>
<i>1.4.</i>	<i>13</i>	<i>perheneuvola</i>		

*Lomakkeen lopussa on huomautus:*

*VALITUKSIA KOSKEVAT ASIAT MERKITÄÄN KÄÄNTÖPUOLELLE*

Tärkeiden menojen listalla esiintyvät nimet ja yhteystiedot koskevat käyntejä sosiaalitoimistossa, terveyskeskuksessa, mielenterveystoimistossa, A-klinikalla,



perhesuunnitteluneuvolassa, työvoimatoimistossa ja muissa sosiaali- ja terveystoimen palveluissa. Ne ovat siis viranomaiskontakteihin liittyviä kirjauksia. Lomake korostaa otsikoinnillaan käyntien tärkeyttä Asuntolan kontekstissa. Kirjaus auttaa työntekijöitä huolehtimaan, kontrolloimaan ja seuraamaan asukkaan viranomaiskontakteja, jolloin taustaoletuksena lienee, ettei naisten omaan suoriutumiseen tai sitoutumiseen käynnin toteutumisessa välttämättä voi luottaa.

Käynnit liittyvät taloudellisten ja terveydellisten asioiden hoitamiseen. Ne voivat liittyä myös elämäntilanteen järjestelyihin, kuten asumiseen, työpaikan saamiseen tai päihdeongelman hoitamiseen ja perhesuunnitteluun. Tärkeät menot pitävät sisällään vihjeitä siitä, millaisten järjestelyjen kautta asukkaiden elämäntilanteisiin voidaan vaikuttaa ja millaisia tavoitteita heille voidaan asettaa. Naisten psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen liittyvät seikat ovat korostuneesti esillä. Terveyskeskus ja mielenterveystoimisto ovat tärkeitä kumppaneita Asuntolan työntekijöille heidän ohjatessaan naisia näiden palveluiden piiriin. A-klinikan terapia- ja lääkärikäynnit tuntuvat luontevasti yhdistyvän Asuntolan tehtävään, jossa päihdeongelma määrittyy yhdeksi keskeiseksi ongelma-alueeksi. Raskauksien ehkäisyyn ja lasten hankkimiseen liittyvä kysymys konkretisoituu ajanvarauksina perhesuunnitteluneuvolaan. Perhesuunnittelu ei sinänsä ole esimerkiksi kirjattuna tavoitteena löydettävissä Asuntolan asiakirjoista, mutta käytännössä siihen kiinnitetään usein huomiota asukkaiden kanssa työskennellessä. Työvoima-asioiden hoitaminen voi olla lyhimmillään työttömyyskorvauksen saamiseksi tarvittavien papereiden täyttämistä tai sitten naisten ohjaamista työnhakuun tai koulutukseen. Kuten työvoiman asiakkuus, myös sosiaalitoimiston asiakkuuteen ohjaaminen voi liittyä puhtaasti raha-asioiden hoitamiseen. Asuntolan asiakasmaksujen ja maksusitoumusten saamisen kannalta on tärkeää, että työntekijät huomioivat asioiden ajallaan hoitamisen rahaan liittyvissä viranomaiskäynneissä. Sosiaalitoimiston asiakkuudella voi olla myös monia muita merkityksiä, siellä voidaan hoitaa asunnon saamiseen liittyviä asioita yhdessä esimerkiksi asuntotoimiston kanssa. Myös tukiasumiseen liittyvien päätösten hoitamisessa sosiaalitoimistolla on usein merkittävä rooli.

Lomakkeen lopussa on huomautus mahdollisten valitusten olemassa olosta ja niiden merkitsemisestä lomakkeen kääntöpuolelle. Tällaisia merkintöjä en keräämästäni aineistosta loppujen lopuksi löytänyt lainkaan. Voin kuitenkin ymmärtää merkinnän tarkoittavan tilanteita, joissa esimerkiksi on vireillä valitus liittyen Kansaneläkelaitoksen, sosiaalitoimen tai työvoimahallinnon antamaan päätökseen asukasta koskevasta etuisuudesta. Työntekijöiden tarkoitus on tällöin seurata asian käsittelyä ja päätösten sisältöä. Tällä on merkitystä asukkaan taloudellisen tilanteen kannalta ja esimerkiksi Asuntolassa asumisesta kertyvien kustannusten kattamisessa.

## 7.4. Tavoitesuunnitelma

Joidenkin asukkaiden papereihin sisältyy vielä Tavoitesuunnitelma – lomake<sup>34</sup>. Näitä papereita tuli eteeni tutkimusaikana Rengaskirjasta. Aikaisemmin Asuntolassa olleista naisista etsittiin yleensä heidän vanhat asiakirjansa esiin ja liitettiin ainakin osia mukaan nykyiseen 'asiakirjapakettiin' asukkaasta. Useimpien naisten kohdalla edes tyhjää suunnitelmapaperia ei kansioista kuitenkaan löytynyt. Myöskään se, että paperi löytyi asukkaan kohdalta Rengaskirjasta, ei vielä tarkoittanut sitä, että se olisi täytetty. Täyttämätön lomake voi olla viesti ja muistutus työntekijöille, että suunnitelma on aiottu tehdä ja sen täyttäminen nähdään tarpeelliseksi. Kenties se odottaa työntekijää, joka ottaisi asian hoitaakseen. Alla oleva lomake itse asiassa oli ainoa täytetty siinä vaiheessa, kun keräsin Rengaskirjan aineistoa tutkimustarkoitukseen.

---

<sup>34</sup> Vanhoja (ennen tämän tutkimuksen alkamista olleiden asukaskohtaiset paperit) asiakirjoja katsellessani huomasin, että tavoitesuunnitelman tilalla on jossakin vaiheessa, muutama vuosi ennen tämän tutkimuksen aineiston keruuta, käytetty vain Selviytymissuunnitelma - lomaketta (voi olla numeroituna suunnitelma esimerkiksi suunnitelma 1 tai 2). Tällöin lomake 1 näytti olleen sama paperi kuin mikä täytetään jo tulohaastatteluvaiheessa. Vaihtuvista käytännöistä kertoo myös se, että tutkimuksen aikana Rengaskirjasta löytyi ohjeita työntekijöille, joissa tulohaastattelulomakkeen / selviytymissuunnitelman lisäksi tavoitteeksi asetettiin, että jokaisesta asukkaasta täytettäisiin tavoitesuunnitelmat 1,2,3. Tavoitesuunnitelma 1 täytettäisiin noin viikon kuluessa asukkaan taloon tulemisesta, suunnitelma 2 muutaman viikon päästä ja suunnitelma kolme esimerkiksi siinä vaiheessa, kun asukas on lähdössä Asuntolasta ulos.

## TAVOITESUUNNITELMA

Päiväys:

ASIAKAS *Suominen Saara*

Mukana laatimassa *T.T. [työntekijän nimi]*

---

### **Lähitavoitteet**

---

*Pisteet*<sup>35</sup>

**Sos.suhteet ja selviytyminen** lapset huostassa n. 3 vuotta + lapset tärkeitä, -  
ovat äidin luona joka toinen viikonloppu

### **Talous**

**Asuminen** oma koti haaveena

**Työ / opiskelu** työtä haluaisi / hakenut työtä

**Päihteet** ei päihhteistä ongelmaa

**Keinot, kuka vastaa / mistä** --

**Kuka voi olla avuksi**

**Pitkän aikavälin tavoitteet / suunnitelmat** ---

Lomakkeen alussa on asukkaan nimi (Asiakas) sekä työntekijän nimi kohdassa ”Mukana laatimassa”. Tämä herättää kysymyksen siitä, kuka laatii, kuka suunnittelee, kuka on pääosassa ja kuka mukana? Kenen suunnitelmasta on kyse? Ei ole epäilystäkään siitä, etteivätkö asukas ja työntekijä ole yhdessä tilanteessa, jossa tavoitteista ja suunnitelmista neuvotellaan. Kirjaus antaa ehkä tarkoituksellisesti ymmärtää, että asukas itse on suunnitelman laatija ja kyse on juuri hänen tavoitteistaan. Työntekijän rooli on tällöin suunnitelman teossa mukana oleminen ja sen tukeminen. Katsotaan, miltä suunnitelma näyttää ja mihin kysymyksiin se antaa vastauksen ja vastaavasti mitä kysymyksiä se herättää.

Asukkaan Tavoitesuunnitelma jakautuu pitkän ja lyhyen aikavälin suunnitelmaan, ”Lähitavoitteet” ja ”Pitkän aikavälin tavoitteet/ suunnitelmat”. Jako lyhyen aikavälin suunnitelmiin noudattaa pitkälle Asuntolassa esiintyvää ajatusta siitä, millaisten ongelmien kanssa asukkaat ovat tekemisissä hakeutuessaan Asuntolaan. Ongelmat liittyvät ensinnäkin sosiaalisiin suhteisiin ja niissä selviytymiseen tai selviytymättömyyteen. Esimerkissä lasten

---

<sup>35</sup>Lomakkeessa ollut teksti ”Pisteet” ja sen tarkoitus jäi minulle epäselväksi. Onko mahdollisesti kyse ’kipupisteistä’ selviytymisessä, vai onko lomakkeen laatijalla ollut alun perin tarkoitus pisteyttää tavoitesuunnitelmassa esille tulevia asioita korostaakseen toisia asioita muita enemmän.

huostaanotto on osa tätä *selviytymisen* problematiikkaa. ”Lapset tärkeitä” toteamuksen taustalla on auttamistyön paikoille kuten Asuntolalle merkityksellinen kysymys asukkaiden vanhemmuudesta, äitiyden tukemisesta, mutta toisaalta myös riittävän hyvän äitiyden ja vanhemmuuden toteuttamisen mahdollisuuksista. (Kulmala & Vanhala 2004; Vuori 2001, 229; Böök 2001, 14.) Tavoitteeksi kirjautunut lasten äidin luona oleminen joka toinen viikonloppu asettaa Asuntolalle, sen puitteille ja työntekijöiden asukkaalle antamalle tuelle vaatimuksia, joita ei kirjata asukkaan suunnitelmiin, mutta joista neuvotellaan ja joita sovitellaan. Tavoitteena äidin *suhteiden* ylläpitäminen lapsiin on keskeinen.

”Talous” kohdassa ei suunnitelmaan ole kirjattu mitään. Usein Asuntolan sisällä käydyssä keskustelussa esiin tuleva asukkaiden rahojen riittävyys ei ole tullut tässä kirjatuksi tavoitteeksi. Esimerkiksi tuloina oleva minimi työttömyyspäiväraha tai kansaneläke ei riitä asukkaille silloin, kun kyseessä on asuntola-asuminen, vaan tulotilannetta joudutaan paikkailemaan toimeentulotuella. Palkkatyössä olevilla taloudellinen tilanne on parempi, mutta toisaalta Asuntolassa olemiseen kuuluvat asukasmaksut verottavat myös keskituloista niin, että ainakin viikkojen asuminen voi johtaa toimeentulotukiasiakkuuteen myös näissä tilanteissa. Talouden suhteen tavoitesuunnitelmaan voisi kirjata köyhänä *rahankäytön* opettamisen, kuten Suvi Raitakari on nuorten tukiasumista koskevassa raportissaan todennut (Raitakari 2003, 66–72). Tätä opettamista sivutaan Asuntolan tavoitteena ”Tukea antaa” - kurssilla, josta kerron kappaleessa 4.2.

”Asuminen” kohdassa on paljon puhuva kirjaus ”Oma koti haaveena”. Ylempänä oleva kirjaus lasten tärkeydestä ja heidän tapaamisistaan sekä naisen asunnottomuus antavat moninkertaisen merkityksen haaveille kodista. Merkitykseltäänhän koti ja lapset sekä naisen äitiys liitetään usein yhteen niin, että ne ovat jopa yksi ja sama asia (Jokinen 1996, 93). Asumisen tavoitteeseen liittyy siis olennaisesti paljon muutakin kuin pelkän asunnon hankkiminen, siihen liittyy ajatus äitiyden toteuttamisesta ja sille olevasta tilasta. Koti merkitsee paikkaa vuorovaikutussuhteiden toteutumiselle, koti on siis myös suhteiden tila. Kodittomuuteen ja asunnottomuuden merkityksiä on tutkittu ja niistä on kirjoitettu myös sukupuoleen liittyvänä konstruktiona. Kotiin liitetään merkityksiltään miellyttäviä asioita, kuten yhteisyyttä, elämän kiintopistettä, turvaa ja huolehtivaisuutta sekä oikeus olla oma itsensä. Paitsi fyysiseen, tietyssä paikassa ja ajassa olevaan tilaan, koti viittaa myös mielen tilaan ja kotiin liittyy arvoja, yksilöllisiä kokemuksia ja tunteita (Jokinen 2004; Granfelt 1998; 2003a; 2003; Vilkkö 2000, 213; 1998, 28). Naisten kodittomuus<sup>36</sup> on kokemusta rikki-*reväistystä*, se on väkivaltaa, riippuvuutta ja hylätyksi tulemistä. Kodittomuus on ahdistuksen tunteita, kaikkinaista vaikeutta ja elämän merkityksen katoamista (Granfelt 2003a, 163). ”Oma koti haaveena” on jotakin sellaista, mistä Granfelt

---

<sup>36</sup> Tosin tutkiessaan vankilassa olevien naisten ja miesten kertomuksia asunnottomuudesta, Granfelt (2004) päätyy siihen, etteivät naisten ja miesten kokemukset jäsenyyden selkeästi sukupuolen mukaan kodille ja asunnottomuudelle annettujen merkitysten suhteen. Myös miehet tuntevat ”koti-ikävä”, surevat rikkoutuneita suhteita ja ikävöivät lapsiaan.

(1998, 103) puhuu tunteina kodista. Vaikka Asuntolassa onkin turvattu fyysinen asuminen ja elämisen ehdot myös henkilökohtaisen turvallisuuden ja ulkoisen viihtyisyyden (Asuntolaa monet kuvaavat kauniisti sisutetuksi ja viihtyisäksi paikaksi) tasolla, kodittomuus on kuitenkin tunne, jonka sekä työntekijä että asukas tässä suunnitelmassa yhdistävät täällä olemiseen (Husso 2003, 220). Haaveen muotoon kirjattu tavoite siirtää kuitenkin kodin jonnekin tavoittamattomaan tai ainakin etäälle tästä hetkestä. Yhtäältä haave kertoo epäilystä ja ajatuksen epärealistisuudesta, toisaalta se kantaa huomiseen ja ylläpitää uskoa paremmasta.

Seuraavaksi lomakkeessa ovat sanat ”Työ/ opiskelu”. Opiskelu ja sen kautta avautuva työ liittyvät itsenäiseen selviytymiseen, taloudelliseen riippumattomuuteen ja omaehtoiseen, sosiaalihuollollisista auttamisjärjestelmistä riippumattomaan elämään. Työn ja opiskelun paikka ihmisten kuntouttamisen ja aktivoimisen keskusteluissa on keskeisellä sijalla tänä päivänä yhteiskunnassamme. Työelämään ”pääseminen”, siellä paikan säilyttäminen ja etenkin vapaille työmarkkinoille sijoittuminen on merkittävä näyttö siitä, että mahdollinen sosiaalisen kuntouttamisen tavoite on toteutunut (ks. Jordan & Jordan 2000, 13–22, 135–115; Julkunen 2001, 163–204). Jotta Asuntola siis voi vakuuttaa (myös ulkopuoliset, esimerkiksi rahoittajatahot) toimivansa yhteiskunnallisten tavoitteiden ja normien mukaisesti, on sen huomioitava *työn ja yrittämisen* eetos asukkaiden ohjaamisessa ja neuvonnassa. Toteamus työn haluamisesta ja hakemisesta riittää kyseessä olevan asukkaan tavoitesuunnitelmassa. Kirjaus antaa naisesta kuvan aktiivisena ja työn haluamisen ja hakemisen yhteiskunnallisen vähimmäisnormin täyttävänä. Emme siis ole tekemisissä työn vieroksujan vaan aktiivisen työnhakijan kanssa. Asukkaana oleva nainen kyllä haluaisi ja tekisi töitä, jos niitä olisi saatavilla. Työttömyydessä ei välttämättä olekaan kyse naisen ominaisuuteen liittyvästä kyvyttömyydestä, vaan kirjaus voidaan lukea myös asukkaan eduksi.

Päihteiden käytön teemaa ei voi Asuntolan kontekstissa sivuuttaa, vaan se kuuluu vahvasti asukkaisiin liitettäviin merkityksiin. Se tulee jälleen esille Tavoitesuunnitelmassa otsikointina ”Päihteet”. Tämä ei tarkoita sitä, että kaikille asukkaille päihteiden käyttö tulisi tulkituksi ongelmien vyyhden osaksi. Siitä huolimatta asiakkuus täytyy määrittää myös *päihteiden käytön* kautta.

”Keinot, kuka vastaa ja mistä” kohdassa on viiva. ”Kuka voi olla avuksi” ja ”pitkän aikavälin tavoitteet” ovat jääneet avonaisiksi ja täyttämättä. Onko kysymyksiin vastaaminen ollut vaikeaa vai suunniteltu tehtäväksi myöhemmin?

## 7.5. Lomakkeilla ja ohjeistuksella puitteita asiakkuudelle

Työntekijöiden haaste heidän kohdatessaan uusia asukkaita on yhtäältä osoittaa empaattisuutta ja myötäelämistä avun hakijaa kohtaan, toisaalta on täytettävä ne odotukset, joita organisaatiosta käsin asetetaan. Jokaisen tulijan elämän epämääräisyys ja moninaisuus on järjestettävä sanalliseen, hallittavan tuntuiseen

muotoon ja järjestykseen. Byrokraatiatyölle ominaisesti merkityksenannot tapahtuvat kuitenkin rajatuissa puitteissa, jolloin tarjolla on ennakkoon määritelty valikoima kategorioita, joihin ihminen tulee sijoittaa. Dokumentointi on yksi tapa, jolla asiakaskategorisointia pidetään yllä ja jolla sitä uusinnetaan (ks. Prottas 1979; Loseke 1997.) Asuntolan lomakkeisto on rakennusten seinien lisäksi fyysisen kehyksen toinen puoli, silmin havaittava ja käsin kosketeltava. Tyhjät lomakkeet lukemalla kuvamme Asuntolan työstä ja tehtävästä alkaa tarkentua ilman asukkaiden tai työntekijöiden läsnäoloa. Täytetyt lomakkeet taas osoittavat kehyksen toimivuuden. Kaikki uudet asukkaat saadaan kirjattua johonkin lomakkeen osioon ja heidän tarpeensa vastaamaan Asuntolan tarjoamaa palvelua.

Tässä luvussa kuvaamani Rengaskirja on työntekijöiden päivittäinen työväline. Rengaskirjan ensiaukeamalla on myös kirjattuna löytyvä ohje asukasvalinnan tapahtumasta. Käsin kirjoitetussa lyhyessä viestissä työntekijöille määritellään Asuntolan paikkaa ja tehtävää viranomaisverkostossa. Ensisijaisesti sisälle otetaan perhekriiseissä olevia ja poliisin tuomia, asunnottomat voivat odottaa virka-aikaa. Asiakkuuden ja apua tarvitsevien naisten kannalta kyseessä on kannanotto siihen, ketä autetaan ja milloin apua tarjotaan.

Päiväkirjanomaiset merkinnät Asuntolassa asuvia naisia koskevista havainnoista edellyttävät jokaisen asukkaan päivittäistä huomioimista. Huomiointia voi kuvata kontrollina, huolenpitona ja vastuuna, asioina jotka yhdistävät Asuntolan ennen muuta hoitolaitosten, kuten sairaaloiden kulttuuriin. Asukkaiksi valikoitujen naisten Asuntolassa olemiseen sitoudutaan vähimmillään niin, että seurataan heidän liikkumistaan ja läsnäoloaan. Tietoisuus siitä, että joku asukkaista voi kiinnostua itseään koskevista kirjauksista, on johtanut objektiivisen tiedon kirjaamisen tavoitteeseen. Oletusten ja epämääräisten arvioiden esittämistä vältetään. Tavoite on johtanut lähinnä asukkaiden tulemisten ja menemisten kirjaamiseen. Erityisesti työntekijät seuraavat eri viranomaistahoihin liittyviä asioimisia, kuten taloudellisten ja terveydellisten asioiden hoitamista. ”Tärkeitä menoja”-lomake korostaa otsikoinnillaan käyntien merkitystä ja antaa samalla vihjeitä siitä, millaisilla asioilla asukkaiden elämäntilanteisiin uskotaan voivan vaikuttaa.

Asuntola-lomakkeella on keskeinen tehtävä uuden asukkaan sovittamisessa organisaation kehykseen sopivaan asiakkuuteen. Lomakkeessa nimettyinä olevat teema-alueet ja niiden jälkeen suluissa olevat vihjeet toimivat ohjeina lomakkeen täyttäjille siitä, millaista tietoa asukkaasta halutaan kirjattavan. Asiakkuuteen liittyvät sosiaaliset ongelmat, päihteet, perheväkivalta ja asunnottomuus. Lomaketta soveltava työntekijä muokkaa uuden asukkaan tarinasta muutamilla lauseilla ja sanoilla Asuntolan asukkaan. Asuntola-lomake täytetään tulo- haastattelutilanteessa<sup>37</sup>, jossa kuntoutuksen tavoite tulee korostetusti esiin. Puhutaan kuntoutussuunnitelmasta, selviytymissuunnitelmasta ja tavoite- suunnitelmasta. Vaihtuvat nimet sinänsä jo kertovat, paitsi ajan kulusta ja lomakkeiden nimien vaihdoksista, jotain itse suunnitelman vakiintuneisuudesta.

---

<sup>37</sup> Ks. luku 6.

Onko sillä sittenkään niin vankkaa ja korostettua asemaa, kuin esimerkiksi tulohaastattelussa puhuva työntekijä antaa ymmärtää?

Asukkaita koskevana asiakirja-aineistona olivat kolmentoista asukkaan henkilökohtaiset asiakaspaperit. Yhdentoista haastattelemani asukkaan<sup>38</sup> asiakirjoista käytössäni oli kymmenen naisen asiakirjat. Yksi haastatelluista naisista oli juuri tullut taloon, eikä hänestä ollut vielä täytettyjä lomakkeita olemassa. Lisäksi käytössäni oli tausta-aineistona satunnaisesti kerättyjä asukkaita koskevia lomakkeita kolmen naisen osalta. Löysin haastattelemini naisten papereista kolme tavoitesuunnitelmalomaketta, joista vain yksi oli täytettynä. Kirjaukset häntä koskevassa lomakkeessa olivat lisäksi vähäisiä ja joissakin kohdin lomaketta puuttuivat kokonaan. Kahden asukkaan papereissa suunnitelmapaperi oli liitetty Rengaskirjaan heidän papereidensa kohdalle, mutta itse lomake oli tyhjä. Kokemukseni mukaan kuntoutussuunnitelman tekeminen olikin enemmän puhuttuja ja päivittäin neuvoteltuja kysymyksiä selviytymisestä ja asukkaan tavoitteista, kuin pitkän ja lyhyen aikavälin suunnitelmia kirjattuina paperille. Toisaalta työntekijöiden puhuttu tavoite ”kaikkien asukkaiden tavoitteena olevasta itsenäisestä asumisesta” on kollektiivinen tavoitesuunnitelma. Kollektiivisen suunnitelman taustalla vastaavasti vaikuttaa näkemys kollektiivisesti kaikkia koskevista ongelmista. Kaikki tarvitsevat kuntoutusta – periaate ja ”itsenäinen asuminen tavoitteena” sisältää tausta-ajatuksen, että asukkaat eivät tällä hetkellä ole kykeneväisiä itsenäiseen asumiseen.

Tavoitesuunnitelma eri teemoineen kertookin enemmän siitä, mikä näkemys tässä organisaatiossa on asukkaina olevien naisten elämäntilanteesta, sosiaalisista ongelmista ja heille asetettavista tavoitteista. Kyse voi olla enemmänkin organisaation tarpeesta asettaa tavoitteita heille, asukkaille, kuin naisten omista tavoitteista. Tätä vahvistaisi sekin huomio, että tavoitesuunnitelman kirjaukset ovat muodossa, jossa työntekijä esittää arvion ja huomioita asukkaasta, kuvaa asukkaan edesottamuksia tai elämäntilannetta. Asukkaana olevan naisen itsensä tekemiä ongelmamäärittelyksiä, suunnitelmia ja tavoitteita kirjausten kielellinen muotoilu ei tavoittele. Varsinaisesti tavoitteiden asettamisen tasolle ei lopultaakaan edetä tai lauselmät tavoitteista jäävät hyvin kokonaisvaltaiselle tasolle.

Miksi sitten kyseisiä suunnitelmia ei aikomuksista huolimatta löytynyt kirjattuina asukaskohtaisesti? Eikö suunnitelmien tekemiseen ollut aikaa? Lähtökohtaisesti organisaation työntekijät toimivat tavalla, joka tuntuu järkevältä ja sopii parhaiten organisaation arkeen. Sellaiset toiminnat, joiden mielekkyyttä on vaikea löytää, häviävät tai muuttuvat toissijaiseksi muuttuakseen kenties joksikin muuksi toiminnaksi myöhemmin. Tavoitesuunnitelman tekemisen kanssa on käynyt kenties juuri näin. Siitä puhutaan monissa yhteyksissä (tulohaastattelu, työntekijöiden keskinäiset palaverit, ks. seuraavat luvut), usein niin, että sen tekemisen tarve tiedostetaan, mutta todetaan, ettei aikaa eikä tilaisuutta suunnitelmalle ole löytynyt. Myös suunnitelmalomakkeen nimeä (ei kuitenkaan olennaista sisältöä) on muutettu vuosien varrella. Aina työntekijät itsekin eivät pysyneet mukana siinä, millä nimellä mistäkin paperista pitäisi

---

<sup>38</sup> *Naisten haastatteluja käsittelen väitöskirjan jälkimmäisessä, II osassa.*

puhua. Kirjattu asukaskohtainen suunnitelma ei oikein löytänyt paikkaansa käytännössä.

Valmiiksi strukturoitujen suunnitelmalomakkeiden olemassa olo voi kuitenkin olla olennaisen tärkeää organisaation työntekijöille. Tärkeää on se, että suunnitelmissa määritellään, ei niinkään yksittäisen asukkaan tavoitteita, vaan organisaation tavoitteita ja toimintaa, Asuntolan tehtävää. Asuntolan tehtävänä on luotsata sinne saapuvia naisia asumisen, työn, sosiaalisten suhteiden ja selviytymisen teillä. Orientoituaikseen tehtävään työntekijät tekevät paperille malleja, joissa tehtävää eritellään ja muotoillaan käsitteellisesti. Tehtävän muotoilu on osa formaalin organisaation toimintaa ja tähän tehtävään työntekijät orientoituvat. Se ohjaa toimijoiden ja organisaation kuvitteellista ja käsitteellistä toimintaa myös suhteessa muihin organisaatioihin (mikä on meidän tehtävämme, mikä jonkun toisen organisaation) ja se on osa eri toiminta-alueiden koordinoitua. Tehtävän määrittäminen antaa toimiluvan ja valtuudet johonkin toimintaan, joka voi sisältää esimerkiksi rahaa, hyödykkeitä ja palveluita. Tehtävien ja toiminnan taustalla on, ehkä vaikeasti suoraan arjen toimintaan ja käytäntöihin liitettävissä, mutta kuitenkin vaikuttamassa yhteiskunnan lainsäädäntö, kuten lailla turvattu oikeus asumiseen ja elantoon (Suomen perustuslaki 11.6.1999/ 73, § 19; Laki toimeentulotuesta 1412/1997). Laki tarjoaa tietyn perusrakennelman, joka kääntöpuolenaan, osoittautuaikseen toimivaksi ja relevantiksi säädökseksi, tarvitsee dokumentaation yhteiskunnan eri tasoilla käytännön toiminnassa (Dingwall & Strong 1997, 139–154).

Tänä päivänä kuntoutus ja aktivointi ovat myös lainsäädännöllisesti asetettuja tavoitteita (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001). Lainsäädännön myötä niiden voidaan olettaa tulevan entistä enemmän osaksi auttamisjärjestelmän toimintaa siellä, missä keskustellaan marginaalisuuden ja selviytymättömyyden tematiikasta. Kuinka hyvin kyseinen kuntoutuksen, aktivoinnin ja selviytymisen kieli sitten taipuu osaksi yksilökohtaista asiakastyötä siellä, missä ensisijaisesti ei puhuta aktivoinnin ja kuntoutuksen menestystarinoista vaan perinteisen moniongelmaisuuksien kautta määrittyvistä asiakkuuksista? Kuinka dokumentoida käytännön tavoitteita silloin, kun nuo tavoitteet on asetettava yksittäisen työntekijän ja hänen asiakkaansa (lähes) muuttamattomissa olevien yhteiskunnallisten reunaehtojen vallitessa? Kuinka realistinen tavoite asunnottomuuden ja työttömyyden poistaminen yksittäisen asukkaan tilanteessa on? (ks. Karvinen- Niinikoski & Meltti 2003, 42–46.) Kuntouttamisen ja aktivoinnin kielen sisään rakennettu tavoite on asiakkaan siirtäminen tavoitteesta toiseen, työttömästä vapaille työmarkkinoille sijoittuvaksi, päihdeongelmaisesta ei ongelmaiseksi tai passiivisesta aktiiviseksi siirtyminen (Jokinen ym. 2003, 150–151). Miten muuttaa kyseiset tavoitteet asukkaana olevan naisen yksilökohtaisiksi, realistisiksi tulevaisuuden näkymiksi? Mitä tapahtuu kuntoutuksen tavoitteisiin sitoutumattomille ja aktivoitumattomille ihmisille (ks. Juhila 2002)? Entä tarvitsevatko kaikki kuntoutusta vai löytyisikö ratkaisu yksinkertaisesti asunnosta tai riittävästä taloudellisesta toimeentulosta (vrt. Hassi-Nuorluoto 2000, 155)?



## 8. Asuntolan paikka ja tehtävä viranomaisverkostossa

Työntekijöiden välisessä keskustelussa Asuntolan tehtävä ja paikka paikallisessa auttamistyön verkostossa on usein esille tuleva puheenaihe. Auttamistyön verkosto konkretisoituu moniksi toimijoiksi paikallisia sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisia. Monista toimijoista erottuvat kuitenkin ne tahot, jotka ohjaavat asiakkaita Asuntolaan. Sairaalat, päihdehoitolaitokset, ja sosiaalitoimistot ovat Asuntolan pääasiallisimmat viranomaiskumppanit<sup>39</sup>. Toimijatahoksi tulee myös poliisi, jonka aloitteesta tai välityksellä monet asiakkuudet alkavat. Miten sitten kuvata Asuntolan paikkaa verkostossa? Miten Asuntola eroaa muista paikoista?

Kahdessa edellisessä luvussa kuvaamissani tulohaastatteluissa ja asiakaspaperereissa Asuntolan tehtävät ovat välillisesti tulkittavissa keskustelussa ja asiakirjoissa esiintyvien käsitteiden ja asukkaista kertovien kirjausten kautta. Organisaation tehtävää määritellään myös dokumenteissa, kuten Asuntolan toimintakertomuksissa ja esitteessä. Näiden lisäksi tehtävää määritellään esimerkiksi paikallisessa mediassa Asuntolasta kertovina lehtiartikkeleina tai radio- ja televisiohaastatteluina. Etenkin toimintakertomukset ja media, mutta myös lomakkeistot kuten tulohaastattelussa pohjana oleva haastattelulomakkeen formaatti ovat osa Asuntolan 'virallista' tehtävänmäärittystä, sen julkipuhumista asukkaiksi tuleville naisille sekä julkiselle yleisölle. (ks. Loseke 1997; Pohjola 1994, 79–82.) En lähde analysoimaan toimintakertomuksia tai lehtiartikkeleita tarkemmin, osin aineistojen tunnistettavuuteen liittyvistä syistä ja osin sen johdosta, että formaalia organisaation tehtävänmäärittystä kiinnostavampana pidän sitä tehtäväkuvaa, joka on löydettävissä arjen toiminnasta ja jokapäiväisistä käytännöistä. Formaali tapa määrittää Asuntolan tehtävää ei sanele suoraviivaisesti sitä, miten tehtävästä puhutaan tai miten sitä määritetään jokapäiväisen toiminnan puitteissa, vaan tulkintoja tehtävistä ja paikasta tuotetaan ja muokataan joustavasti kulloiseenkin tarpeeseen ja tilanteeseen sopivalla tavalla. (ks. Gubrium & Holstein 1994, 355–357; 1997, 168–186; Forsberg 1998, 70–74; Dingwall & Strong 1997; Peräkylä 1997.) Tämä ei tarkoita sitä, etteikö Asuntolan tehtävästä ja toiminnasta olisi olemassa myös jaettuja näkemyksiä ja tulkintoja, vaikka viritykset ja sävyt voivatkin muuttua ja kehittyä.

---

<sup>39</sup> Ks. luku 5.1., jossa kuvaan Asuntolaan tulevia yhteydenottoja ja asukasvalintoja.

Organisaation toiminta realisoituu niissä tehtävien ja toiminnan reiviien rajauksissa, joita työntekijät neuvotteluissaan puhuvat julki (Miller 1994; 288). Erontekojen rakentaminen muihin toimijatahoihin, usein yksilöityihin asukasvalintoihin ja asukkaiden palveluiden ja hoidon saantiin liittyen, on päivittäistä keskustelua Asuntolassa. Tarkastelen Asuntolan paikkaa ja tehtävää tässä luvussa yhden työntekijäpalaverista nauhoittamani aineiston kautta. Analyysin lähtökohtana minulla on etsiä aineistosta sellaisia keskustelun kohtia, joissa työntekijät puhuvat runsaasti toisista organisaatioista ja niiden tehtävistä suhteessa Asuntolaan ja sen tehtävään auttamistyön paikallisella kentällä. Yhteistyö auttamistyön verkoston eri toimijoiden välillä on jokapäiväistä. Yhteistyössä näiden toimijoiden kesken tapahtuu myös ongelmatyönjako: kuka hoitaa kenenkin asioita ja millaiset asiakkaat kuuluvat mihinkin (ks. Emerson & Messinger 1977; Holstein & Miller 1993; Jokinen ym. 1995). Osallistuessani työntekijöiden palavereihin ja nauhoittaessani niitä totesin, että tällaista keskustelua käytiin lähes kaikissa palavereissa. Tähän lukuun valitsemassani palaverikeskustelussa erontekoja sekä tehtävän ja paikan määrittäminen esiintyy runsaasti pitkin palaverin kulkua. Aineisto on siis tutkimuskysymykseni kannalta monipuolinen ja tiheä (ks. Emerson 1995, 10).

Palaverissa on paikalla kuusi asiakastyötä tekevää työntekijää. Kyseessä on päivittäinen *raportti*, jossa työntekijät käyvät keskustellen lävitse kaikkien talossa asukkaina olevien naisten (mikäli naisilla on lapsia mukanaan, myös heidän tilanteestaan yleensä keskustellaan) tilanteet, mahdolliset suunnitelmat, ongelmat ja tapahtumat. Keskustelun lähtökohtana on talossa olevien asukkaiden asioiden hoitaminen ja hoituminen, mutta välillä keskustelu voi laajeta ja siirtyä yleisemmällekin tasolle kuin yksittäisen henkilön tilanteeseen. Usein palaverissa neuvotellaan myös taloon tulijoista ja tehtävistä asukasvalinnoista. Raporttitilanteen kulku noudattaa tietynlaista kaavaa. Keskeisessä roolissa on keskustelua johtava työntekijä, yleensä talon johtaja tai sosiaalityöntekijä, joka johdattelee puhetta asukkaasta toiseen. Apuna palaverin vetäjällä on edessään oleva *Rengaskirja*, josta kulloisenkin asukkaan kohdalta tarkistetaan viimeaikoina tehdyt kirjaukset ja viestit. Raportin aikana työntekijät osallistuvat neuvotteluun tuomalla tiedossaan olevat asiat ja havainnot asukkaasta toisten tietoisuuteen. Palaverien aikana työntekijöiden sana on vapaa juuri vapaamuotoisuuden merkityksessä. Sanomisten muotoa ja tapaa ei tarvitse erityisesti pohtia ja keskustelut polveilevat omalla painollaan ja usein vilkkaasti asukkaasta toiseen. Puhuttu ei tavoita asukkaiden tai ulkopuolisten korvia, koska keskustelut käydään aina asukkailta ja ulkopuolisilta tahoilta suljettujen ovien takana. Asukkaat eivät ole koskaan mukana raporteilla.

## 8.1. Huutomatkan päässä avuntarvitsijasta

Seuraava keskustelu on alun perin virinnyt tilanteesta, jossa äiti kahden lapsensa kanssa on hakeutunut Asuntolaan miehensä väkivaltaisen käyttäytymisen vuoksi.

Isä on pahoinpidellyt vaimoaan vakavasti useaan otteeseen. Mies on joutunut vastentahtoiseen hoitoon psykiatriseen sairaalaan. Hänen kotiutuksensa sairaalasta on pian käsillä ja tämä hämmentää paitsi Asuntolaan hakeutunutta vaimoa (otteessa nimellä Juli) ja pariskunnan lasta, myös Asuntolan työntekijöitä.

- C: *Viime viikolla puhuttiin sitä Julin kanssa, hän sanoi että, hän on tämän nähny, että mies laitetaan kotiin sairaalasta ja, hän alkaa saada pistoslääkityksen, jota hän aikansa käy hakemassa, ja sitten lopettaa. Ja taas ollaan siinä samassa lähtötilanteessa että, hän on tän kokenu*
- B: *Joo, mm, joo, joo, mm, just*
- C: *Eli, se pitäs ny, se neuvotteluaikaa saada sillain, että se mies olis vielä hoidossa ((huokaisu)) mutta, kai se on totuus, niin etteihän ne sitä mahdolluuksiin voi pitkittää sitä hoitoo  
(...)*

Sairaalasta (psykiatrinen sairaala) kotiutuminen ahdistaa niin Julin kuin työntekijöidenkin mieltä. Miehen käyttäytymisessä ei ole odotettavissa muutoksia, vaan väkivallan pelätään jatkuvan. Sairaalan työntekijöiden kanssa olisi vielä neuvoteltava. Sairaalassa olemisen reunaehdotkin on hyväksyttävä, miehen hoitoa ei voi pitkittää sen vuoksi, että vaimo pelkää.

- A: *Niin, tätä vähän kysyin, että mites sitte, jos tää hoito keskeytyy ni, tää omahoitaja sano että, sitte ei voi tehdä mitään, et Pekalla ((Julin aviomies)) on oikeus päättää elämästään*
- B: *Mm*
- C: *Joo-o, mut sitte kun hän päättää muutaman muunkin elämästä*
- A: *Ni, mä sanoin sitä että, ku täs ei o ainoostaan Pekan elämä vaan äidin ja pienen lapsen elämä kyseessä ni, hän sitte vaan sano, ei voi mitään että, sitte täytyy odotella et jotain tapahtuu*
- C: *Joo, niin, ja niinhän tossa tulee käymään että*
- B: *Siis, sanokohan hän niin*
- A: *Joo, et ennen, ennen ei tu, kukaan voi tehdä mitään, ku hän on näin*
- C: *Nii-i, ko Juli ite sano, et seuraavalla pahoinpitelykerralla hän kyllä varmasti kuolee että, tää oli jo ny niin rajui, tää viimeinen, niin ku olikin, ku hän oli Sairaalassa (somaattinen sairaala), liki viikon että*
- E: *((Huokaisu))*

Työntekijä A ottaa miehen lääkeshoidon keskeytymisen mahdollisuuden esille ja esittää kysymyksen ”mitäs sitte?”. Sairaalan hoitajan aikaisemmin antama vastaus ”sitte ei voi tehdä mitään” ja ”Pekalla on oikeus päättää omasta elämästään” saa Asuntolan työntekijät kyseenalaistamaan Sairaalan työntekijän suhtautumistavan. Kyseessä on enemmän kuin miehen elämä, kyseessä on heidän asukkaidensa elämä. A kertoo Sairaalan hoitajan mielipiteen ikään kuin suoran lainauksen muodossa keskustelussa, ”ei voi mitään että, sitte täytyy

odotella et jotain tapahtuu”. Suoran lainauksen tyylin käytöllä A tehostaa vastakkainasettelua kahden organisaation, Sairaalan ja Asuntolan työntekijöiden lähestymistavassa. B vahvistaa hämmästelyllään toisen Sairaalan työntekijän näkökulman outoutta, samoin C vahvistaa työtovereidensa mielipiteeseen yhtymistään toteamalla, että ”niinhän tossa tulee käymään” (jotain pahaa tulee tapahtumaan Julille ja lapsille). Yhdessä Asuntolan työntekijät rakentavat tulkinnan Sairaalan hoitajan kapea-alaisesta, välinpitämättömästä ja ymmärtämättömästä suhtautumisesta Julin tilanteeseen. Sairaalan työntekijä katsoo tilannetta vain oman asiakkaansa kannalta, Asuntola asettuu oman asukkaansa puolelle ja ymmärtäjäksi. Yllä olevan otteen loppupuolella oleva toteamus ”ennen ei kukaan voi tehdä mitään” (ennen kuin Juli kenties kuolee pahoinpitelyn seurauksena) ennakoii jo tulevaa suunnitelmaa auttaa Julia. Jos muut eivät voi tehdä mitään, mitä Asuntolan työntekijät sitten voivat tehdä?

- A: *Kyllä, täällä MTT:n toimistossahan, tää, Julin omahoitaja sano että jos, Pekan sais tähän mielentilatutkimukseen, et tavalla niinkun, sitä kautta sinne sairaalahoitoon, että mä kysyin tältä, omahoitajalta, hän sanoi, et se menee ihan oikeusteitse sitte, mielentilatutkimus että, ei ole ees mahdollisuuksia*
- C: *Niin, mä ajattelin et, eihän sinne voi, noin vain, pyytää*
- A: *Niin*
- C: *Mutta, onhan tästä rikosilmoitus tehty, tästä Julin pahoinpitelystä, et sitte ku se tulee aikonaan, käsittelyyn ni, sillohan sitä mielentilatutkimusta voi pyytää*
- B: *Just joo*
- A: *Mut se et, siihenkin menee aikaa, että kyllä, mä en jaksa*
- C: *Joo, eihän se mikään ratkasu o*
- B: *Mm-m*
- A: *Pelkään, niin että, Julissakin rupee voimat oleen tosi vähissä*
- B: *Mutta, kyllä nii-ih, mm, mutta nehän oli Sairaalassa, ihan sitä mieltä että, me nyt vouhotetaan, ihan tämmöstä turhaa, turhaa soittelua, sillon kun mä soitin siitä sinne*
- (...)
- B: *Mut, hän ihan syyllisti meitä et, me tehtiin ihan turhan suuri juttu siitä*
- C: *((huokaisu)) Eli, jos siel on tommonen mieliala, niin se on kyllä, Sairaalan kans neuvottelu, yhtä tyhjän kanssa*
- B: *Niin o, niin o, niin o*
- A: *Nii, joo*

Mielenterveystoimiston (MTT) keinot auttaa perhettä vaikuttavat byrokraattisilta, aivan liian hitailta vastataksaan siihen konkreettiseen hätään, mikä Julilla nyt on. Vielä voimakkaammin Julin puolelle työntekijä asettuu kuvailemalla tunnetta ”mä en jaksa, pelkään niin että Julissakin rupee voimat oleen tosi vähissä”. Omien ja Julin tunteiden välinen ero on kaventunut pieneksi ja työntekijä samaistuu pitkälle asukkaana olevan naisen tuntemuksiin. Työntekijänkin jaksaminen voi olla vähissä. Hän asettuu voimakkaasti Julin

puolelle haluamalla jakaa pelon tunteen hänen kanssaan. Koska voimat ovat vähissä, apua on tarjottava juuri nyt. B siirtyy puhumaan jälleen Sairaalasta, missä tilanteen vakavuutta ei ymmärretä. Sairaalasta yhtä vähän kuin mielenterveystoimistostakaan on turha etsiä tukea vaikeassa asukastilanteessa. Jostakin ymmärrystä on kuitenkin löytynyt.

- B: *Mut, poliisilaitoksella kumminkin, kun Seija (asuntolan työntekijä) oli käyny, Julin kans siellä sillon, niin, siellä oli sanonu se poliisi että, ihan aiheellista on pelätäkki*
- C: *Joo-o*
- B: *Ja sano että, ihan hyvä, että ootte, ilmottanu*
- C: *No, hyvä*
- B: *Että oli sillain sitte, mejän kans samaa mieltä, joo, mutta että*
- A: *Joo, joo*
- C: *Joo, joo*
- A: *Ja siis, semmonen pelko, mikä Julillakin on ni, ei kukaan ihminen jaksu kyllä elää, se on niin, no sillon viimeksi, ku hän juoksi tänne ni, hän on ihan lamaantunu, ihan sokissa, ja jaksais sitte vielä hoitaa lasta siinä, lapsi reagoi välittömästi*
- C: *Ei, eihän Juli oikeastaan voi, ennenkun tää tilanne, tavalla tai toisella selviää ni, et jos se muuttaa tohon meidän tukiasuntoon, niin muuttaa siitä yhtään mihinkään pois, ennen kun, jotakin, jotenkin on toi, Pekan juttu, kohdallaan*
- B: *Nii-i, se on ihan totta*
- A: *Ei, näin o, niin o*
- C: *Se on oltava, kerta kaikkiaan, huutomatkan päässä*
- B: *Kyllä*  
*(...)*
- C: *Kauanks ne on ollu Suomessa*
- B: *Eiks ne ollu ny tota*
- A: *Oliko se lapsi, sillon, ku he toi, yks vuotias, jotain, yks vuotta, mun mielestä*
- B: *En mää tiää*
- C: *Mut, eihän ne saa sitten muutenkaan, enää ilmaseks tulkkia ku, kolme vuotta, maahantulon jälkeen ni, eihän ne saa, eihän sitä kukaan maksa, maksa sitä tulkkia tommoseen*
- D: *Siru (toinen asukas) kyllä saa vielä, pitkään mutta, ei Juli enää saa, mä voin kysästä, ku mä oon hänen sosiaalityöntekijänsä kans yhteydessä, että oisko siinä mitään ratkasua, mejän talolla ei o mitään, eikä se tietysti meille kuulukaan, mut ei meil o varojakaan*

Poliisilaitoksella on ymmärretty Asuntolan työntekijän ja Julin pelkoa ja suhtautumista tilanteeseen. Heille on annettu palautetta siitä, että he ovat toimineet oikein ilmoittaessaan väkivallasta ja sen pelosta. Poliisikaan ei voi auttaa juuri nyt ja tässä, vaan viimesijainen vastuu Julista ja lapsista jää Asuntolalle. Jos kukaan muu ei voi konkreettisesti tehdä mitään, Asuntolalla on

mahdollisuus, halu ja keinot suojella, tukea ja auttaa. Juli on hakenut Asuntolasta apua viimeisessä hengen hädässä, juoksemalla ”ihan sokissa” (ks. Loseke 1997, 132). Joskus asukkaaksi hakeutuva tulee ”henkensä edestä” juosten. Apua päätetään antaa, kunnes ”tilanne tavalla tai toisella selviää”. Juli päätetään pitää aivan ”huutomatkan päässä”, hänet suljetaan konkreettisen, välittömän avun sisään.

Otteen loppuosassa työntekijä C ottaa puheeksi Julin perheen muuton Suomeen ja heidän ulkomaalaisen statuksensa. Maahanmuuttajan tausta tulee keskusteluun tulkkipalveluiden tarpeen arvioimiseksi. Tulkkipalveluiden hankintaa Asuntolalla ei ole mahdollisuuksia, vaan apua haetaan sosiaalitoimen viranomaisilta. Kyseisen palvelun tuottaminen ei ”meille kuulukaan”, se on jonkun toisen tehtävä.

Edellä olleiden Julin tarinasta kertovien otteiden perusteella Asuntolan tehtäväksi rakentuu konkreettisen avun, kuten turvallisen asumisen ja läheisyyden tarjoaminen asukkailleen. Muiden kykenemättömyys välittömän avun ja ymmärryksen antamiseen toimii eräänlaisena kontrastina Asuntolan tavalle toimia suhteessa toisiin auttajatahoihin. Työntekijät asettuvat vahvana asukkaansa rinnalle. Toisten tahojen asiakkuuksien ja työtapojen julkipuhuminen eräänlaisena avuttomuutena toimia vaikeissa ja ristiriitaisissa tilanteissa on Asuntolan työn lähtökohta, ei sen päätepiste. Asukasta auttaakseen Asuntolan työntekijät ovat aivan ”huutomatkan päässä”, tavoitettavissa tässä ja nyt. Välittömän ja räätälöidyn avun tarjoamisen paikkana Asuntolalla on ainutlaatuinen tehtävä auttajien verkostossa. Avunhakijan kannalta sitä ei voi korvata ajanvarauksen tai jonotussysteemin tarjoavilla organisaatioilla. Avunhakija voi tulla taloon konkreettisesti henkensä edestä juosten. Tässä mielessä kyseessä on viimesijainen auttamistyön paikka.

Luottamus eri viranomaisten välillä ei tässä esimerkissä ole kovin vahva, päinvastoin. Organisaatioiden työntekijät kyseenalaistavat toistensa lähestymistapoja. Kukin organisaatio toimii omien asiakkaidensa kanssa, eikä keskinäinen yhteistyö ota läheskään aina sujuakseen. Sekä naista ja lasta (Asuntola) että miestä (Sairaala) hoitavat organisaatiot määrittävät tehtävänsä omasta lähestymistavastaan käsin, eikä yhteistä nimittäjää tunnu löytyvän. Asukas (Juli) on itse asiassa se, jonka täytyy ensin esittää organisaatioiden ja viranomaisten välistä yhteistä neuvottelua.

- A: *Mut, se että ku, Juli se sen kuuli (että aviomies kotiutuu Sairaalasta) hän rupes itkeen, saman tien, sano et, hän ei jaksa tällain elää että, jotain on pakko tehdä että, hän sano sitä että ku, kaikki hoitaa, omilla instansseillaan tätä asiaa, että voisko saada yhteist neuvottelua vielä että, missä vois, kaikki yhdessä mieltii että, mitä tälle tilanteelle pitäis tehdä*
- C: *Eli, hän tarkotti niinkun Sairaalan lääkäreitten kanssa ja*
- A: *Kyllä, ja MTT:n toimiston ja*

Yhtäältä Juli kritisoi auttamistyön paikkojen työskentelyä, mutta toisaalta hän osoittaa myös luottamusta uskoen, että ammattiauttajan apu voi tuoda muutoksia

ahdistavaan tilanteeseen. Asuntolassa hätä ja huoli otetaan todesta ja huutomatkan päässä oleva apu on turva silloin, kun eri tahojen neuvottelu ei tuota muuta ratkaisua Julin perheen tilanteeseen. Ei ole yhdentekevää, missä päin viranomaisverkostoa asioi. Asuntola on välittömän avun paikka silloin, kun muut tahot eivät kykene tai halua auttaa.

## 8.2. Ajan ja paikan tarjoaminen keskeneräisyydelle

Seuraavassa keskustelussa puhutaan myös viranomaisverkostossa olemisesta ja tässäkin esimerkissä Asuntolalle löytyy oma erityinen tehtävä auttamistyön kentällä.

- A: *No kolmosessa sitte, Pajasen perhe*  
B: *Siellä Paavo Palo ((sosiaalityöntekijä sosiaalitoimistosta)) soitti tänä aamuna ja tarjos, vein Eilalle ((asukas)) puhelimen, tarjos aikaa jatkoneuvotteluun huomiseksi*  
C: *Joo, Eila sanoki siitä*  
B: *No onko ne menossa*  
C: *Kyllä Eila ainaki on menossa*  
B: *Aha*  
A: *Onks se Matti((Eilan mies)) nyt vielä täällä*  
C: *On joo*  
E: *Ooks sää menos sinne mukaan*  
C: *Kyllä mää varmaan meen*  
E: *Koo me van*  
(...)  
B: *Kuliko hälle ((Eilan miehelle)) yllätyksenä se että Eila oli pah, pahoinpidelly, tän lapsen*  
A: *Tulihan se silloin alkuun*  
C: *Joo, joo hän myönsi, silloin*  
B: *Molemmathan kielsi mä oon ollu semmosessa neuvottelussa mikä oli ensimmäinen ja, molemmat kielsi ja isä vaati oikeen kirjallisena, vastausta kysymyksiin, että miks he on täällä ja, mitä tää juttu on*  
(...)

Eilan, Matin<sup>40</sup> ja lapsen Asuntolassa oleminen liittyy lapsen pahoinpitelyyn (tulee esille toisessa kohdissa aineistoa). Pahoinpitelyepäily on sosiaalitoimen työntekijöiden tiedossa ja perheen sekä lapsen tilanne on avoin monilta osin. Tulossa on jatkoneuvottelu viranomaisten ja perheen kesken. Myös Asuntolan työntekijöitä kutsutaan mukaan neuvotteluun. Pahoinpitely ja Asuntolassa olo liittyvät yhteen. Terveysturvaviranomaisten tekemä tulkinta lapsen pahoin-

---

<sup>40</sup> Joskus siis myös mies voi olla Asuntolan asukkaana, kuten tässä esimerkissä vaimon ja lapsen kanssa asuva Matti.

pitelystä on johtanut siihen, että perhe on viranomaisten aloitteesta sijoitettu Asuntolaan tarkkailtavaksi lastensuojeluasian selvittelyn ja perheen auttamiseksi tehtävän suunnitelman teon ajaksi (tulee esille toisessa kohdin aineistoa). Edellisessä neuvottelussa vanhemmat ovat kieltäneet pahoinpitelysyytökset. Isä kyseenalaistaa Asuntolassa olemisen perusteet. Tuleva neuvottelu ei siis tulisi olemaan helppo, eivätkä päätökset ennalta tiedossa. Mitä vaihtoehtoja voisi olla tarjolla?

- F: Semmonenki mahdollisuus vielä että se ne vois olla täällä ny jatkossa*
- C: Se jäi pikkusen auki sillai että et nää sosiaalityöntekijät sano, että ei kiirehditä, mut se ett se oli tilanteena jotenki kaaosmainen et se jäi sitte silleen että Eila lähti siitä tilanteesta pois ja Matti pauhas siellä*
- B: Ja mä ymmärsin että se virallinen kuuleminenki jäi että vanhempiahan pitää kuulla huostaanottoo varten niin, eikö semmosta tapahtunu siinä, neuvottelussa*
- C: Ei ei tai siis sillai että tosiaan se katkes ku seinää siihe ku Eila sitä kysy siinä että tarkottako tää nyt sitä, että hän, että Mikko ((lapsi)) otetaan pois, sitte tuli vaan hiljasta ja, sitte Eila lähti siitä huoneesta pois*
- B: Vastasko siihen kukaan*
- C: Kukaan ei vastannu siihen*
- B: Joo*  
*((pitkä hiljaisuus ja huokailua))*
- C: Jotenki, eilinen päivä siis tosiaankaan Eilalle ja Mikolle ja, Eila ei pystyny syömään ja, ei ollu siinä ensimmäisenä yönä nukkunu (...)*
- E: Mä vein eilen Eilan kyydissä kirkkoon ja tota, Mikon kansa ja sitten tota, Eila vaan siinä kun, en mää koskettanu koko asiaa, se sano sitte tuota ite että, oli kiva ku hän sai Sirpan ((työntekijä)) kans puhuttua että hän ensin aatteli että hän ei pysty mitään puhuun, se helpotti häntä ku hän oli saanu sun kansa puhua eilen*
- C: Ymm*
- E: Ymm*  
*((pitkä hiljaisuus))*
- B: Te jatkatte ja siitä kuuluu sitte ratkasua mitä he tekee*

Perheellä on mahdollisuus jatkaa Asuntolassa olemista, kunnes vaikea tilanne löytää ratkaisun. Mikon (lapsi) huoltajuudesta tehtävä päätös on viime kädessä sosiaalitoimen viranomaisten asia. Vaikka Asuntolan työntekijöitä voidaan kuulla päätöstä tehtäessä, he ovat kuitenkin sivullisemmassa roolissa, ikään kuin toteamassa asioiden kulkua Eilan (äiti) rinnalla. Lastensuojeluviranomaiset haluavat rauhassa tutkia asiaa, ”ei kiirehditä” koska kyse on isoista ratkaisuista. He tekevät lain vaatimia velvollisuuksia ja huolehtivat byrokraattisen päätöksenteon kirjaimellisesta toteuttamisesta (esim. ”virallinen kuuleminen”). Eilan kysymys lapsen mahdollisesta huostaanotosta jäi edellisessä neuvottelussa



vaille vastausta. Työntekijän kuvaus Eilan reagoinnista ja sen jälkeinen pohtiva hiljaisuuden ja myöntelyn voi tulkita työntekijöiden jaetun myötätunnon osoitukseksi Eilalle. Siinä, missä sosiaalitoimen tehtäväksi tulee päätöksenteko lapsen asioissa, Asuntolan tehtäväksi rakentuu ajan ja paikan tarjoaminen 'keskeneräisyydelle', ennen kaikkea tuen tarjoaminen asukkaalle vaikeassa tilanteessa. Asuntola on myös viranomaistahojen ja mahdollisen väkivallan kohteena olleen lapsen kanssa liittoutuja lastensuojeluasiassa ja päätöksenteossa. Mikäli lapsen kohdistuneesta väkivallasta epäilty perhe eläisi omassa kodissaan, poissa valvovien silmien alta, paine nopeaan päätöksentekoon lastensuojeluasiassa olisi paljon voimakkaampi.

Arjen eläminen asukkaan rinnalla saa asiat näyttämään toisenlaisilta kuin miltä ne voivat näyttää virastossa asiakastyötä tekevän työntekijän silmissä. Huolen ja epävarmuuden näkyminen arkisissa, jokapäiväisissä toimissa, kuten syöminen ja nukkuminen, ei tule välttämättä lainkaan esille tai edes keskustelun kohteeksi silloin, kun ihmiset tapaavat sovitusti vaikkapa sosiaalitoimiston asiakaskäynnillä. Asuntolan tehtävä on huolehtia ihmisten arkipäiväisistä ja konkreettisista tarpeista. Myös lyhyttä käyntiä pidempi kontakti työntekijän ja asukkaan välillä tuo enemmän luontevia mahdollisuuksia ottaa arkaluonteisiakin asioita keskusteluun. Sopiva aika ja paikka keskustelulle löytyy parhaiten silloin, kun se syntyy itsestään. Eilan työntekijälle antama hyvä palaute tulee myös huomioiduksi keskustelussa. Vaikka päätöksenteko asioissa on tässä esimerkissä Asuntolan ulkopuolella, Asuntolan tehtävä ja paikka on tietysti mielessä Eilan ja hänen perheensä elämän kannalta keskiössä, heidän arjessaan tässä ja nyt.

### 8.3. Auttamisjärjestelmän reunalla

Kolmas esimerkki tuo keskusteluun mukaan Asuntolan erityisyyden paikkana auttamisjärjestelmän reunalla, työskentelynä niiden ihmisten kanssa, joita muut eivät voi tai halua auttaa.

- A: *Soli vihanen sielä kun mää soitin että ei oo paikkaa, maanantaina hän oli niin kauheesti tulossa että hän ei enää täällä oo että hän tulee sinne*
- C: *Täss oli ku tota, Sairaalasta ((psykiatrinen sairaala)) Annu ((potilas, joka ollut aikaisemmin Asuntolassa)) soitti eilen että, sano nyt Maijalle ((työntekijä)) että minä tarvitsen kesävaatteita*
- A: *Mutta kun arvaat sen ku mä selitin sille puhelimessa ((taustalla muiden naurua)) että siis em mää voi alkaa kuule niitä pussukoita tuolta kuule kaivaan että misson sen kesävaatteita, että nyt, mää aattelin että mää soitan sinne Sairaalaan että mitä ne tekee Annun kanssa*
- C: *Joo*
- A: *Ku sehän oli puhe jo aikaa sillon että ne tavarat viedään, eihän niitä täälläkään sitte tuota voi pitää maailman tappii, että*

*kauanko, kuka meille maksaa niistä, mutta on seki käsittämätöntä jos Metsän sairaala ((toinen psykiatrinen sairaala)) tosiaan voi sano että ei huoli sitä, mutta voiko sairaala sanoo sillai*

*B: Mää oon, tänä aamuna alustanu tästä samasta kysymyksestä että voiko sairaala sanoo, ku nimittäin, nythän, Sairaalan kohdalla on sama, Metsän sairaala pohtii, nei halua ottaa Sairaalan Palosta, ku sitä markkinoidaan Metsän sairaalaan,*

*A: Nei halua ottaa ketää, nii*

*B: Nei halua ketää vaikeeta ottaa*

Psykiatrisessa sairaalassa oleva Annu haluaisi takaisin Asuntolaan. Hän haluaa pois Sairaalasta. Paikan saaminen ei ole itsestään selvää, vaikka lähdöstä ei ole kulunut vielä pitkää aikaa. Vaatteetkin ovat vielä Asuntolan varastossa, vaikka kukaan ei maksa niiden pitämisestä siellä. Kysymys ”mitä ne tekee Annun kanssa” viittaa siihen, että työntekijän mielestä Annu on selvästi Sairaalan vastuulla ja on sairaalan työntekijöiden päätettävissä, mitä heidän potilaalleen jatkossa tapahtuu. Metsän sairaalassa, joka on psykiatrinen sairaala, asiakkailta on mahdollisuus myös pitkäaikaiseen tuettuun asumiseen. Tämä on Asuntolan työntekijöiden tiedossa ja heidän mielestään Annun kuntoa vastaava paikka olisi juuri siellä. Metsän sairaala kieltäytyy kuitenkin ottamasta Annu asiakkaakseen. Tilanne ei ole ainutkertainen, vaan Asuntolassa olevaa Sairaalan Palosta myös yritetään ”markkinoida” Metsän sairaalaan yhtä laihalla menestyksellä. Monet Asuntolan asukkaista määrittyvät vaikeiksi henkilöiksi esimerkiksi juuri psyykkisen sairauden vuoksi. Heidän auttamisensa on vaikeaa ja niinpä monet paikat kieltäytyvät ottamasta heitä asiakkaikseen. Joskus myös niissä tilanteissa, joissa hoitopaikka lopulta löytyy muualta kuin Asuntolasta, asukkaan tavarat jäävät kuitenkin Asuntolan huoleksi. Vaikeita asiakkaita on vaikea ”markkinoida” muualle. Rajanteon paikka on käsillä, kuka kuuluu meille, kuka jollekin toiselle. Rajanteo on erojen etsimistä meidän ja niiden toisten (organisaatioiden, työskentelytapojen) välillä. Mikä on meidän erityisyytemme suhteessa toisiin auttamistyön organisaatioihin?

*A: Ja he tekee laadukasta työtä mä olin Sairaalassa silloin ku olin, opiskelijana mielenterveystoimistossa nii oltiin tota, tutustumiskäynnillä just Metsän sairaalaan ku solii, oliko se ny toisena vai oliko se peräti voittanu jonku semmosen*

*B: Laatupalkinnon*

*A: Laatupalkinnon, niin mistä ne saa laatua, jos he valitsee, potilaansa*

*B: Siitä justii siitä juuri tulee ki laatu*

*A: Niinko ei oteta huonokuntosia ollenkaa*

*B: Aattele, jos ton resusakin kans tekee työtä niin ((naurua)) sei voi olla kovin laadukasta*

*A: Mutta kyllä sekin tuntuu aika hassulta, että se on silloin laadukasta työtä jos kieltäydytään ottamasta, potilaita*

*E: Nii*

*C: Eiks se tee just laatua tai pitäs tehdä*

- A: *Nii nimen omaan*  
C: *Ovet on auki just niille ketkä nyt tarvii, ni*  
A: *Ketkä eniten, niin tarvii, no, se on heijän laatu*

Sairaaloiden asiakasvalikointi (ks. Lindqvist 2003, 62) toimii kontrastina sille työskentelylle, jota Asuntolassa tehdään. Sairaalat voivat kieltäytyä ottamasta huonokuntoisia ja vaikeasti hoidettavia asiakkaita. Laatupalkinnon paikka näyttäytyy käytännössä valikoivana ja uloslyöväne toimintana. Työntekijät peilaavat tätä omaan tapaansa toimia ja omaan paikkaansa verkostossa. Asuntola ”resusakin” paikkana, niiden, joita muut eivät huoli ja kelpuuta asiakkaikseen, onkin juuri se erityislaatu, josta työntekijät voivat olla ylpeitä. Paikka ei määrity menestystarinoiden kautta, vaan ”ovet on auki” kaikista vaikeimmissa tilanteissa oleville ihmisille. Asuntolan ’brandy’ on ” just niille ketkä nyt tarvii”. Yhtäältä Asuntola ei ole laatupalkinnon paikka, mutta toisaalta juuri viimesijaisuus organisaation paikkana tuottaa merkityksen laadukkaana työnä. Työ on laadukasta silloin, kun se kohdistuu oikein. On autettava heitä, joilta muut sulkevat ovensa, koska he tarvitsevat eniten apua. Asuntolan työntekijöiden tehtävä vasta alkaa siitä, mihin muut sen päättävät.

## 8.4. Työ tekijäänsä kiittää

Työn mielekkyyden pohtiminen on ollut osa vuosia jatkunutta väitöskirjan tekemistä kuten myös osa sitä sosiaalityöntekijän työtä, mitä sairaalassa olen tehnyt. Erityisesti pohdintaa syntyy silloin, kun vastassa on tavallista enemmän vastoinkäymisiä, ei niinkään silloin, kun asiat tuntuvat sujuvan ’omalla painollaan’. Huomaan hakevani tasapainoa tehtävän työn ja motivaation välillä. Luultavasti en ole mitenkään poikkeus pohtiessani sitä, mitä ja miksi olen tekemässä ja onko tässä järkeä. Samanlaisten mielekkyyden ja motivaation kysymysten äärellä ovat Asuntolan työntekijät. Oikeastaan jokainen uusi asukas esittää työntekijöille kysymyksen siitä, miten te voitte minua auttaa? Mitä sellaista Asuntolalla on antaa asukkaaksi hakeutuvalle naiselle, mitä hän ei voi saada jostakin muualta paikallisen auttamistyön verkostosta? Myös toisten organisaatioiden työntekijöiden odotukset Asuntolalle sekä Asuntolan työntekijöiden odotukset toisille auttamistyön tahoille ovat usein keskustelujen aiheena.

Ongelmatyönjaon mukainen paikka sosiaali- ja terveydenhuollon verkostossa ei ole itsestään selvyys, niin että oma tehtävä kajastaisi kirkaana edessä. Hankalat asiakastilanteet koettelevat yhteistyön joustavuutta ja toimivuutta. Asiakkaita riittää eri viranomaistahoille ja usein on mahdollisuus tehdä asiakasvalikointia. Asiakkaiden valikointi näyttää olevan enemmänkin sääntö kuin poikkeus eri tahoilla. Perusteiden hakeminen valinnoille on se hetki, jolloin oma tehtävä viimeistään tulee pohdittavaksi. Osan aikaa organisaation ja työntekijöiden tehtävä on näkymättömissä niin, ettei sitä tarvitse sanallistaa, eikä

siitä tarvitse hakea konsensusta (ks. Goffman 1959, 191–207). Joissakin tapauksissa voidaan konsultoida virallista organisaation tehtävää (Dingwall & Strong 1997) esimerkiksi ottamalla yhteys organisaation hallinnosta vastaavaan tahoon tai etsimällä vaikkapa sosiaalilainsäädännöstä vastausta kysymyksiin. Tällaisiin tilanteisiin olen kuitenkin törmännyt enemmän sosiaalitoimistojen työssä, sen sijaan Asuntolassa lakikirja ei pyörinyt työntekijöiden pöydillä. Asuntolassa vastauksia lähdettiin hakemaan keskustelemalla työntekijöiden kesken ja hakemalla yhteistä konsensusta ja tukea toinen toisiltaan.

Asuntolan paikan ja tehtävän merkitykset liikkuvat viimesijaisuuden teemassa. Tehtävä ja paikka löytyvät erontekojen kautta. Työntekijöiden tehtävänä on auttaa silloin, kun ihminen on hädässä, elämä mutkistunutta ja epävarmaa. Viimesijaisuus organisaation paikkana tarkoittaa, että apua annetaan myös silloin, kun muut eivät siihen kykene tai heillä ei ole siihen halukkuutta. Asuntola voi olla apua hakevan viimeinen mahdollisuus. Apua tarvitsevien puolelle asettuminen voi merkitä myös ristiriitoja suhteessa muihin auttamistahoihin. Työntekijöiden halu auttaa silloin, kun muut kieltäytyvät tai luovuttavat tarkoittaa toisinaan ahdistavien tunnekokemusten, kuten pelon jakamista. Se tekee työstä myös uuvuttavaa. Uloslyötyjen paikkana Asuntolan tehtävä on kuitenkin ainutlaatuinen ja sen mukaisen tehtävän työntekijät tunnistavat. Oman työn arvo ja kiitokset on haettava itse työstä, siitä tiedosta ja tunteesta, että joku tuli autetuksi.

Työntekijöiden käymä keskustelu asiakkaiden uloslyömisestä auttamistyön verkostossa peilautuu kuitenkin kysymykseen Asuntolassa tehtävästä asukasvalikoinnista (ks. luku 5). Valikointia ja uloslyömistä tehdään myös Asuntolassa. Tämä tuo näkyviin sen, miten vuorovaikutuksessa luodun todellisuuden ylläpitämiseen liittyvät myös toiminnan ristiriitaisuudet. Itse kukin tilanne tuottaa yhtäältä oman ymmärrettävyytensä. (Heritage 1996, 110–114, 142–145; Suoninen 2001; Burr 2004, 124–125; Garfinkel 1999.) Toisaalta vuorovaikutuksen läheisempi tarkastelu antaa myös tilaisuuden kyseenalaistaa itsestäänselvyyksiä.

## 9. Organisaation läpi tulkittu asiakkuus

Asuntolassa tehtävä asiakastyö on paitsi työskentelyä asukkaiden kanssa, myös päivittäisistä työskentelyä työntekijöiden kesken asukkaiden asioissa. Tämä työntekijöiden keskinäinen yhteistyö vaatii oman tilan ja ajan. Päivittäisillä raporteilla tai muutoin ennakkoon sovituihin neuvotteluihin työntekijät kokoontuvat yhteisen pöydän ääreen puhumaan asukkaista ja asuntolatyöstä. Yhdessä puhumalla saadaan koottua mahdollisimman monta eri näkökulmaa tietystä asiasta tehtävien suunnitelmien ja ratkaisujen pohjaksi. Erilaisten näkökulmien esiin tuominen jatkuu usein noiden näkemysten yhteen sovittamisena. Tavoitteena on yhteisen ymmärryksen hakeminen. Yhteisymmärrys ei välttämättä ole aina tietoinen tavoite neuvotteluille, mutta asioista puhuttaessa tullaan samalla tuottaneeksi aineksia yhteisen ymmärryksen ja käytännön toiminnan perustaksi.

Tässä kappaleessa olevat aineisto-otteet olen nauhoittanut kahdesta eri työntekijäpalaverista, joissa työntekijät puhuvat asukkaiden ongelmista ja tilanteista ilman asukkaiden läsnäoloa (Nikander 2003). Palaverit ovat ajallisesti eri vuosilta ja niissä on osittain mukana samoja ja osittain eri työntekijöitä, koska nauhoitteiden välissä olevana aikana Asuntolassa on tapahtunut työntekijävaihdoksia. Erityisen laajaa keskustelua asukkaiden ominaisuuksista, ongelmista ja auttamismahdollisuuksista syntyy silloin, kun tilanne tulee tulkituksi jollakin tavalla kriisiytyneeksi tai konfliktoituneeksi, mutta myös silloin, kun asukkaan viipyminen Asuntolassa näyttää jatkuvan pitkään. Useimmiten keskustelun sisältö on neuvottelua 'tiestä Asuntolasta ulos'. Työntekijöiden puhe on täynnä kuvauksia ja määrittelyjä asukkaista ja tapahtumista Asuntolassa (Forsberg 1998, 221). Mitä itse asiassa onkaan tapahtunut ja mitä pitäisi tehdä? Yhteisen ymmärryksen löytäminen ei ole yksinkertaista, vaan työntekijöiden mielipiteet voivat olla välillä kaukana toisistaan. (Connolly 2000, 118.) Yhteistä selitystä asukkaiden monille ongelmille ja heidän kanssaan tehtävän työn vaikeudelle etsitään viimesijaisuuden teemasta. Asuntolan paikka ja tehtävä sekä asiakkuus kietoutuvat yhteen laajenevina merkityksinä, jotka ylittävät lopulta myös Asuntolan rajat. Kyse on asiakkuuden tuottamisesta luomalla, erottelemalla, yhdistämällä ja soveltamalla erilaisia asiakkuuden merkityksiä sekä mielikuvaan Asuntolan asukkaasta yleensä että yksittäisiin asukkaina oleviin naisiin.

## 9.1. Yleinen asiakkuus

Seuraavassa otteessa työntekijä rakentaa pitkässä puheenvuorossaan asiakkuuteen (ja työotteeseen) liittyviä näkökulmia viimesijaisuuden viitekehystä.

*B: Meijän asiakkaat on täällä sen takia et niillä on, niin, isoja vaikeuksia elämässään ollu, ja niiltä puuttuu kykyä, sosiaaliseen kanssakäymiseen että, eihän ne täällä olis, jos ne osais rahanasiansa hoitaa, tai jos ne osais juomisensa hoitaa tai, jos ne osais lapsensa hoitaa tai ihmissuhteensa hoitaa, eikä me voida sille mitään että ne ei opi, mä nyt niinku toivoisin että me päästäs sen yläpuolelle et meijän ei tarvi kauhistella sitä että, taas se on sortunu ja, taas se on ryyppäämässä ja nytkään se ei o oppinu, et se ei o meijän, huonoo työtä, jos joku lähtee juomaan, vaan siitä mennään eteenpäin, me ollaan täällä aikasemmin siitä puhuttu, et jos me oltas katkasuhoitolaitos, tai selkee hoitolaitos, niin mehän, meil olis selvät säännöt et me sanottas että, pihalle, nyt sä et o sitoutunu tähän hoito-ohjelmaan, mutta kun tää on, viimesijanen asuinpaikka niin monelle ihmiselle, oli ne ihmiset millasia tahansa, vaikka ne olis mitä rikoksia tehny, niin tää on Kaupungissa naisille, se viimeinen mahdollisuus, ja meijän täytyy tavallaan sietää, aikamoista käytöstä (...)aika monella lailla me pysytytään provosoimaan, näistä, meijän asiakkaista niitä negatiivisia puolia esille(...) semmoset riitatilanteetkin pystyy, vaikkei heil o taitoja riidellä, välttämättä, niin me voidaan opettaa niitä riitelemisen taitoja, mut et jos me suhtaudutaan, et sä oot semmoen ja tämmönen, ja nyt se teki sitä ja tätä, ja nyt se ei osaa näin ja näin, niin, nekin o heti takajaloillaan meitä vastaan*

Puheessaan työntekijä piirtää kuvaa tavanomaisista ja tyypillisistä Asuntolassa olevista naisista. Heiltä puuttuu taitoja, he eivät osaa hoitaa rahaasioitaan, huolehtia lapsistaan, hoitaa sosiaalisia suhteitaan, kontrolloida itseään. He riitelevät ja käyttäytyvät sopimattomasti. He ovat heikkoja haluilleen ja sortuvat päihteisiin. He myös rikkovat yhteiskunnan perustavanlaatuisia normeja tekemällä rikoksia. Kokonaisvaltainen kyvyttömyys on yhtä kuin elämänhallinnan täydellinen puuttuminen. Vaikka ammattiauttajat tekevät parhaansa, he eivät voi muuttaa sitä, että asukkaat ovat sellaisia kuin ovat, heiltä puuttuu kyky asioiden oppimiseen. Asukkaiden poikkeava olemus asettaa työntekijät ymmärtäjän asemaan, heidän on hyväksyttävä tämä perustavanlaatuinen ero tavallisen ihmisen ja Asuntolan asukkaan välillä. Asukkaina olevien naisten käytöstä täytyy ymmärtää. Tämä auttaa sietämään sitä, mitä työ tuo tullessaan. Toivottomuuden näkökulmasta työ on tietyssä mielessä tuomittu epäonnistumiseen. Auttamistyön verkostossa Asuntola on kuitenkin mahdollisuus, se on viimeinen oljenkorsi saada apua ja tukea.

Moninaisten ja vaikeiden ongelmien ja elämäntilanteiden keskellä taidottomina elävien naisten kyky reagoida asioihin ja tilanteisiin näyttää kuitenkin olevan vahva. He tulevat kuvatuiksi kaikkea muuta kuin hiljaisina ja alistuvina. Työntekijä puhuu siitä, kuinka heidän täytyy sietää monenlaista käyttäytymistä ja selviytyä konflikteista. Näyttää siltä, että arki ei ole auvoisen leppoisaa, vaan asukkaat ja työntekijät 'ottavat ajoittain yhteen', vaikka toisilla (työntekijöillä) on kyky ymmärtää ja toisilla (asukkailla) ei ole taitoja riidellä. Asukkaana olevat naiset ovat vaativia ja pitävät puolensa. Työntekijöiden on oltava varuillaan ja provosoimatta asukkaita. Konfliktitilanteissa on parasta käyttäytyä rauhallisesti.

Miksi sitten työntekijöiden tulee ymmärtää ja hyväksyä asukkaina olevien ihmisten kummallisuuksia, oppimattomuutta ja sopimatonta käytöstä? Miksi asukkaat eivät opi? Keskustelu jatkuu edelleen saman työntekijän puheenvuorolla.

*B: Me oltiin sielä lasten, lapset väkivallan, keskellä, siel koulutuksessa niin, siel tuli niin hienosti esille se, että perheväkivaltaa kohdanneet lapset tai siinä keskellä elävät lapset ni, on hyvin kilttejä, ja ne käyttäytyy huomaamattomasti ja ne, nei ookaan niitä lapsia jotka hyppii seinille, välttämättä, tietysti on aina erilaisia lapsia, mut et ne alkaa oirehtii sit vasta sen jälkeen ku tilanteet on ohi, ja mä aattelen että varmaan<sup>41</sup> näissä meidän äideissäkin on vähä sama tilanne että, esimerkiksi Teijakin oirehtii, nyt kun mies on vankilassa(...) tää kuuluu tän ihmisen, oireisiin, että hän käyttäytyy tällä tavalla, ei se tee sitä asiakasta yhtää huonommaks, eikä se tuota noin nii, tee meitä työntekijöinä yhtää huonommaks, vaikka se ny meille, saattas vähä raivotaki, vaan et se kuuluu sen siihen, sairauteen, sosiaaliseen sairauteen, minkä takia ne meillä täällä onkin, mut ei ei, keskussairaalassakaan asiakkaat oo ilman sairauksia, oireittensa takia ne menee sinne, ja sairauksiensa takia noon siel hoidettavana, niin ihan sama tilanne täällä meillä, nää joka ikinen ihminen, on omalla laillaan, sairauksissaan kiinni näissä, sosiaalisissa sairauksissa, mitä mei nähä, se varmaan tiede kehitty (kevyesti naurahtaen) tulevaisuudessa niin et pystytään nimeen oikeen et mikä tää möykky on mikä näillä ihmisillä on, miksi he käyttäytyy niinkun he käyttäytyy*

Jatkona yleiselle, viimesijaisen asiakkuuden kategorisoinnille, työntekijä jatkaa ottamalla esimerkin väkivaltaa kokeneista lapsista. Asuntolassa olevat naiset (erityisesti viittaa äiteihin) ovat verrattavissa näihin lapsiin. Käyttäytymisen taustalta löytyy sosiaalinen sairaus, jota asukkaat oirehtivat.

---

<sup>41</sup> Otteissa sanojen alla olevat alleviivaukset merkitsevät puheen painotuksia. Jätin viivaukset näkyviin muutamiin otteisiin, koska ne osoittavat havainnollisesti työntekijän korostamia asioita ja otteiden tulkinnan kannalta ne ovat myös merkityksellisiä.

Sairaita tulee hoitaa, heille tulee antaa suojaa ja turvaa aivan kuten lapsille, jotka eivät voi olla täysivaltaisesti vastuussa omasta itsestään ja käyttäytymisestään. Asukkaan käytös (esimerkiksi se, että asukkaat ”vähän raivoavat” työntekijöille) ei johdu myöskään työntekijöistä tai olosuhteista, vaan se on seurausta asukkaista itsestään ja heissä olevasta sairaudesta. Sairaus itsessään ei ole ulospäin näkyvä, se on jotakin mystistä ja kätkeytyä ihmiseen itseensä. Sairaana kuitenkin tunnistaa hänen oireistaan. Sosiaalinen sairaus on asiakkuuteen johtanut syy, jonka vuoksi naiset tulevat Asuntolaan ’hoidettaviksi’. Kysymys on laaja, koska sosiaalinen sairaus on liitettävissä ”joka ikiseen” asukkaaseen tavalla tai toisella. Riittääkö sairauden tunnistamiseen se, että asiakkuus Asuntolassa alkaa? Tämän päivän tiedon varassa varsinaista hoitoa tuohon sairauteen ei ole kuitenkaan löydettävissä, mutta toisaalta huolta hoidosta voidaan siirtää muidenkin vastuulle, kuten lääketieteelle.

Sosiaalisten ongelmien diagnosointi sairaudeksi on osa medikalisaatiota, jota kutsutaankin aikamme sairaudeksi (Tuomainen ym. 1999; Conrad & Schneider 1980, v-x, 250). Mikä on sosiaalisten ongelmien ja poikkeavuuden medikalisoinnin mieli, mitä sillä voidaan tavoitella ja saada aikaan? Yli kaksikymmentä vuotta sitten Peter Conrad ja Joseph Schneider (1980; 246–252) kirjoittivat medikalisoinnin hyvistä ja huonoista puolista. Heidän tekstinsä tuntuu kertovan hyvin myös tästä päivästä. Heidän mukaansa medikalisointi on ollut poikkeavuuden humanitarisointia. Esimerkiksi alkoholismia ei tarvitse enää tarkastella moraalisenä ja rangaistavana heikkoutena<sup>42</sup>. Sairauden käsite antaa mahdollisuuden mieltää ’sairaat’ ikään kuin syyttöminä omaan tilanteeseensa. Syyttömiä kohtaan voidaan tuntea sympatiaa ja he saavat osakseen myötätuntoa ja huolenpitoa. Alkoholismin hoitaminen on nykyisin ammattilaisten, lähinnä terveydenhuollon asia. Rangaistavan heikkouden alkoholismi käsityksestä sairauden luonteeseen siirtyminen on tarkoittanut ihmisten yksilöllisten tarpeiden ja olosuhteiden huomioon ottamisen lisääntymistä. (Torkkola 2003, 122; Loseke 2003a, 78; Thombs 1999, 4-8.)

Sosiaalisten ongelmien ja poikkeavuuden medikalisointi voidaan nähdä myös ongelmallisena asiana. Sairauden luonne voi johtaa diagnosoiduksi tulleiden ihmisten yhteiskunnallisen statuksen laskuun. On olemassa ne, jotka ”eivät ole ihan vastuussa” (poikkeavat) ja ne, jotka ovat täysin vastuussa (ei poikkeavat), jolloin vastuussa olijat asettuvat ”ei ihan vastuussa” olevien yläpuolelle. Medikalisointi ei myöskään ole moraalisesti vapaata. Esimerkiksi homouden näkeminen sairautena herätti USA:ssa vain vähän suuren yleisön mielenkiintoa, mutta sairauden leiman poistuttua alettiin kampanjoida homoseksuaalisuuden moraalittomuudesta. (Juvonen 2002, 40–43, 161–176.) Ongelmien medikalisointi voikin ehkäistä asioiden yhteiskunnallista kohtaamista asian käsittelyn jäädessä asiantuntijoiden varaan. Lääketieteellisestä hoidosta vaikkapa psykiatrialla voi tulla myös sosiaalisen kontrollin muoto. ”Hoitoa” käytetään heihin, jotka eivät edusta vallassa olevaa näkemystä normaalisti käyttäytyvästä

---

<sup>42</sup> Esimerkiksi muutama vuosikymmen sitten Suomessa passitettiin alkoholisteja työsiirtolaan.



ihmisestä (Thombs 1999, 8-9). Sosiaalisten ongelmien individualisoituessa konteksti jää huomioimatta ja ongelmien ensisijaisia syitä etsitään 'syyllisistä'. Puhe oireista ja sairauksista voi näin peittää alleen puheen yhteiskunnallisista epäkohdista ja vääryyksistä, jolloin yhteiskunnan merkitys ongelmien tuottamisessa, ylläpitämisessä ja poistamisessa vähenee (Lindqvist 2003, 60–62).

Asukkaiden kategorisointi mystisen sosiaalisen sairauden kautta luo etäisyyttä niihin, joilta sosiaalinen sairaus puuttuu ja jotka eivät oirehdi. Pohjimmiltaan kyse on siis normaalin ja poikkeavan välisen määrittelyn tekemisestä (ks. Helne 2003, 93–99; Hutter & Williams 1981, 20–21). Samalla sosiaalisen sairauden kautta voidaan etsiä selitystä sille, miksi jotkut käyttäytyvät niin kuin käyttäytyvät samoin kuin sille, miksi työntekijöillä ja asukkailla on välillä raskasta ja vaikeaa keskenään, miksi vuorovaikutus ei aina tunnu toimivalta. Kyseinen kategorisointi antaa työntekijöille myös mahdollisuuden vetäytyä vastuusta. On asioita, jotka eivät ole hoidettavissa ja on ihmisiä, jotka eivät ole autettavissa. Syitä tähän ei tarvitse etsiä järjestelmästä ja sen toiminnasta, vaan syyt ovat autettavissa itsessään. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tämän kaltainen ihmisten ja heidän ongelmiansa mystifiointi voi johtaa viimesijaisuuden kategorisoinnin kautta myös kyseisten ihmisten uloslyömiseen auttamistyön verkostosta (ks. Lindqvist 2003, 62). Aluksi ulos sulkeminen voi tapahtua 'normaaleille ihmisille' tarkoitetuista 'normaali palveluista' (esimerkissä perheneuvola, päihdehoitoklinikka), mutta viime kädessä uloslyöminen voi tapahtua myös auttamisjärjestelmän viimesijaisuuden kautta määrittyvistä palveluista (kuten asuntolat). Mitään ei ole tehtävissä, siis miksi auttaa?

Edellä olleissa otteissa työntekijä on puhunut asukkaista kollektiivisena ryhmänä, mutta myös mallina tyypillisestä 'meidän asukkaastamme'. Näin syntyy yleisen asiakkuuden kategorisaatio. Ensimmäisen otteen alkupuolella on myös viittaus Teijaan, yksittäiseen asukkaaseen, joka on esimerkkinä sosiaalista sairautta oirehtivasta naisesta. Yleinen ja yksittäinen asiakkuus ovat siis vuoropuhelussa keskenään.

## 9.2. Siirtyminen yleisestä yksittäiseen asiakkuuteen

Seuraava ote valottaa lähemmin siirtymää yleisestä yksittäiseen, Teijan asiakkuuteen. Kuinka yksittäinen henkilö tulee tulkituksi organisaation yleisen, vallitsevan malliasiakkuuden kautta?

*B: Mun mielestä toi Teija on hyvä esimerkki siitä että, siltä puuttuu tämmöset, pitemmälle kehittyneet sosiaaliset taidot, elikkä että, Teija on niin loukattu, jossain elämänsä vaiheessa ollu, sillä on sellasia katkeruuksia siinä omassa persoonassa, että kun siihen pikkusenkin tökkäsee, ni se on heti niinku, karhu, tassut, ni ylhäällä raapimassa*

- A: *Lampisen Teijasta, joo*  
 B: *Ni, se on siis semmonen, tyyppi esimerkki että se heti on vihanen ja, äree, ja tota, mut että, senhän kans pystyy tosi hyvi asioita sopiin, puhuun ja neuvotteleen, että mä aattelin että esimerkikis semmonen äreyski mitä mejän asiakkaat*

Yhtäältä Teija on vailla sosiaalisia taitoja. Toisaalta hänen käytöksensä on ymmärrettävissä ”loukattuna olemisen” ja ”persoonassa” olevien katkeruuksien kautta. Kenties myös sosiaalisten taitojen puuttuminen johtuu tästä persoonassa olevasta katkeruudesta. Teija on esimerkki mystisen sosiaalisen sairauden kantajasta. Sairaus näkyy äreänä käytöksenä ärsytettäessä. Ammattitaitoinen työntekijä osaa kuitenkin käsitellä Teijaa puhumalla ja neuvottelemalla, joten yhteistyö toimii. Otteen lopussa työntekijä siirtyy jälleen Teijan malliesimerkistä yleiseen asiakkuuteen (”semmonen äreyski mitä mejän asiakkaat”). Teijan ongelmat ja ominaisuudet ovat tyypillisiä Asuntolan yleiseen asiakkuuteen kuuluvia.

Yleisestä asiakkuudesta puhutaan myös seuraavassa, toisesta palaverissa olevassa otteessa. Keskustelu on alkanut Lailasta, asukkaasta, jonka retkahtaminen päihteisiin on tullut työntekijöiden tietoon. Asuntolassa päihteiden käyttö on kiellettyä, joten nyt Lailalla ei ole muita mahdollisuuksia kuin lopettaa päihteiden käyttö tai poistua talosta. Laila valitsee Asuntolasta poistumisen. Hänen tapaustaan pohditaan myös suhteessa talon muihin asiakkuuksiin.

- A: *Kyllähän se niin on, ku se niin sano se Mervi ((työntekijä koulutustilaisuudessa))*  
 B: *Mervi mm*  
 A: *Tossa sitä justiinnsa, että noitten kans on, että niitä retkahduksia tulee, ja aina pitäis kumminki*  
 C: *Nii, ja sitä mitä, mun mielest, se oli, oikeestaan ihan eilisen neuvottelun semmonen löytö että, et jos me edustetaan sitte, Lailalle ((asukas)) sitä vanhemmuutta*  
 A: *Mm*  
 C: *Niin sillon, vanhemmat tulee vastaan, tai sillain mut*  
 A: *Mm*  
 C: *Mä en nyt tarkota tässä, että me jäädään odotteleen sitä, mutta ikään kuin ei lopullisesti suljeta sitä ovee*  
 A: *Nii*  
 D: *Mm*  
 A: *Niin o, aivan, niin se on totta, joo*  
 C: *Vaan otetaan häntä uudelleen vastaan, jos se nyt, Laila tulee sit*  
 D: *Nii*  
 C: *Sitäkään ei tiä mutta, ei tu sitte taas niitä, se Mervi sano must ihan oikeen, sit taas se hylkäämisen kokemus*  
 A: *Nii, niitä hylkääm-, niin sitä, niin, se on ihan totta, mm:m*  
 B: *Mm*  
 E: *Niin tai, sit hirvee syyllistäminen, ku tänne tulee seuraavan kerra*

Laila ei ole poikkeus, vaan edustaa ennemminkin Asuntolan keskivertoasukasta. Tyypillistä asukkaille on se, että ”retkahduksia tulee”. Työntekijät eivät voi sivuuttaa Lailan pois passittamista kuitenkaan kevyesti, vaan pohtivat ratkaisua ja toimintatapaansa. Laila edustaa asukaskunnassa naista, jonka asiakassuhde määrittyy työntekijöiden mielessä kuvainnollisesti vanhemman suhteena lapseen. Suhteessa ’asukaslapseen’ työntekijät ovat vanhempia, he ymmärtävät ja pitävät ovia auki hairahtaneelle. Kuten lapsia, Lailaakaan ei voida pitää täysin vastuullisena teostaan. Kun Lailan mieli muuttuu ja hän irrottautuu päihteistä tai tarvitsee tukea tai hoitoa, hänet otetaan vastaan ilman syyllistämistä menneistä tapahtumista. Kyseessä on paitsi Lailan asioihin liittyvä keskustelu, myös neuvottelu yleisistä toimintatavoista vastaavissa tilanteissa. Lapsen ja aikuisen suhteen lailla viimesijaisuuteen liittyvä asiakassuhde on myös syyllistämättömyyttä, hyväksymistä, mahdollisuus epäonnistumiseen ja uudelleen yrittämiseen.

Asiakkuuden merkitykset liikkuvat joustavasti yleisen ja yksityisen, kategorisaation ja partikularisaation välillä (Järviluoma & Roivainen 1997; Billig 1996, 148–185). Asiakkuudesta neuvotellessa liikkeen suunta on joko partikularisaation avulla löytyvistä yksittäisen ihmisen ominaisuuksista siirtää piirteitä yleiseen asiakkuuteen tai toisin päin, yleisestä asiakkuudesta löytyvistä ominaisuuksista siirtää piirteitä yksittäiseen henkilöön. Kolmas vaihtoehto, eli yleisen asiakkuuden kategorisaatiosta erottaminen, yksilöivä siirtymä asukkaana olevan naisen erityisyyteen suhteessa muihin asukkaina oleviin naisiin on harvinainen, tuskin tunnistettavissa oleva vaihtoehto<sup>43</sup>.

Yleinen asiakkuus on olemassa organisaatiossa jo paljon ennen yksittäisen asukkaan saapumista. Asiakkuuden malli tai malliasiakkuus odottaa kantajaansa (Leonard 1997, 94; Prottas 1979, 3-4; Loseke 2001; 2003; 2003a, 127–135; Juhila 2004c) Asuntolan ovien sisäpuolella. Yleinen asiakkuus tulee kuitenkin päivittäin uudelleen neuvoteltavaksi kaikkien asukkaina olevien naisten kautta ja siten myös tuo asiakkuuden kuva on jatkuvassa liikkeessä ja muutoksessa. Kokoavaa merkitystä, joka kattaisi organisaation paikan ja tehtävän, asiakkuuden historian (asukkaina olleiden tarinat) sekä tällä hetkellä asukkaina olevien naisten elämäntilanteet ja ominaisuudet, etsitään viimesijaisuuden kehyksestä. Viimesijaisuus on kuin sateenvarjo (Gans 1995, 17–18, 58–73) ja itse varjo voi kätkeä alleen suuren joukon merkityksiä, joita Asuntolan asukkaaseen liitetään. Kokonaisvaltaisena ja epämääräisen joustavana viimesijaisuuden merkityksenannot ovat muunneltavissa kulloiseenkin käyttötarkoitukseen sopiviksi ilman, että asiakkuuden määrittämisen ’henki’ juurikaan muuttuisi. (ks. Mäkitalo 2002; 49–51.) Joskus asiakkuuden kautta tulleet merkityksenannot siirtyvät myös paikasta ulos.

---

<sup>43</sup> *En löytänyt yhtäkään selkeästi tällaista kohtaa työntekijäpalavereiden nauhoitteista.*

### 9.3. Sateenvarjon alta voi löytää itsensä

Kategorisointi voi laajentua asukkaina olevien naisten kautta myös organisaation ulkopuolelle. Asiakkuudelle annettujen merkitysten varjon alle voi hetkellisesti joutua, vaikka ei olisi koskaan käynytkään Asuntolassa. Seuraavassa otteessa Asuntolassa olevan naisen äiti ja perhe tulevat liitetyksi mukaan ”surkeiden rassukoiden” piiriin.

*F: Hei mä nyt tota tosta Järvisen Liisasta aattelin, sitä että alkuhaastattelussa, ku mä kartotin näitä hänen verkostojaan, nii hän on viime elokuussa käyny viimeksi tapaamassa äitiään, Vanhainkodissa ja tota en mä tiedä onko siinä mitään syitä ettei hä me vaiko eikö vain tu toimeksi mutta, te jotka ette ikään ku kuin ollu haastatteluissa mukana, nii voisitte ehdottaa ku auton kans kuljette että pääsisit nyt jos haluat lähtee Vanhainkotiin että mä aattelin siis, sehän on koko perhe tommosia surkeita rassukoita se niitten äitiki on semmone, hyvin erikoine henkilö muttei hän ei hän oo mikään paha eikä ilkee et mä aattelin että sillai surkee että, jos ei kukaan käy kattomassa*

*A: Mm mm m*

*F: Että vois*

Asiakastyön käytännöissä usein esiintyvä verkostojen kartoittaminen, toisin sanoin yleiskuvan tekeminen asiakkaana olevan ihmisen lähipiiristä ja yhteyksistä nimeämällä tärkeimmät henkilöt ja yhteydet on tämän lyhyen puhe-episodin taustalla. Ajatus asukkaan ja hänen äitinsä yhteyksien ylläpitämisestä ja suhteen uudelleen virittämisestä houkuttelee työntekijän samalla kuvailemaan kyseisen naisen perhettä tyyliin `ei omena kauas puusta putoa`. Asukkaana oleva nainen on sellainen ”rassukka”, koska hän edustaa heitä, jotka ovat sellaisia. Ajatuksen voi kääntää myös toisin päin, eli omenalla voi heittää takaisin puuta. Ehkä tietämättäsi Asuntolan palveluita saava sukulaisesi voi tarkoittaa sitä, että myös sinä tulet leimatuksi rassukaksi. Yleisestä asiakkuudesta yksittäiseen ja yksittäisestä yleiseen siirtymien kautta asiakkuuden merkitykset eivät rajoitu enää paikkaan ja tiettyyn asukkaaseen (ks. Young 1999, 15).

### 9.4. Asiakkuus ja organisaation rajat

Organisaation paikan, tehtävän ja asiakkuuden suhteet ovat kietoutuneita yhteen. Organisaatio tuottaa asiakkuutta, mutta myös asiakkuus ja yksittäinen asukas voi ainakin hetkellisesti vaikuttaa siihen, miten organisaation tehtävä ja paikka nähdään. Tapahtumat ja muutokset jollakin alueella voivat myös horjuttaa kokonaisuuden tasapainoa. Tästä esimerkkinä yksittäiseen asukassuhteeseen liittyvä episodi, jonka vaikutukset työntekijöiden tekemän tulkinnan mukaan ulottuvat koko organisaation tehtävään ja asukkaiden auttamiseen. Episodin

taustalla on Asuntolan ja Hoitopaikan<sup>44</sup> työntekijöiden välille syntynyt konflikti, joka sai alkunsa siitä, että Hoitopaikka kieltäytyi ottamasta hoitoon Asuntolasta tarjottua naista.

- C: *Soli niin hirvee se tilanne että tuota, niin, ku Teija ((asukas))ois lähteny sinne katkolle, jos ois päässy, ni sillon hän ois ollu mejjän puolestaki turvassa, ja kun me yritettiin (...)*
- B: *Teilloli hirvee hätä nii*
- C: *Hirvee hätä että niin, mitä me vielä, ois pystytty*
- B: *Nii, kyllä, ja mää siis ymmärrän täysin*
- C: *Tässä tekemään, meilloli, keinot, vähissä ((hiljaa)) joo:*
- B: *Sen ja te ootte tosi hienosti toiminu paitsi ((erityisen painokkaasti)) jossain vaiheessa te yrititte sitten siis sen*
- C: *Niih, niih, niih, niih, niih*
- B: *Että yrititte runtata väkisin, et kun ei mee hyvällä menee sitte pahalla, mut sit se meni entistä*
- C: *Niih ((hiljaa))*
- B: *Huonommaks se tilanne nii, nii se meni sinne nii*
- C: *Nii se meni sinne Hoitopaikkaa että, tämän se meni sinne, että sei menny Teijan, jooh, jooh, jooh joo*
- B: *Ja sit se voi kantautua pitkän pitkän aikaa että on huono tilanne muittenki asiakkaitten suhteen nii*
- C: *Et sinne se meni tietenki ikävästi (...)*
- B: *Me voidaan aatella, et me kuitenkin pidetään omamme puolta, ja me pidetään, mut jos se on mahdoton, ni se on mahdoton, ja ei me väkisin runtaamalla ketään saada mihkä*
- C: *Joo*

Työntekijä C puhuu meistä. Hänen viestinsä on, että työntekijöinä he (me) ovat ikään kuin epäonnistuneet yrityksissään auttaa Teijaa, mutta kuitenkin he (me) ovat tehneet kaiken sen, mitä siinä tilanteessa oli mahdollista tehdä. Avun saamisen epääminen Teijalta johtui yksinomaan Hoitopaikasta, jossa työntekijät ovat toimineet väärin evätessään hoidon. Työntekijä B puhuu teistä ja suuntaa puheensa toisille, jotka eivät toimineet oikein. Yhtäältä hän sanoo ymmärtävänsä työntekijöiden toiminnan suhteessa asukkaan tarpeeseen ja työntekijöiden hätään asukkaansa puolesta. Toisaalta hän ottaa hyvin painokkaasti ("paitsi") esille organisaation toiminnan näkökulman. Mikä menikään väärin kyseisessä asiakastilanteessa? Nämä kaksi organisaatiota, Asuntola ja Hoitopaikka, joutuvat hankaluuksiin konfliktitilanteissa. Tämä vahingoittaa työskentelysuhteita näiden organisaatioiden välillä niin, että Asuntola tulee olemaan vahingoittunut osapuoli, jonka maine kärsii. Tästä taas on seurauksena se, että Teijan lisäksi myös muut asukkaat tulevat tuntemaan tapahtuneen konfliktin palveluissaan avun saamisen hankaloituessa entisestään. Työntekijä B:n antama opetus on, että

---

<sup>44</sup> Hoitopaikka on paikallisessa auttamistyön verkostossa sijaitseva päihteenkäyttäjille tarkoitettu katkaisu- ja kuntoutushoitolaite.

yksittäisen asukkaan tarpeiden ei tule ohittaa Asuntolan yleisen asiakkuuden etua ja näkökulmaa, vaan yleisen asiakkuuden edun nimissä on huolehdittava siitä, että yhteistyösuhteet auttamisjärjestelmän verkoston sisällä pysyvät toimivina.

”Pidetään omamme puolta” on viittaus yleiseen asiakkuuteen. On tavallista puhua omien puolesta puhumisesta tai omien puolen pitämisestä. On huolehdittava heistä, jotka eivät pysty pitämään puoliensa kuten viimesijaisen asiakkuuden kategorisointi asukkaista antaa ymmärtää. On suorastaan velvollisuus huolehtia heikommista, mutta ”jos se on mahdoton, ni se on mahdoton”.<sup>45</sup> Työntekijä B lieventää sitoutumista asukkaiden auttamiseen ja heidän etujensa ajamiseen, koska se voi olla myös mahdottomuus, joka on hyväksyttävä. Auttamisjärjestelmän verkostossa on osattava luovia taitavasti, jotta ihmiset tulevat autetuiksi. Taito työskennellä ja luovia yhteistyösuhteissa saa erityisen merkityksen juuri Asuntolan viimesijaisuudessa paikallisessa järjestelmässä. ”Ei me väkisin runttaamalla ketään saada mihkä”, avun ja hoidon saaminen Asuntolan ulkopuolelta voi olla vaikeaa ja loppua kokonaan, elleivät työntekijät osaa toimia oikein. Organisaation työntekijöiden sopimaton käytös yhteistyösuhteissa talon ulkopuolelle voi johtaa maineen menetykseen ja vaikuttaa yleisen asiakkuuden kautta yksittäisten asukkaina olevien naisten avun saamiseen.

Seuraava ote liittyy edelleen kyseiseen episodiin Teijan hoitopaikan epäamisestä:

*B:                   Mutt ettei me otettas turhaa pulttia siitä niinkun nyt sitte, mm, toi Liisaki ((työntekijä)) on ottanu pulttia vähä liikaa, ja astunu sen rajan yläpuolelle että, nyt mejän saattaa olla vaikeempi, jatkossa, saada, siis viel vaikeempi saada näitä asiakkaita sinne ku tähän asti*

Työntekijä käyttää rajan vertausta puhuessaan organisaatioiden välisten suhteiden haavoittumisesta ja sen seurauksista. Rajojen olemassa olo näyttää olevan yksi viimesijaisuuden ulottuvuus. Liisa on taitamattomuudessaan ottanut Teijan asian ajamisen ja epäonnistumisen yrityksessään henkilökohtaisesti liian tosissaan ja astunut sellaisen rajan yläpuolelle, jota ei tulisi ylittää. On parempi olla koittelematta rajoja yleisen asiakkuuden ja organisaation maineen vuoksi. Menetetty maine vaikeuttaa entisestään asukkaiden hoitoon saamista. Oteessa työntekijä puhuu jälleen Asuntolan yleisestä asiakkuudesta (”näitä asiakkaita”) ja liittää tähän erityisen vaikeuden merkityksiä. Asuntolasta käsin ei ole helppoa toimia auttamistyön verkostossa. Ensisijassa työntekijöiden vastuulla on

---

<sup>45</sup> Antti Särkelä (2001, 132) kuvaa sosiaalialan yhteiskunnallista toimeksiantoa seuraavasti: ”huolehtikaa näistä ihmisistä, jotka eivät pärjää tämän systeemin ehdoilla. Ja piiloviesti kuuluu: mutta tehkää se siten, että systeemi voi jatkaa häiriintymättä omalla tavallaan. Tehtävä on mahdoton. Jotta nämä ihmiset tulisivat kunnolla autetuiksi, se edellyttäisi heidän sovittamistaan yhteiskuntaan ja yhteiskunnan sovittamista heidän tarpeisiinsa. Yhteiskunta suostuu hyvin huonosti sovitttavaksi.”

huolehtia yleisestä asiakkuudesta, organisaation sekä auttamisjärjestelmän sujuvasta toiminnasta. Viimekädessä vastuu henkilökohtaisista valinnoista, niistä joita järjestelmä kussakin tilanteessa tarjoaa, on kuitenkin asukkaalla itsellään.

*A: Me oltiin Teijan puolesta, huolissaan et toisaalta, mä jäin, ainaki ihan levollisella mielellä, lomalle kun mä aattelin että, homma on hanskassa valinnat on Teijalla, hän saa, juoda, jos hän tekee sen valinnan, ja, jos hän tekee toisen valinnan niin hänelle on hommattu lääkitys valmiiks, mun mielestä hänellä oli selkeet vaihtoehdot*

Teijasta kertova episodi päättyy tulkintaan kahden vaihtoehdon välillä tehdystä valinnasta ja viimekädessä asukkaalle lankeavasta valinnan vastuusta (vrt. Särkelä 2001, 112–115). Työntekijät toimivat tilanteessa organisaatioiden reunaehtojen vallitessa, Hoitopaikasta ei tarjottu apua, mutta Asuntolassa ei saa juoda. Kompromissina työntekijät tarjosivat vaihtoehtona katkaisuhuitoa Asuntolassa lääkityksen tuella. Yhtäältä Asuntola ei ole katkaisuhuitoa, mutta toisaalta ehdoton halu auttaa tekee organisaation rajat tarvittaessa joustaviksi. Tapahtumien jälkeinen työntekijöiden tekemä tulkinta on se, että Teija valitsi juomisen. Toisessa kohdin palaveriaineistoa tulee esille Teijan tekemä ratkaisu tilanteeseen, hän poistuu Asuntolasta.

## 9.5. Viimesijaisuuden varjo vai rajalla olemisen voima?

Olen nostanut aineistostani esiin viimesijaisuuden teeman ja siihen liittyvän keskustelun. Miksi olen valikoinut juuri viimesijaisuuden? Eikö silloin olisi pitänyt nostaa myös kaikki muut mahdolliset tulkintatavat asiakkuudesta vastaavan huomion kohteeksi? Ensiksikin viimesijaisuuden teemaan liittyvä keskustelu oli arkipäiväistä, se siis toistui usein (ks. Lofland & Lofland 1995, 67–68). Esimerkkeinä käyttämäni aineisto-otteet eivät ole juhlapuheista tai oppikirjoista, ne ovat keskeltä Asuntolan jokapäiväistä työtä. Toisekseen sanat eivät tarkoita mitä tahansa minä tutkijana haluan niiden tarkoittavan. Sanojen merkitystä on haettava asiayhteydestään, mutta muistettava myös, että käytetyt sanat merkityksineen voivat liikkua kontekstista toiseen (Hall 2003, 89). Sanakin on teko ja sanateoilla on seuraamuksia. Asukkaana olevan naisen tulevaisuuden kannalta voi olla dramaattisia merkityksiä sillä, millä tavoin hän tulee kuvailluksi esimerkiksi paikallisessa viranomaisverkostossa, jossa hän asioi. (ks. Beresford & Wilson 1998, 87; Emerson 1995, 173–174.)

Työntekijät projisoivat Asuntolassa asuviin naisiin viimesijaisuuden kautta tulkittua sosiaalisen tyyppin, Asuntolan naisen. Asuntolan keskusteluissa elävä yleisen asiakkuuden (liikkeessä oleva) malli on se, mihin työntekijät vertaavat, rinnastavat ja istuttavat organisaatiossa vierailevia asukkaita. Keskustelu liikkuu näiden kahden asiakkuuden välillä nopeina siirtyminä tasolta toisella, yksittäisestä yleiseen ja yleisestä yksittäiseen. Samalla he neuvottelevat tuon

asiakkuuden uudelleen ja uudelleen olemassa olevaksi. Tämä muistuttaa tapahtumaa, josta Gans kirjoittaa (1995, 17–18, 58–73) prosessina, jossa merkitykset liittyvät toisiinsa joustavasti, laajenevasti ja aina uudelleen mukautuen muuttuviin tilanteisiin ja vaihtuviin henkilöihin. Asukkaista puhutaan, kuten he olisivat yhtenäinen ryhmä tietynlaisia ihmisiä.

Viimesijaisuuden kehikossa tulkitulla yleisen asiakkuuden mallilla on piirteitä Gans'n kuvaamasta sateenvarjokategoriasta. Viimesijaisen asiakkuuden kautta tulevat merkitykset ovat potentiaalinen vaara tulla negatiivisesti leimatuksi niille naisille, jotka vierailevat Asuntolassa asukkaan ominaisuudessa. Naiset eivät ole tekemisissä vain asunnottomuuden, päihteiden, väkivallan tai vaikkapa mielenterveysongelmien kanssa, vaan he tulevat leimatuiksi mitä moninaisimpien ongelmien, kyvyttömyyden ja taidottomuuden kautta. Viimesijaisuus on ikään kuin sateenvarjon napa, itse varjo voi sisällyttää alleen lukuisia käyttäytymiseen ja moraliin liittyviä merkityksiä.

Keskustelu asukkaista, heidän ominaisuuksistaan ja olemuksestaan voidaan liittää puheeseen marginalisaatiosta (Helne 2003). Raja ja marginaalin konteksti liittyvät työntekijöiden ja asukkaiden välisen suhteen pohtimiseen ensinnäkin symbolisena rajojen rakentamisena. Mitä työntekijät ovat suhteessa heihin, asukkaina oleviin naisiin tai mikä erottaa heidät ja meidät? Marginaalisuuden konteksti, paikan ja organisaation tehtävä puhutaan auki käyttäen viimesijaisuuden koodia myös työntekijän ja asukkaan suhteen avaamisessa. Tämä on osa symbolista rajojen vetämistä meidän ja muiden, normaalien ja poikkeavien kansalaisten välille. Asukkaat ovat toisenlaisia suhteessa työntekijöihin, mutta samanlaisia suhteessa toisiinsa. Ikään kuin tarkkailijoina ovat työntekijät tekevät huomioita heistä ja yrittävät ymmärtää heitä, jotka ovat toisenlaisia. Siirtymällä yksittäisestä asukkaana olevasta naisesta yleiseen, malliasiakkuuden kuvaan samalla etäännytetään yksilö sinne, missä häntä voidaan tarkastella kuin ammattikuvaaja luontofilmin karhua, ammatillisesti kiinnostavana, vähän vaarallisena, mutta etäältä hallittavana. Kuvaamalla kohde lisääntyy myös tietoisuus (ainakin usko siihen, että tiedämme enemmän) siitä, kenen kanssa ollaan tekemisissä. Instituutioihin liittyvä ihmisten hallinnointi edellyttää näiden hallinnoitavien tunnistamista. Ihmisten tunnistamiseen ja määrittämiseen kehitetty kieli, esimerkiksi asiakkuuden profilointi luvuin ja sanoin (esim. Niemelä 1999, 205–209) ja näin tuotetut merkitykset ovat yksi ihmisten hallinnoinnin väline. (Hänninen 1998; Karvinen-Niinikoski & Meltti 2003, 42, 44; Postle 2002; Juhila 2002, 15). Tätä tunnistamisen metodiikkaa meiltä odotetaan erityisesti yhteiskunnallisen päätöksenteon tueksi.

Viimesijaisuudesta löytyy myös käännteinen puolensa edellä olevan ongelmaisuuuden, negatiivisuuden ja vaaran vastapainoksi. Ensimmäisessä otteessa työntekijä puhuu Asuntolasta, selittäen että ”tää on Kaupungissa naisille, se viimeinen mahdollisuus”. Hän jättää oven raolleen uusille määrityksille ja merkityksille, tarjoaa ’mahdollisuutta mahdollisuuksille’. Asuntolan sijaitsee auttamisjärjestelmän reunalla, viimesijaisuudessa, jossa tehtävä näyttää lähes mahdottomalta, asukkaat mystisiltä ja heidän ongelmansa vaikeammilta kuin koskaan. Ehkäpä olemmekin tulleet rajalle, jossa on etsittävä uusia määrityksiä



ja merkityksiä, uusia tavoitteita ja uusia toimintatapoja? Rajalla oleminen voi saada myönteisen vivahteen, vapauttavana ja toisin toimimisen mahdollisuutena. Silloin, kun kaikki on menetetty, kaikki on jo yritetty, eikä kukaan usko mahdollisuuksiin, ei ole mitään hävittävää. Luovuus (Martinez-Brawley & Zorita 1998, 197–212) ja kokeileminen, mahdollisuuksien antaminen vielä kaiken yrittämisen ja menettämisen jälkeenkin voi olla rajalla olemisen voima.

# 10. Elämänhallinta, asunnottomuus ja asiakkuuden ura

Puhekin on teko, joka saa aikaan jotakin. Sillä, miten ihmisiä kuvaillaan ja luokitellaan, on seuraamuksia. Käyttämällä kieltä eri konteksteissa, siis puhumalla erilaisissa sosiaalisissa yhteyksissä muotoilemme perustaa ihmisten sosiaalisille identiteeteille ja heidän toimijuudelleen. Sosiaalisen identiteetin kannalta juuri kategorisointi on merkityksellistä. Identiteetti muotoutuu tilanteessa, jossa ihminen sijoitetaan toisten toimesta tai omasta tahdostaan tiettyyn luokkaan, kategoriaan. Kategoriasta käsin häneen liitetään tietyt ominaisuudet, joita hänen odotetaan edustavan ja joiden mukaisesti hänen odotetaan myös toimivan. (Antaki & Widdicombe 1998; Burr 1995; 2000.) Organisaation sisällä on kyse institutionaalisesta diskurssista, jossa tietyt merkityksenannot ulottavat vaikutuksensa asiakkaina olevien elämään ennakoimalla, jäsentämällä ja reflektoidulla toimintoja instituution kehityksen mukaisesti, heijastelemalla todellisuutta juuri tiettyjen merkitysisältöjen, olettamusten, tehtävien ja käsitteiden kautta. (Miller 1997, 156; 1994, 283.) Asiakkuuden kategorisointi päivittäin neuvoteltavine vivahteineen rakentuu osaksi yhteistä ymmärrystä ja työn taustalla vaikuttavaa orientaatiota (ks. Olsson & Ljunghill 1997; White 2003, 191–192; Heritage 1996, 45, 71; Geertz 1983, 75–76, 92). Millainen yhteisen ymmärryksen juoni Asuntolassa asukkaina olevien naisten ongelmista, elämäntilanteesta, historiasta ja tulevaisuudesta esitettyjen kategorisointien taustalta voidaan löytää? Millaisia vaikutuksia työn taustalla olevalla ymmärryksellä on yksittäisen asukkaana olevan naisen elämässä?

Asuntolan asiakkuuden alkamiseen liittyvä ihmisten paikattomuus saa konkreettisen muotonsa asunnottomuutena. Asunnottomien naisten elämässä on paljon vaikeuksia (Granfelt 2003a). Vaikeuksien pohdinta ja tilanteeseen johtaneiden syiden tulkinnat kohdistuvat usein asukkaina olevien naisten henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Sosiaaliset ongelmat käsitellään yksilötasolla, individualisoiden (Thörn 2004, 148), mutta samalla ikään kuin naiset edustaisivat tietynlaista Asuntolan yleistä asiakkuutta. Sosiaalisten ongelmien ymmärrys rakentuu organisaation tehtävään sopivalla tavalla viimesijaisuuden kehityksessä. Asiakkuuden pitkän historian, toistuvan avun hakemisen ja asunnottomuuden yhteen kietominen tuottavat tulkinnan asukkaana olevan naisen kyvyttömyyksistä. Kyvyttömyydet liittyvät elämänhallintaan, sen hallitsemattomuuteen. Elämänhallinnan mittana on usein juuri asuminen, asunnon siisteys, maksetut asumiskustannukset, häiriöttömyys, itsenäisyys,

naapurisopu jne. Elämänhallinnan kadottamisen ja asumisen yhteenkietominen taas tuottaa asumiskyvyttömyyden merkityksiä. Asumisena olevan naisen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liitettävät kyvyttömyyksien tulkinnat tulevat peiliksi, josta myös hänen asunnottomuuttaan tarkastellaan. Siirrytään asunnottomuudesta asumiskyvyttömyyden tulkintaan. Asunnottoman naisen asiakkuus jatkuessaan eri tahoilla, viranomaisien verkostossa, asuntoloissa, hoitopaikoissa ja tukiasunnoissa voikin muodostua uraksi, asumiskyvyttömyyden asiakasuraksi (ks. Hassi-Nuorluoto 2000, 155; Virokannas 2003). Kaikkien naisten asiakkuus Asuntolassa ei toki rakennu kyvyttömyyksiin, kategorisoiden paikan yleisen asiakkuuden mukaisesti. Esimerkiksi perheväkivaltilanteissa, etenkin ensimmäistä kertaa ulkopuolista apua hakevan naisen ongelma voidaan nähdä herkemmin hänen ulkopuolellaan, kuten väkivaltaisessa kumppanissa. Tällöin ongelman seurauksena tuleva asunnottomuus on ratkaistavissa ensisijaisesti asunnon pikaisella hankkimisella. Naisen asumiseen sinänsä ei liity ongelmaa, eikä hänen asiakkuutensa määriy ongelmallisena asunnottomuutena saatikka uraudu asumiskyvyttömyyteen. Perheväkivaltilanteiden taustalla ajatellaan kuitenkin usein olevan juuri elämänhallinnan puute. Tällöin myös väkivaltilanteista Asuntolaan saapuvat naiset tulevat osaksi yleisen asiakkuuden kategoriaa. Yleiseen asiakkuuteen sovitettuna kuka tahansa asunnon nainen kantaa taakkanaan asumiskyvyttömyyden seuraamuksellista leimaa (Juhila 2004a, 21–28; Gans 1995, 17–18, 58–73; Burr 2004, 107–110; Helne 2003, 75–76). Se, millaisen sosiaalisen identiteetin asumiskyvyttömyyden ura mahdollistaa, on naisen tulevaisuuden kannalta merkityksellinen kysymys.

Tässä luvussa oleva aineisto on nauhoitettu viidestä eri työntekijäpalaverista. Palaverit ovat päivittäisiä raporttilanteita. Aineistojen avulla kuvaan Asuntolan työskentelyssä ja työkäytännöissä eläviä *asunnottomuuden ja asunnottomien asukkaiden ominaisuuksien tulkintaan liittyviä tapoja, jotka aktivoituvat Asuntolan työskentelyssä*. Luvun ensimmäinen aineisto-ote on kuitenkin osa yhden vuoden toimintakertomuksesta, joka mielestäni ilmentää keskeisiä Asuntolan asiakkuuden tulkintaan liittyviä ennako-oletuksia asukkaina olleista, olevista ja ennen muuta myös asukkaiksi tulevista naisista. Sekä toimintakertomuksen että keskusteluaineistojen avulla kuvaan ja analysoin sitä, mitä konkreettisia seuraamuksia Asuntolan asukkaana olevalle naiselle voi olla sillä, että tulee määritellyksi viimesijaisuuden merkitysten kirjon sisällä kyvyttömäksi asumiseen. Aiheen valintaa, asunnottomuuden ja kyvyttömyyksien tulkintoja perustelen tutkimukseni asiakkuuden asemaan liittyvällä näkökulmalla. Asunnottomuuden ympärille kietoutuvat tulkinnat ovat asukkaina olevien naisten elämän kannalta seuraamuksellisia, koska asiakkuuden aikana annetut (leimaavat) merkityksenannot muuttuvat myös konkreettisiksi tiloiksi ja paikoiksi, kuten asuinalueiksi ja asunnoiksi. Tiloihin ja paikkoihin liittyvät merkitykset asemoivat ihmisiä ja vaikuttavat myös siihen, millaisia asemia oman identiteetin esittämiseksi myöhemmin avautuu tai sulkeutuu. Tämä luku myös kokoo organisaation asiakkuuden tarinaa, näkökulmia historiallisesti rakentuvasta asiakkuudesta, auttamistyön verkoston, organisaation paikan ja

tehtävän merkitystä asiakkuudelle sekä asiakkuuden seuraamuksellisuutta apua hakevalle ihmiselle.

## 10.1. Asunnottomuus ja auttamistyön verkosto

Asuntolan toimintaan kuuluu tietynlainen asunnonvälitys, joka on paikallisten tuki- ja vuokra-asuntojen jakoprosessissa mukana olemista ja allokointia yhteistyössä sosiaali- ja asuntoviranomaisten kanssa (Hassi-Nuorluoto 2000, 26–27). Asuntolan henkilökunnalla ei ole mahdollisuutta (paitsi Asuntola organisaatiolle kuuluvien tukiasuntojen osalta) tehdä päätöksiä asuntoasioista<sup>46</sup>, mutta kylläkin vaikuttaa päätöksentekoon ja päättäjiin. Vaikuttaminen tapahtuu pääasiassa puhelimitse yhteydenottoina asuntoviranomaisiin, neuvottelemalla, keskustelemalla, vaihtamalla tietoja asunnottomista ja heidän elämäntilanteestaan. Asuntoasioista tehtävät lausunnot<sup>47</sup> ovat myös osa tätä tiedon vaihtoa. Henkilökunnalla on olemassa tietoa paikkakunnan asuntotilanteesta sekä niistä viranomaisista ja tahoista, joiden kautta asuntoja välitetään, vuokrataan ja vaihdetaan. Asuntolan työntekijöillä on myös tietoa asunnon tarpeessa olevista ihmisistä, heidän historiastaan, käyttäytymisestään ja muista asioista, joiden katsotaan vaikuttavan ihmisten asumiseen ja elämäntapaan. Asuntolan työntekijöiden, asuntoviranomaisten sekä erilaisten tukiasuntomuodoista vastaavien työntekijöiden neuvottelun tuloksena etsitään sopivat asukkaat sopiviin paikkoihin. Tyhjästä ja vapautuvista asunnoista ilmoitetaan yleensä puhelimitse Asuntolaan. Ilmoittajana voi olla vuokra-asuntojen isännöitsijä, sosiaalisen isännöinnin toimenhaltija, sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä, toisen asuntolan henkilökunta tai muu asumistoimintaan liittyvä taho. Tästä alkaa neuvottelu uuden asukkaan löytämiseksi vapautuvalle paikalle.

Tukiasuntojen luonteeseen kuuluu niiden porrasteisuus (Hassi-Nuorluoto 2000, 20–21). Erilaiset asumisratkaisut liittyvät kiinteästi näkemykseen kuntoutuksesta (Jokinen & Juhila 1991; Kärkkäinen 2000, 37–39).

---

<sup>46</sup> *Asuntolalla on ollut myös sellaisia tukiasuntoja, joiden asukkaiden valinnasta työntekijät ovat voineet itse päättää. Vuosien kuluessa tukiasuntotilanne on kuitenkin muuttunut niin, että suuntana on ollut tukiasunnoista luopuminen.*

<sup>47</sup> *Asukkaita koskevia lausuntoja tehtiin lähinnä kunnallisesta vuokra-asuntovälityksestä vastaavia viranomaisia varten. Yleensä lausunnon kirjoittaja oli Asuntolan sosiaalityöntekijä, joskus myös talon johtaja. Useimmiten lausunto sisältää vain lyhyen kuvauksen siitä, että asunnonhakijana oleva nainen (kenties lapsineen) on tällä hetkellä asunnoton ja asuu toistaiseksi Asuntolassa. Lausunnossa todetaan hänen (pikainen) asunnon tarpeensa. On myös mahdollista, että joissakin lausunnoissa mainitaan lyhyesti asunnottomuuteen johtaneesta tilanteesta, kuten avioerosta. Tutkimusaineistossani ei ollut yhtään lausuntoa (kopioita asukkaiden lausunnoista), vaan tietoni perustuvat niihin muutamiiin papereihin, joita muistan nähneeni tai joiden tekemisestä keskusteltiin havainnoidessani Asuntolaa ja tutkiessani asukkaita koskevia asiakirjoja.*

Asuntoratkaisu ei ole pelkästään ratkaisu asumisesta vaan se on enemmänkin hoidollinen ja huollollinen interventio ihmisen tilanteeseen. Samalla tukiasumiseen on sisäänrakennettu vahva asiakaskategorisaatio, joka voi sinänsä tulla esteeksi kuntoutumiselle. Puhutaan päihteettömästä talosta, jossa asumisen ehdot liittyvät päihteettömään elämäntapaan. Asunnon saamisen edellytyksenä on yhtäältä sosiaalisen ongelman, kuten päihteidenkäytön historia. Näyttöön perustuva pidempiaikainen päihtettömyys on toisaalta perusteena asunnon saamiselle ja vastaavasti kiinnijääminen alkoholin tai päihteiden käytöstä tietää asunnon menettämistä. Toisena ääripäänä ovat vaikeasti päihdeongelmallisille tarkoitetut tukiasunnot. Näihin asuntoihin ohjataan henkilöt, joiden päihteidenkäyttö on pitkäaikaista ja jatkuvaa ja joiden elämäntavan muutokseen viranomaiset ja työntekijät eivät usko. Asunnon menettäminen vaikeasti päihdeongelmallisille tarkoitetuissa tukiasunnoissa voi tapahtua esimerkiksi maksamattomien vuokrien takia, mutta muutoin elämäntapaan ei liiemmin näissä asunnoissa puututa. Muut tukiasunnot ovat jotakin tästä välistä, niiden saamisen edellytyksenä on asunnottomuuden lisäksi näkyvän tai määriteltävissä olevan sosiaalisen ongelman olemassa olo.

Mutta mistä kaikki alkoikaan? Mistä Asuntolassa puhutaan silloin, kun puhutaan asunnottomuudesta?

## 10.2. Syy- ja seuraussuhteiden määrittäminen

Asuntolan toimintakertomuksen teksti kertoo siitä viitekehyksestä, jossa asukkaiden asunnottomuutta, henkilökohtaisia ominaisuuksia ja ongelmia tulkitaan (ks. Thörn 2004, 83–91). Toimintakertomuksessa kerrotaan asukkaiden ilmoittamista Asuntolaan tulon syistä. Kappaleen alussa on diagrammi, jossa syitä on kuvattu asiakkaiden määrää kuvaavin ja toisiinsa verrattavin pylväin: suurimmat syyt ovat perheväkivalta (ensisijainen tulosyy 41 % asukkaista) ja asunnottomuus (ensisijainen tulosyy 36 % asukkaista), sitten psyykinen sairaus (ensisijainen tulosyy 7 % asukkaista) ja päihteet (ensisijainen tulosyy 4 % asukkaista) sekä muut syyt (ensisijainen tulosyy 12 % asukkaista). Tämän jälkeen olevassa selitysosassa kuvaillaan tulosityitä seuraavasti:

*Perheväkivalta oli yleisin asiakkaiden ilmoittama syy Asuntolaan hakeutumiselle. Perheväkivalta-syyntakaa löytyi usein taloudellisia vaikeuksia, päihteiden käyttöä, mielenterveysongelmia ja yleensä elämän hallinnan puutetta. Asunnottomia asiakkaita tuli Asuntolaan suoraan hätötilanteista, sairaaloista, hoitopaikoista, sukulaisten nurkista ja kadulta. Asunnottomuuteen oli johtanut usein kyvyttömyys hallita omaa elämäänsä, niin rahankäyttöä kuin elämäntapaa. Tulokeskusteluissa ilmeni usein, että ennen asiakkaan muuttoja Asuntolaan elämää oli leimannut syöksykierte, jossa alkoholinkäyttö, raha- ja ihmissuhdevaikeudet lopulta ryöstäytyivät hallitsemattomuuteen. Vaikka päihdeongelman ilmoitti tulosityykseen vain kahdeksan asiakasta, todellisuudessa monella Asuntolaan hakeutuneella naisella oli takanaan usein vuosia jatkunut*

*päihteiden käyttö. Yleensä monet syyt yhdessä johtivat viimein asunnottomuuteen, joka oli sitten lopullinen, ehkä asiakkaalle itselleenkin hyväksytympi, syy hakeutua Asuntolaan. Taustalla oli yleensä koko elämän sekasortoisuus.*

Toimintakertomuksen teksti on asukkaiden lähituntumassa työtä tekevien organisaation työntekijöiden näkökulmasta kirjoitettua. Yleensä käytännön kirjoitustyö on talon johtajan käsialaa. Kertomus on suunnattu Asuntolan toimintaan jo kenties ennestäänkin perehtyneille ulkopuolisille, sosiaali- ja terveystoimen päättäjille, toiminnan rahoittajille ja auttamistyön paikallisen verkoston yhteistyökumppaneille. Asukkaina oleville naisille toimintakertomusta ei ole tarkoitukseen jakaa. Tekstin pyrkimys on kuvata, ymmärtää, tietää ja selittää Asuntolan toimintaa. Otteessa oleva esimerkki asukkaiden ilmoittamista tulosityistä tuleekin tulkituksi työntekijöiden parempana tietämyksenä suhteessa asukkaiden esittämään epäilyttävään tietoon. Toimintakertomuksen tekstissä työntekijät rakentavat mallitarinan (päihdeongelmaisesta) naisesta, joka elämän sekasortoisuuden ja syösykierteen keskellä hyväksyy vasta asunnottomuuden itselleen syyksi hakea apua ja hakeutua Asuntolaan (Loseke 2003, 139–161). Naisten kertomista tulosityistä tehdään uusi tulkinta. Asukkaiden tuottama tieto kääntyy tukemaan organisaation tekemää yleisen asiakkuuden kategoriaa. Asukkaan luottamuksella työntekijöille kertoma ikään kuin kääntyy häntä itseään vastaan. Asukkaiksi tulevien naisten asunnottomuus tai väkivallan kohteeksi joutuminen johtaa tulkintaan erilaisista naisten henkilökohtaisista, mutta asukkaiden kesken kollektiivisesti jaetuista ominaisuuksista, kuten kokonaisvaltaisesta elämäntilanteesta, omien ongelmien kieltämisestä ja salaamisesta (Kärkkäinen 2000, 32, vrt. Sahlin 2002, 6-8). Tämä on myös esimerkki siitä, kuinka asiakkuuteen liittyvä kategorisaatio laajenee, on joustava ja kätkee sisäänsä epämääräisen kuvauksen ihmisestä (ks. Gans 1995). Enää ei puhutakaan asunnottomuudesta, päihteistä, perheväkivallasta ja mielenterveyden ongelmista, vaan asukkaat leimataan kokonaisvaltaisen kyvyttömyksi, syösykierteessä oleviksi, kertakaikkisen sekasorron keskellä eläviksi. Kuvaus sisältää käyttäytymiseen ja moraaliin liittyviä merkityksiä ilman, että ne ovat välttämättä sidoksissa yksittäisen Asuntolassa asuvan naisen realiteetteihin ja elämäntilanteeseen. Laura Hassi-Nuorluoto (2001, 156; Karjalainen 1993) kirjoittaa, että kuvaamalla esimerkiksi asunnottomuutta asunnottomien ja 'asunnollisten' ihmisten käyttäytymiseroilla, ei päästä asunnottomuuden syiden selvittämiseen. Käyttäytymiserot tai erityispiirteet eivät erota asunnottomia heistä, joilla on asunto. Myös asunnon haltijat juopottelevat, kärsivät mielenterveys- ja muista ongelmista. Osuvampaa olisikin tarkastella asunnottomien taloudellista asemaa ja sen seuraamuksellisuutta asunnottomuuden ilmiössä.

Keskustelu ja kirjoitukset asiakkuudesta ja asukkaista ovat yhteydessä institutionaalisen todellisuuden ylläpitämiseen ja organisaation tehtävään auttamistyön verkostossa, kuten toimintakertomus rahoituksen saamiseen tai taustajärjestönä olevan organisaation tapaan merkityksellistä sosiaalisia

ongelmia ja auttamistyötä. Jos organisaation tehtävä on tuottaa ensisijaisesti asumispalveluita päihdeongelmallisille<sup>48</sup> naisille, on toimintaa tietysti kuvattava erityisesti päihdeongelman problematiikkaan liittyvällä kuvauksella. Pelkät asukasluvut, hoitopäivien ja tehtyjen työpäivien määrät eivät anna riittävää kuvaa siitä, mitä on tehty ja kenen kanssa. Asuntolan toiminnan kannalta tärkeiden päätöksentekijöiden<sup>49</sup> vakuuttaminen tapahtuu tässä myös mielikuvien luomisen kautta. Viisas organisaation työntekijä yrittää tunnistaa päätöksenteon taustalla olevan ajattelun ja muokkaa toimintakertomuksen kuvauksen tätä tarkoitusta mahdollisimman hyvin palvelevaksi. Tänä päivänä monet auttamistyön toimijat saavat tehdä töitä sen eteen, että oma paikka ja tehtävä tietyssä yhteisössä, organisaatiossa ja viime kädessä koko yhteiskunnassa tulee lunastetuksi. Itse kunkin on vakuutettava joku toinen siitä, että tehtävä on tärkeä ja sen tekemistä kannattaa jatkaa. Auttamistyön kentällä tämä vakuuttaminen ei tapahdu, ainakaan vielä, ensisijaisesti talouden mittareilla<sup>50</sup>, vaan vetoamalla inhimillisiin, moraalisiin ja eettisiin perusteluihin. Esimerkkinä tästä on ajatus siitä, että hyvinvointiyhteiskunnan ja kaikkien edun nimissä meidän on kannettava vastuu myös niistä, jotka eivät siihen itse pysty. Toimintakertomuksen teksti tuo esille moraalien ja kontrollin ulottuvuuden. Asuntolan toiminta on perusteltua, koska syöksykierteessä olevat on palautettava takaisin elämänhallinnan piiriin kontrolloimalla, tukemalla ja auttamalla. On myös turvallista tietää, että ”he” ovat hallinnassa ja tunnistettavissa (Hänninen 1998). Asuntolan tehtävä yhteiskunnassa on perusteltu. Voimme kuitenkin kysyä, mitä tapahtuu asiakkaan äänelle tässä systeemissä?

Asuminen on jotakin keskeistä tulkittaessa ihmisten elämänhallinnan taitoja yleensä (Kulmala & Vanhala 2004, 103). Elämänhallinnan menettäminen ja asuminen liitetään herkästi yhteen.

A: *Siltä Paulalta ((toisen organisaation työntekijä)) kysyin et, no mitäs kuuluu Pilvisen Liisalle nyt ku mä sun sain puhelimeen ni, hän sanoi että, hyvää, että ihan hyvää siihen nähden että, raha ei tahdo kauheen hyvin riittää mutta että, on kumminkin riittäny, mä sanoin että onks hän vuokransa, on, hän on kaikki laskunsa, hän on hoitanu ja maksanu ja, mä sanoin et, no onko asunto, kuinka*

---

<sup>48</sup> Tutkimuksen aikana organisaation tehtävän painotukset saattoivat jonkin verran vaihdella niin, että jonakin aikana päihdeongelmista kärsivät naiset ja asunnottomuus olivat enemmän esillä keskustelussa, joskus taas organisaation tehtävänä korostettiin enemmän perheväkivalta tilanteista tulevien naisten auttamista päihdeongelmista kärsivien rinnalla. Erityisesti päihdeongelmiin liitettiin usein mielenterveyden problematiikkaa. Painotukset vaihtelivat esimerkiksi sen mukaan, kuka milloinkin oli vastuussa talon johtajuudesta.

<sup>49</sup> Päätöksentekijöillä ja päätöksillä tarkoitan kuntien sitoutumista toiminnan rahoitukseen, järjestöjen avustusten saamisesta päättäviä, asukkaiden Asuntolaan ohjaamiseen osallistuvia viranomaisia ja asukkaiden maksusitoumuksista päättäviä viranhaltijoita.

<sup>50</sup> Toki taloudellisiakin mittareita esitetään, esimerkiksi toiminnan taloudellisuus, hoitopäivän hinta / asukas jne.

*kaaoksessa ku te ootte sinne menny ja, sano että, ei, et siellä on aivan siistiä ja, hän koittaa sitä kotia siellä leikkiä että hän, leipoo ja, ruokaa laittanu ja, siivonnu että*

*B: Se on hyvä*

*A: Että kaikkienensa, lähtökohtaan ajatellen ni, yllättävän hyvin*

*C: Yllättävää, tosi kiva*

*B: Joo, mua nauratti vaan sillo ku se soitti sieltä, Toisesta kunnasta, siitä Anusta, sano että, huone on ku sikolätti ((painokkaasti))*

Pilvisen Liisan elämä näyttää olevan hyvin hallinnassa, koska vuokrat on maksettu, koti on siisti, hän on laittanut ruokaa ja leiponut. Liisalta tällainen suoriutuminen on suorastaan yllättävää hänen lähtökohtiaan ajatellen. Sen sijaan Anun ”sicolätti” – huone kertoo siitä, että elämänhallinta on pahasti hukassa.

Elämänhallinnan menettäminen voi saada seurakseen joitakin yksilöidympiä syitä, jotka voivat johtaa asunnottomuuteen ja Asuntolaan. Syy- ja seuraus-suhteiden määrittämisestä kertoo seuraava, työntekijäpalaverista oleva aineisto-ote, jossa työntekijät neuvottelevat siitä, voidaanko mielenterveysorganisaation tukiasunnosta pois hakeutuva asiakas ottaa sisälle Asuntolaan vai ei. Neuvottelun alkuvaiheessa keskustellaan asiakkaan sosiaalisesta ongelmasta.

*A: Ja sitäkin kannattaa miettiä et, jos me hänet otetaan tänne ni, me ei häntä kyllä varmasti saada täältä mihinkään*

*B: Ni se on totta, että mihinkä sitte me saadaan*

*C: Mm se on tää sama, tää Aalto ((sosiaalityöntekijä mielenterveystyön organisaatiosta)) sano, ku mä kysyin vielä erikseen vielä päihdeongelmastakin, ni se sano et, ei hällä et hän on häl on ollu, mut ei hänel niinku nyt ole mitään, et hän on asunto auki*

*A: Nii joo*

*D: Joo*

*B: Eei, hällä on päihde-ja mielenterveysongelma*

*C: Joo*

*A: Joo*

Asuntolaan pyrkivä nainen on työntekijöille tuttu aikaisemmalta asumisjaksolta (asia tulee esille toisessa kohdin aineisto-otetta). Asiakkaan itsensä, eikä aina toisen viranomaisenaan esittämä näkemys ongelmasta tule vastaanotetuksi työntekijöiden taholta sellaisenaan, vaan heidän näkökulmastaan kyse on jostakin muusta kuin asunnottomuudesta sinänsä: ”Eei hällä on päihde- ja mielenterveysongelma”. Ajatus siitä, että Riitan päihde- ja mielenterveysongelma voisivat kuulua menneisyyteen tai olla hallinnassa niin, että voitaisiin avata keskustelua asunnottomuudesta, ei tule hyväksytyksi tulkinnaksi. Asunnottomuus juontuu päihdeiden käyttöön ja mielenterveyden ongelmiin, on puhuttava niistä eikä asunnottomuudesta. Ensisijaisesti asunnottomuudelle etsitään siis syytä asukkaan ominaisuuksista. Lääketieteellisen diagnoosin asettaminenkin on mahdollista.



*B: Ja mielenterveysongelma, Riitta on, on noin niin, mä en tiä mitä muuta se on, mut se oli rajatilapotilas kuiteski*

Psyykkisen sairauden diagnoosi tekee Riitan asiakkuuden kyseenalaiseksi. Työntekijöillä on jaettava tietoa diagnoosista ”rajatila”, ainakin se tuntuu riittävän painavaksi selitykseksi Riitan oletetulle hankalalle asiakkuudelle Asuntolassa. Onko Riitta liian sairas (vrt. kappale 5.4.5.) elämään asuntolayhteisössä? Työntekijöiden koulutustaustan mukaisesti mahdollisuudet arvioida asiakkaiden terveydentilaa vaihtelevat. Varsin usein, kenties enenevästi asuntolatyypiset organisaatiot panostavat juuri terveydenhuollon ja siellä psykiatrisen sairaanhoidon koulutuksen saaneisiin työntekijöihin. Tämä näkyikin asiakkuuden määrittämisessä mahdollisuutena arvioida ja asettaa diagnooseja ja tunnistaa sairauksia. Riitta ei ole vain hankala asukas vaan hän on ennen muuta psyykkisesti sairas. Kategorisesti Riitan asuinpaikan voisi silloin ajatella olevan juuri mielenterveyspuolen organisaation tukiasunnossa, josta hän on nyt kuitenkin lähdössä Asuntolaan. Toisaalta asiakkuuden kriteereissä voitaisiin joustaa, mutta ei asukkaasta johtuvista syistä, vaan organisaation toiminnasta tulevin perustein.

*B: Mm, et tää tietenkkin nyt on paikkoja ja tyhjää*

*A: Mm*

*B: On ristiriitasta*

*E: Mm, niin o*

*B: Mutta se että, et sit täytyy olla se selkee peli että, et sitte ku se aika*

*E: Otetaan sillä edellytyksellä että tota*

*B: Mm*

*E: Tehdään nää pelisäännöt selväks*

Työntekijät ovat päätyvässä siihen, että Riitta saa paikan, mutta edeltä käsin sovituin pelisäännöin. Tyhjät asuinpaikat, korkean käyttöasteen tavoite, houkuttelevat Asuntolan ovien avaamiseen Riitan oletetusta sairaudesta ja mahdollisesta päihteiden käytöstä aiheutuvasta riskistä huolimatta. Ristiriita ratkeaa Riitan asiaa hoitavan mielenterveystyön organisaation sosiaalityöntekijän toiveen mukaisesti. Työntekijät pohtivat Riitan Asuntolaan tulon seurauksia kuitenkin pidemmän päälle.

*B: Ja sitte että, mihkä hänet sitte, eihän hän täällä loputtomiin voi olla*

*A: Mm*

*E: No minkä takia se on lentäny sitte*

*D: Mutta jos aatellaan, että se Rauhalasta ((Tuetun asumisen paikka)) toi juttu, mikä on tarkotettu tämmösille*

*B: Niin mm*

*D: Ni, että sitte hän tulee tänne meille, siel on niin hyvä ( )*

*B: Mä tiedän, se on varmaan yks syy, miks hän ei tullu Rauhalassa juttuun että, silloin ku Riitta sinne muutti ja sit ku se jäi jälkihuollosta pois, ni siellä oli semmosia opiskelijoita, jotka oli*

*Riitan, tämmösiä tukihenkilöitä, et ne oli Riitan kanssa ja nyt kato, jos ei siellä o ketään. Riitta työllistää ihan hirveesti henkilökuntaa sieläki*

*F: Mm*

*B: Ajoittain (...)*

*E: Mä aatte-, että kyl-, en mä tiedä kans tosta et, hankalalta vaikuttaa, mutta toisaalta on se tilanne, ku on noin kauheen tyhjä*

*B: Mm, nii se nii, et jos kaikille sanotaan*

*E: Nii ei ni*

Sairauden perusteella Rauhalassa asuminen sopisi erityisen hyvin Riitalle. Paikka on tarkoitettu juuri hänen kaltaisilleen, mielenterveysongelmia poteville. Työntekijät pohtivat syytä, jonka vuoksi mielenterveysorganisaation sosiaalityöntekijällä on halu siirtää asiakas Asuntolaan: Riitta vaatii liikaa henkilökunnan aikaa (ajoittain) eikä Rauhalassa ole resursseja hänen tukemisekseen. Hän ei ole selvästikään tervetullut asukas Asuntolan näkökulmasta, mutta toisaalta tyhjien asuinpaikkojen vuoksi on pakko joustaa asukasvalikoinnissa ja Riitta saa paikan.

Otteeseen sisältyy kaksi versiota asukkaan ongelmista. Toinen on se, jonka Rauhalan sosiaalityöntekijä on Asuntolan työntekijälle esittänyt: Riitta on asunnoton, hänellä on ollut päihdeongelma ja/tai mielenterveysongelma, mutta se ei ole tällä hetkellä akuutti vaan hän tarvitsee ensisijaisesti asunnon. Asuntolan työntekijöiden neuvotteleva versio sisältää tulkinnan asunnottomasta naisesta, jonka asunnottomuuden syyt löytyvät sekä psyykkisestä sairaudesta että päihdeongelmasta. Hankalana asiakkaana Riitta ”lentää” ulos tukiasunnostaan, koska hänelle tukea antaneet opiskelijat ovat lopettaneet työskentelynsä siellä. Kumpikaan organisaatio ei ole halukas Riitan auttamiseen, mutta Asuntolan asukaspula kääntää päätöksenteon vaa’an hänen hyväksymisekseen Asuntolaan. Päätöksenteon perustetta voinee hakea lähinnä organisaation taloudesta, tyhjiä asukaspaikkoja ei tulisi olla. Mikä onkaan siis Riitan asiakkuuden alkamisen syy: asunnottomuus, päihde- ja mielenterveysongelma, Rauhalan opiskelijoiden harjoittelujakson päättyminen vai Asuntolan pyrkimys pitää organisaation käyttöaste korkeana?

### 10.3. Asunnottomuudesta kuntouttamiseen

Asunnottomuuden ongelmaa pohdittaessa ensimmäisenä mieleen tulevana ratkaisuna lienee ehdotus asunnon hankkimisesta. Tätähän Asuntolaan hakeutuvat asunnottomat naiset haluaisivat. Asunnottomuuden viranomais- ja työntekijätulkinta johtaa keskustelun ensisijaisesti, ei asunnon hankkimiseen vaan asunnottomuuden syiden pohtimiseen (Hassi-Nuorluoto 2000, 20). Syiden

nimeämisen jälkeen alkaa keskustelu kuntouttamisen tavoitteista<sup>51</sup> ja asukkaan sitouttamisesta ja motivoimisesta työntekijöiden ehdottamiin tavoitteisiin. Voiko asunnottomuudesta siis kuntouttaa? Alla olevassa työntekijöiden palaverista olevassa aineisto-otteesta puhutaan naisesta, joka on yön aikana saapunut Asuntolaan. Hänen asiakkuuttaan ei sinänsä kyseenalaisteta, mutta sosiaalisten ongelmien määrittäminen ja nimeäminen aiheuttaa ristiriitaa myös tässä tilanteessa työntekijän ja asukkaan välillä jo tulotilanteessa.

A: *Tää oli sillain surullinen tyttö että, kun mä sitä, hänhän on ollu, ajasta ikuisuuteen asunnottomana ja sitte hän yöllä, kaksikymmenestoinen viidettä, nolla kolmekymmentä huomaa että, hän tarvii asuinpaikan ja ((huokaisu)) sitte tässä sanotaankin, kun Tanja on hänen ottanut että, henkisesti ja fyysisesti todella väsynyt, niin tota ((huokaisten)) kun mä sanoin että, miten me ruvettas suunnitteleen, tota sun huumevierotushoitoos, niin se et, sääkin oot heti työntämässä häntä täältä pois, mä sanoin että, en mä o työntämässä pois, mut et täytyyhän me, joku suunnitelma olla, hän käy satunnaisesti Huumehoitopaikassa, Lääkärin vastaanotolla ja koskaan ei o ollu missään vierotushoidossa, pohdittiin sitä että, et itteellään niitä muutoksia ei tapahdu ja hän ei halua mihkään na-ryhmään, eikä na-ryhmä, sehän on yleensä jatkohoitona, mutta, niin, hän oli kauheen itkunen, että hän nyt sitte, takkuua, ilman huumeita täällä, jos takkuua, elikkä, kolme kuukautta aiemmin menettäny asuntonsa, Kaupunginosassa ja, hän oli jo itte lähteny sieltä, ja jättäny nää narkkarikaverit sinne,*

---

<sup>51</sup> Joissakin perhe- tai parisuhdeväkivaltatilanteissa asukkaana olevan naisen ongelmat eivät määriyty taloudellisina, mielenterveyteen tai päihteisiin liittyvinä. Nämä naiset tulevat asiakkuuden alkaessa tulkituiksi uskottavuuden kehikossa aktiivisesti muutosta tavoittelevina toimijoina (ks. kpl 5.4.2.). Tällöin keskustelu ei virity ensisijaisesti kuntouttamisen näkökulmasta, vaan tehdään tulkinta naisen väkivaltasuhteesta irrottautumisen tarpeesta. Tällaisessa tilanteessa nainen voi Asuntolan työntekijöiden tuella saada nopeasti asunnon esimerkiksi kunnalliselta vuokranantajalta tai joissakin tilanteissa väkivallan tekijä muuttaa pois yhteisestä asunnosta. Nämä asiakkuudet ovat usein lyhyitä, jopa muutamassa päivässä tai viikossa läpikäytyjä. Työntekijöiden haastatteluissa nämä olivat tilanteita, joissa he kokivat mahdollisuutensa auttaa naisia hyväksi. Esimerkkinä tällaisesta ei kuntouttamisen tarpeesta määrittävästä asiakkuudesta työntekijöiden raporttikeskustelu, jossa naisten tilanteet sivutaan lyhyesti ja nopeasti:

E: *Salmi on tän viikon ainaki*

C: *Mm, joo (...)*

A: *Ja Maijala on lähteny pois*

E: *Mihi*

D: *Maijala on lähteny kotii*

Yllä olevan kaltaisia asiakkuuksia oli kuitenkin vähän suhteessa tulkintaan kuntouttamisen tarpeesta olemisesta.

*jokka oli sitte häiriöö aiheuttanu ja (...) ollu kolme kuukautta, kokonaan asunnottomana, ja rappukäytävissä, ja sitten, yhtäkkiä hän tulee yöllä tänne, kun hän huomaa, et on asunnoton*

*B: Mm*

*A: Mutta tota, että tää tyttö ny täytys ensimmäisenä saada hoitoon (...) Hän on, hänel on lapsia, kahdesta eri liitosta, ja lapset on isillä, mutta hän kerto et, hänellä on yhteishuolto, kummankin isän kanssa, ja hänellä on ajatus, saada mahdollisimman pian lapset itelleen, mutta ei, ei tää näytä tälläi, jos ei, motivaatiota oo mihinkään hoitoon*

*C: Mm, mm, m*

*A: Et tää tarvii sit jos, jos hän ei halua, mihinkään hoitoon lähtee niin, sitte täytyy tietyst kyllä meilläkin sanoo se että, kun meillä satunnaisesti näitä huumeitejää otetaan et, se nyt koskee myöskin häntä, tää, että tää ei kauheen kivaa tiedä, kun on, yönkin ollu poies*

*C: Mm*

*A: Eikä o menny, hänen piti omalääkäriltä, siltä Lasse Lääkäriltä saada lähete*

*B: Just (...)*

*A: Päihdehoitopaikkaan, et se, semmonen meil oli puhe*

*C: Joo, mm, joo*

*A: Ja sit olis sen odotusajan täällä*

*B: Mm*

*C: Joo*

*A: Mut, nyt jos hähän ei o, ei o sitä lähetettäkään hakeen ni, tässähän ei tapahdu mitään*

Puhetta johtavan työntekijän kertomus asukkaan taloon tulemisesta on ironisesti väritynyt ja kuvaileva tarina siitä, kuinka pitkään asunnottomana ollut nainen keskellä yötä havahtuu omaan asunnottomuuteensa. Ironian avulla työntekijä saa kuulostamaan epäuskottavalta sen, että uusi tulija kykenisi arvioimaan omaa tilannettaan. Työntekijä jatkaa kertomalla naisesta narkomaanitarinaa, ei asunnottomuustarinaa (ks. Jokinen 2000). Keskustelu jatkuu asunnottomuuden syiden pohtimisena. Narkomaanikavereiden seura, häiriöitä aiheuttava elämäntapa sekä oma huumeiden käyttö ovat johtaneet asunnottomuuteen. Asunnottomuus johtuu asukkaan henkilökohtaisista ominaisuuksista, käyttäytymisestä ja kyvyttömyydestä, jolle etsitään vahvistusta monilta elämäalueilta (Dyb 2002, 24). Työntekijä ottaa esille naisen esittämän ajatuksen yhteishuoltajuudessa olevien lastensa kanssa elämisestä. Tämän tavoitteen mahdollisuus tai tässä mahdottomuus tulla asukkaan elämän suunnitelmien resurssiksi ja elämän ”kipinäksi” (Riikonen & Smith 1998, 180) ja vahvistajaksi kääntyy kuitenkin vahvistamaan naisen kyvyttömyyttä ja epärealistisuutta oman elämänsä subjektina olemisesta.

Asukkaiden tavoitteet ja työntekijöiden tavoitteet eivät liiku aina samaan suuntaan (Rostila 2001). Kuten yllä olevassa esimerkissä, nainen hakeutuu Asuntolaan asunnottomuutensa vuoksi, mutta työntekijät ’vastaanottavat’

kokonaisvaltaisesti monilla elämänalueilla kyvyttömän, sopeutumattoman ja motivoitumattoman narkomaaninaisen. Työntekijöiden näkökulmasta asukas asettuu poikkiteloin viranomaisten tarjottuihin suunnitelmiin ja tavoitteisiin. Asuntolan tavoitteena oleva tilannekartoitukseen ja ongelmien määrittämiseen perustuva hoito- ja kuntoutussuunnitelma edellyttää asukkaan ja työntekijöiden jakamaa näkemystä tilanteesta ja asukkaan odotetaan sitoutuvan 'yhteiseen' suunnitelmaan. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma rakentaa asiakastyöstä loogisesti etenevää toimintaa, suunnitelmallisia ja määriteltävissä olevia tavoitteita ja toimenpiteitä niiden saavuttamiseksi. Työntekijät ja työn kohteena olevat naiset voivat edetä tavoitteen asetteluissaan kuitenkin eri suuntiin tai eri tahdissa.

A: *Pirkon kans me tehtiin sitä, silloin sitä kuntoutussuunnitelmaa, mut et hälläkin oli se, oman asunnon, saanti se tärkein, ja sit sitä ku puhuttiin siit tukihenkilöstä niin, hän sano että, ei hän mitään tukihenkilö tarvi mutta, sano että, tietenkä hän voi sitte miittää haluaako hän pitää sitte yhteyttä ku hän lähtee täältä*

Tehokas asiakastyö, maksukäytännöistä, työntekijöiden tai esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöinä toimivien tukihenkilöiden työskentelyn ajankohdista ja suunnitelmista sopiminen edellyttää asukkaalta nopeaa sitoutumista ja tarjotun suunnitelman hyväksymistä. Työntekijöillä on kiire asettaa asukkaat tiettyihin ongelmakategorioihin, joiden asioiden hoidosta on olemassa selvät näkemykset ja suunnitelmat (Kokkola ym. 2002). Asukkaan ja kuten yllä olevassa otteessa näkyy, myös useiden muiden asukkaiden ("et hälläkin oli se, oman asunnon, saanti se tärkein") ensisijainen tavoite on konkreettisesti saada asunto. Jos asunnon saamista edesauttaa suostuminen tukihenkilötoimintaan, asiaan kannattaa suhtautua myönteisesti. Suoralta kädeltä ei kannata kieltää kuntoutussuunnitelman mukaisia ehdotuksia, koska kuntoutuksen tavoitteen mukaisesti motivoitumattoman ja sitoutumattoman naisen asunnon saaminen voidaan kyseenalaistaa, mikä voi tarkoittaa myös asuntolapaikan menettämistä. Asunnottomuus ei kenties asetu agendalle, ellei nainen ensin sitoudu näkemykseen ongelmien syistä ja työntekijöiden esittämästä oikeasta tavasta hoitaa niitä.

## 10.4. Tunnetut asiakkuudet

Asiakkuus alkaa usein viranomaiskontaktista (ks. luku 5.). Toisen organisaation sosiaalityöntekijä tai vaikkapa sairaalan henkilökunta ottaa yhteyden Asuntolaan. Viranomaiset ja työntekijät keskustelevat asiakkaan elämäntilanteesta ja paikan tarpeeseen johtaneista syistä. Samassa yhteydessä neuvotellaan asiakasmaksuun liittyvistä asioista, jolloin seurauksena on useimmiten yhteydenotto paikalliseen sosiaalitoimistoon. On mahdollista, että myös muut tahot, kuten Kela, työvoimatoimisto, mielenterveystoimisto, A-klinikka, Kriminaalihooltoyhdistys

ja terveystakeskus ovat mukana keskustelussa jo ennen asukkaan saapumista Asuntolaan. Asuntolan arkeen kuuluvat päivittäiset raporttitilanteet, joissa ovat läsnä asiakastyöhön osallistuva henkilökunta sekä usein harjoittelijoina olevia opiskelijoita hoito- ja sosiaalialan oppilaitoksista. Asiakasprosessin aikana monenlaiset tarinat liikkuvat paikasta toiseen ja usein myös kirjautuvat erilaisiin asiakirjoihin (ks. luku 7). Useinkaan asukas ei ole itse läsnä tilanteessa, jossa hänen asioistaan keskustellaan, kuten raporttitilanteissa tai viranomaisten käymissä puhelinkeskusteluissa. Asioiden hoidon nimissä viranomaistahojen sana on vapaa. Toisaalta asukkaalta voidaan edellyttää eri tahojen hahmottamista ja tiedottamista siitä, mitä hänen asioissaan milloinkin tapahtuu ja missä hän liikkuu. Alla oleva aineisto-ote on esimerkkinä tällaisesta laajan verkoston tiedossa olevasta tunnetusta asiakkuudesta.

- A: *Laitasen Katri, soon kodinhoituhuoneessa*  
B: *No, hänestä ehdin ottaa yhteyttä äsken hänen sosiaalityöntekijäänsä jätin soittopyynnön ja heti tuli perässä kauheen kiukkunen, soitto Paikkakunnan sosiaalitoimistosta et äkkiä Katri ulos meiltä että*  
A: *Mmm*  
B: *((huokaus))Kkukaan ei oo hänelle kertonu vaikka siin on niin paljo sitä yhteistyöjoukkoo eikä Tiina Lehtinen Perhetukipaikasta on hänen tukihenkilönsä ja hän on jälkihuollossa, ja sitte noin, Irja Terävä, ehkäsevistä nuorisotyöstä hän kävi kotona siellä, Katrilla, ja kaikki muut on tietäny paitsi hänen oma sosiaalityöntekijänsä ja Katri ei oo muistanu kertoa, Katrihan on tullu meille kaksikymmenes päivä ja kaksikymmenesensimmäinen päivä hän on varmuuden vuoks käyny sitte Paikkakunnan sosiaalitoimistossa hakemassa ruokarahaa, muistamatta itekään kertoo missä hän asuu ((ääni hieman hiljeten))*  
A: *Nyt tää sossu o luvannu maksaa ny sitte tähänastisen*

Asukkaaksi tulleella Katrilla on monia kontakteja eri viranomaisiin työntekijöiden käymän keskustelun perusteella. Katrin viranomaiskontaktit ovat yhteistyöjoukkoo, mutta kenen näkökulmasta ajateltuna? Onko yhteistyö viranomaisten kontakteja keskenään Katrin asioissa? Vai onko yhteistyö sitä, että Katrilla on monta tukijatahoa, mutta jokainen työskentelee omalla tahollaan? Tällöin Katrin itsensä tehtäväksi ja velvollisuudeksi tulee pitää eri viranomaiset ajan tasalla elämänsä käännteistä. Oteesta korostuva yhteistyön tarve liittyy rahaan ja sen käytön kontrolliin. Katri on saanut olosuhteisiinsa nähden liikaa toimeentulotukea jättämällä kertomatta Asuntolaan hakeutumisestaan. Häneltä odotetaan viranomaisten välisen yhteistyö kuvion hallintaa ja huomioimista eri vaiheissaan, esimerkiksi asioidessaan yhdessä paikassa täytyy muistaa kertoa myös asiakkuudesta muissa auttamistyön paikoissa. Katri on tilintekovelvollinen eri viranomaisille. Viranomaiset saavat päättää siitä, mistä hän saa hakea apua ja missä olla asiakkaana. Sosiaalitoimiston työntekijä käskee hänet pois Asuntolasta. Vahingossa viranomaiskontrollonin pettäessä syntynyt hoito-

päivälasku luvataan kuitenkin maksaa. Tilivelvollisuus kuuluu asiakkuuteen eikä omista asioista, kuten asuinpaikasta päättäminen ole itsestään selvyys. Rivien välistä luettuna Katri on viranomaisia huijaava ja tilannettaan hyväksikäyttävä henkilö.

Kiinnostava seikka on se, että tilivelvollisuus kuuluu vain niille asukkaille, joiden taloudellinen tilanne ei mahdollista asiakasmaksun maksamista itse. Muussa tapauksessa voi olla asukkaana ilman, että kukaan toinen viranomainen tai henkilö Asuntolan ulkopuolella saa tietää asiakkuudesta ja elämäntilanteesta. Tunnetut asiakkuudet viranomaisverkostossa liittyvätkin usein rahaan ja itsemääräämisoikeuteen, joilla on keskeinen merkitys viimesijaisuuden markkinoilla, jotka tulevat tutuiksi useille Asuntolan asukkaista.

## 10.5. Viimesijaisuuden markkinat

Paikallisen viranomaisverkoston sisällä laajasti tunnetuista asiakkaista keskustellaan työntekijöiden parissa ja viranomaisverkoston sisällä vapaasti, useimmiten ilman asiakkaan läsnäoloa. Myös Asuntolan asukkaina olevien tai olleiden naisten asumiseen ja elämään liittyvä historia on monien tahojen tiedossa. Monilla naisilla itsenäisen, oman kodin aika on jäänyt vuosien taakse ja mahdollisuudet tavanomaisille asuntomarkkinoille pääsemiseksi ovat heikot joko taloudellisen tilanteen tai niin sanotun asumiskyvyttömyyden vuoksi. Ratkaisuja asumiselle etsitään yhteistyössä viranomaisverkoston muiden toimijoiden kanssa. Rahasta puhuminen on keskeistä ja tavallista.

- A: *Puhutaan siitä Hannasta ((asukas)) sitte vielä, ny, kun kuukausi loppuu et, kyllähän se varmaan parempi sillai on että,*
- B: *Niin mä ymmärsin et, se olis asuntola, asuntolasitoumuksella, en mä tajunnukaan, et sille vuokrasopimusta oli edes suunniteltu*
- C: *Mm, sillai oli, silloin ne puhu sitä, Maikun ((Asuntolan johtaja)) kans siinä neuvottelussa, ni sitte ku tää Terokin ((Hannan kotipaikkakunnan sosiaalityöntekijä)) sano, että onko se sitten halvempi se, mut et, silloin oli kyllä, mun mielest, siinä neuvottelussakin puhetta, et missään nimessä kirjoja ei tänne siirretä*
- B: *Onhan se, hei, halvempi, Toiselle ((Hannan kotipaikkakunta, iso kaupunki)) kaupungille, koska, silloin tulee pelkkä vuokra*
- C: *On, totta kai, ni*
- B: *Ja laaja perusosa, nythän ne joutuu maksaan, tätä kuntaosuutta tänne mitä*
- C: *Mutta, ku sinne pitäis valmistua, sinne, Kaupunkiin, Toiseen kaupunkiin ((Hannan kotipaikka)), tai johkin sinne pitäis valmistua joku semmonen, asuntoyksikkö, mihkä tota, Hannalle yritettäis sitä asuntoo, niin, sanoko se et, syksyllä,*

- A: *Elikkä, ei mejän kannata sitä vuokrasopimusta tehdä, se täytyy jotenkin muuten, yrittää selvittää, onhan, se ihan selvä asia, jos on vuokralla, ja kirjat muuttaa sinne*
- B: *Nii, nii, kun ne muuttuu, niit ei pysty, ehkäsee, mitenkää*
- C: *Niin, justiinsa, en sitä ajatellu*
- B: *Enkä mä tota, en mä sitä sano, mut ei tää, ei se sitte kyllä, ihan oikeen mee että, Toinen kaupunki ((Hannan kotipaikkakunta)) on mun mielestä kiitollinen, että on saanu, sijottaa, narkkarin, jatkohoitoon, tänne ja, ei sitä ny, ei Meikälä ((Asuntolan sijaintipaikkakunta) kauheesti ilahtuis, jos me naarataan näitä lisää tänne kirjoille*
- C: *Mm, on vähän niinki*
- B: *Kaupungilla ((Hannan kotipaikka)) loppuu silloin kaikki, vastuu, ei tarvi maksaa mistään, maksumieheks tulee Meikälä ((Asuntolan paikkakunta))*
- A: *No, mietitään sitä sit vielä*
- C: *Niin, täytyy nyt sitten miettiä, joo*
- A: *Mut, mutta se on ny sitte, ens viikolla jo*
- C: *Niin, se on ny sitte, ku se oli ny puhe, että hän viikonloppuna ny muuttas niin, mä vain aattelin, että sitte sais sen, Leimun Mintun*
- A: *Mutta, onhan se kuitenkin, tolle Toiselle kaupungille ((Hannan kotipaikka)), varmaan halvempi ratkasu, vaikka hän, maksaakaan, mitä maksais, kolmesataanelkyviis markkaa, ku jossakin, Päihdehoitopaikassa, se olis, niin*

Joissakin asioissa kunnat kilpailevat asukkaistaan, ihmisiä houkuttelevaan milloin halvalla tontin hinnalla, milloin hyvillä palveluilla kuntaan. Viimesijaisuuden markkinat rakentuvat toisin. Niillä markkinoilla ihmisistä pyritään pikemminkin eroon. Avuntarvitsijat aiheuttavat kustannuksia ja hankaluutta. Joissakin tilanteissa kunnat käyvät jopa oikeutta siitä, kuka on maksumiehenä ja kenelle lasku lankeaa. Ratkaisuja pohdittaessa rahan merkitys on olennaisen tärkeä. Erityisesti pienten kuntien budjetissa jo yksikin pitkäaikainen avuntarvitsija laitoksessa voi aiheuttaa suuren loven sosiaalitoimen budjettiin. Mitä etäämmäksi apua tarvitseva ihminen voidaan siirtää päätöksentekijän ulottuvilta ja hänen henkilökohtaisesta tuntemisestaan, sitä helpompi ratkaisut on nähdä ennen muuta taloudellisina päätöksinä. Yhtäältä Asuntolan työntekijät edustavat portinvartijuutta suhteessa Asuntolan asiakkuuteen, toisaalta he edustavat myös ketä tahansa kuntalaista ja veronmaksajaa ja lähestyvät portinvartijuutta (ks. Healy 2000, 22) myös tästä näkökulmasta. On pidettävä huoli siitä, ettei oma toiminta aiheuta ylimääräisiä kustannuksia Asuntolan paikkakunnalle tuomalla uusia rahareikiä oman asuinpaikkakunnan tai organisaation paikkakunnan veronmaksajien rasitteeksi (ettei asukkaita siirretä kirjoille Asuntolan paikkakunnalle). Asioita ajatellaan myös kokonaistaloudellisesti, mikä yhteiskunnallemme olisi kokonaisuutena edullisinta (Asuntolassa asuminen halvempaa kuin Päihdehoitopaikassa oleminen). Hannan tulevaisuus ei ole kuitenkaan pitkällä tähtäimellä



Asuntolassa, vaan suunnitelmissa on järjestää hänelle rakenteilla olevasta asuntoyksiköstä ja omalta paikkakunnalta asunto.

Edellisessä otteessa oleva Hanna, kuten monet Asuntolan asukkaista ovat pitkäaikaisesti asunnottomia. Asuminen hoitopaikoissa ja asuntoloissa, kuten myös tuttavien luona on luonteeltaan väliaikaista. Elämä on kiertelemistä paikasta toiseen ja vähitellen vaihtoehdot asumiselle rajoittuvat entisestään. Asuinpaikan etsiminen naisille kuulostaa vaikealta tehtävältä ja Asuntolan peti ja palvelut saavat viimesijaisuuden merkityksiä. Valinnoista ei voida enää puhua. Työntekijöiden tiedossa on erilaisia asumiseen liittyviä jaksoja muissa paikoissa, jotka ovat päättyneet asukkaan ’uloskirjoittamiseen’ ja ovien sulkemiseen kyseiseen paikkaan myös jatkossa. Asuntolan työntekijöiden ja viranomaisverkoston sisällä käydyssä keskustelussa esiintyy nimiä ja henkilöitä, joiden asumiseen yhdistetään erityisiä hankaluuksia. Kukaan ei haluaisi ottaa heitä oman organisaationsa asiakkaiksi. Hankalat asiakkaat tarvitsevat paljon tukea ja huomiota, he ”työllistävät” (ks. kappale 10.2., Riitta ”työllistää”). Toisaalta he ovat haaste Asuntolalle, he joiden kanssa muut eivät pärjää.

- C: *Mikä ny sitte Maijankin, onks Maijalla mitään, se itte sano että, hän on, se on vieny itte, niin se sano, itte, mutta mihkä se on siitä sitte vieny, niitä asuntohakemuksia*
- B: *Maija ei nyt selviä missään, kyllä itteksen*
- C: *Eei, että mihkähän se on, mut eihän sil o mitään, osannu, täytyy nyt kumminki, ei se sillain vaan o voinu sitä*
- B: *Ei, no, ei sen tarvi välttämättä, kyllähän se voi asuntihakemukset viedä, ja voi vaikka saadakin asunnon, mutta, kyllähän Maija tarvii, tuettua asumista lopuks ikänsä*
- C: *Niin tarvii, ei se yksin pärjää, tai sillain, että ihan yksin, että Raukalaan ((tuetun asumisen paikka mielenterveysongelmallisille)) ei ainakaan varmaan ( )*
- B: *Niin, ja Paikkola ((toinen tuetun asumisen paikka mielenterveysongelmallisille)) sitä ei ota, kun Paikkola on sen pullauttanu meille*
- C: *Joo*
- B: *Et se tie on loppuun kuljettu (...) ne ei kans pidä ketään vaikeeta, mul on semmonen tuntu, aina kun on joku vaikee niin, pannas naisten Asuntolaan*
- C: *Mm, mm, niinpä*
- D: *Eiks ne o aika ehdottomia, justiin, raittiuden suhteenki*
- B: *Mm, ja kaiken suhteen, siis että, täytyy osallistua, työtehtäviin ja, ruuanlaittoon*
- C: *Justiin, joo*
- B: *Sillaihan Ropposen Maijakin tuli meille sitte, siellähän sekin on ollu*
- D: *Jaa, jaa, joo*
- A: *Ja Syrjäsen Keiju ja*
- B: *Niin, kaikki, mm*
- C: *Joo*

- A: *Tai, Keiju oli varmaan siä vähä eri, vai onks ne ollu siä samas paikkaa ( )*
- B: *Ja sitte, sekin oli se*
- C: *Keijuhan, tuli Sairaalasta ((psykiatrinen sairaala)), sillan ekan kerran tänne, ja sitte se meni täältä sinne, Sulkalan ((pähdeongelmallisille tarkoitettu asuntola))*
- E: *Tukiasuntoon*
- C: *Keltalan taloon ((pähdeongelmallisille tarkoitettu tukiasunto)) takasin, eiks se o Kel-,*
- E: *Niin, ei ku se on Paikkolan (...) niin oli*
- C: *Niin, siihen Keltalan taloon, niin*
- B: *Ja sitte Suomisen Suoma tuli, kesken päivän vaan, työnnettiin Paikkolasta, tänne, he tulee niinkun kattoon asuntoo, ja toisel oli muuttokuorma mukana*

Asuminen mielenterveys- ja päihdeongelmallisille tarkoitetuissa asuntoloissa ja tukiasumisen paikoissa on asiakkaalle yleensä vaihtoehtona totaalille asunnottomuudelle. Itse kukin asuntola ja tukiasumisen paikka antaa kuitenkin omia merkityksiä asiakkuudelle, näin myös asiakkuuden kriteerit ja asumisen tavoitteet vaihtelevat. Pitkälle erikoistuneet hoitopaikat valikoivat asiakkaansa omasta työskentelyideologiastaan lähtien. Asiakkaan kannalta seurauksena voi olla se, ettei sopivaa paikkaa juuri hänen kaltaiselleen ja hänen ongelmilleen ja erityispiirteilleen tunnu löytyvän. Naisten tilanteessa selkeimmin tukiasumismuodoista syrjäyttävä asia on juuri päihteiden käyttö. Vaikka päihteiden käyttö sinänsä on kriteerinä moniin asuntoloihin (Keltala, Sulkala) ja tukiasumiseen pääsemiseksi päihteiden käytön historian vaatimuksena, yllä olevassa otteessa mainitut asuinpaikat ovat ehdottoman kielteisiä päihteiden käytölle asunnoissaan. Päihteiden käyttäjän tausta on sopiva, mutta raittius ehdoton vaatimus asumisen nykyhetkellä. On olemassa myös muita vaatimuksia asukkaiden sopivuudelle erilaisiin asumisvaihtoehtoihin, joissakin edellytetään esimerkiksi osallistumista työtehtävien hoitoon asuinpaikassa. Mitä tiukemmat kriteerit asumiselle asetetaan, sitä helpompaa on menettää oikeus erilaisiin rajoituksiin sitoutuvissa paikoissa. Koska asumiskykyisyys on sidoksissa juuri näihin rajoituksiin ja asuminen asumiskykyisyyteen, on lopputuloksena usein uusi asunnottomuus päihteisiin 'retkahtamisen' tai asuinyhteisön vuorovaikutussuhteisiin ja sääntöihin sopeutumattomuuden vuoksi. Asunnon menettämisen seurauksena monet paikat sulkevat ovensa uudelta asumisyrittäjältä. Tieto tapahtuneesta siirtyy henkilön itsensä mukana tai ilman häntä viranomaisten yhteydenpidon myötä paikasta toiseen.

## 10.6. Markkinoilla menetetty maine

Viimesijaiseen asumiseen liittyvä kiertäminen asuinpaikasta toiseen voi pahimmillaan johtaa siihen, että ovet konkreettisesti sulkeutuvat yksi toisensa

jälkeen. Asunnottomuuden syyksi määrittyvä sosiaalinen ongelma, alla olevassa otteessa Salmen päihteiden käyttö, on työntekijöiden näkökulmasta ehdoton este asumisen jatkamiselle. Motivoituminen päihdehoitoon olisi samalla sitoutumista talon sääntöihin Asuntolassa ja ehdoton vaatimus asumisen jatkamiselle siellä.

- D: *Siljan ((työntekijä)) kans juttelin illalla ni, se sano vaan että, oli ((Salme, asiakas)) sanonu että täällä hän istuu lonkerolasi edessä ettei hän täältä mihinkään tuu*
- B: *Selvä*
- A: *Mm, no, jos Salme ny ilmestyy nyten ni, täytyy sit testata se, ku se ei tiä sitä et mekin voidaan täällä testata*
- C: *Niin o*
- B: *Eiks me puhuttu siitä*
- A: *Ei*
- B: *Jaa*
- A: *Ei puhuttu, ku mä aattelin että mitä sitä mainostaa*
- B: *No, kellekä mä sanoin, eiku mä puhuin Maisalle ((työntekijä))*
- A: *Joo, ni, joo*
- C: *Mutta sitä ei kannata kellekään*
- A: *Ei kannata, ni, puhua mitään*
- C: *Joo, ollaan hiljaa, mutta, ei tässä oikeen vaihtoehtoja oo, jos sillä kerran (...)*
- A: *Ei, ei o*
- B: *Eei*
- A: *Ku kerran sovittu o ja hän on, sitte ku me kysyttiin että pystykkö sem-, ei hän*
- B: *Niin, ja täs on nyt kauheesti kuul-, Joo, ja, me, mehän sanottiin sillon että vaihtoehtoja ei sitte oo*
- A: *Nii, mm*
- C: *Mä eilen häntä tossa sen verta näin, ja sanoin että, hienoo*
- B: *Mitä sää, aattelet*
- D: *No, mä sanoin jo eilen etteihän sil o mitään vaihtoehtoja, sanoin Siljalle, se on sitte, testien paikka ja jonnekin muualle, ei se minnekään (...)*
- C: *Ni, näin o*
- A: *Eihän Salme hoitoon me*
- C: *Ei me*
- A: *Mm (...), ni ((huokaisten))*
- C: *Mutta sen tietää, minkä mä vaan aattelin sillain että, siks sen kans on joustanu ja yrittäny, että se jotenkin nuori ihminen pääsis tosta ni*
- A: *Nii, se on totta*
- C: *Sillai, mä aattelin että ei mejän tartte myöskään sitä uloskirjottaa että se on, naps, tästä, mutta ilmotus päin, kun sen nyt testaa, ja hänen kans juttelee ni, että selväks et hänen on nyt muutettava pois, tästä ei tu mitään, tää on hänen ehdoillaan puliveivaamista, hän ei sitoudu tähän sillä tavalla, kun näihin sääntöihin pitää sitoutua, ja sitte Päi-, eiku Sirkku Paunolle*

*((pähdepaikan työntekijä)) ilmoitus, että hänen täytyy täältä lähteä pois, mihkä se Sirkku sen sitte saa*

Työntekijät keskustelevat siitä, ettei Salmen asuminen Asuntolan säännöillä ota onnistuakseen. Sääntöjen laiminlyönti päihteitä käyttämällä on seikka, jota työntekijät eivät voi ohittaa. Yhtäältä säännöt ovat yksiselitteiset, mutta toisaalta ne tulevat neuvoteltaviksi ja sovellettaviksi käytännön asiakastilanteissa. Salmen ikä on ollut perusteena sille, että sääntöjen osalta on yritetty joustaa ja antaa mahdollisuuksia asuntolapaikan säilyttämiselle, ehkä enemmän kuin jossakin toisessa tilanteessa. Raja on nyt tullut vastaan, koska asukkaiden ehdoilla ”puliveivaamista” pitää välttää. Sääntöjen rikkomisesta päätetään hankkia näyttöä testillä, joka paljastaa päihteiden käytön. Työntekijöitä huolestuttaa se, että Salmen tilanteessa vaihtoehtojen asuinpaikan suhteen tiedetään olevan olemattomat. Toisaalta Salme tulee olemaan toisen viranomaistahon ongelma, jota Asuntolan työntekijöiden ei tarvitse ratkaista vaan pallo siirtyy seuraavalle. Mutta ovi ei sulkeudu pysyvästi, vaan Asuntolan takaportti luvataan pitää Salmelle auki.

Yritykset irrottautua päihteistä eivät kuitenkaan aina kanna tulosta, vaan toisinaan aineisiin retkahtaminen kerta toisensa jälkeen vie pohjaa sekä työntekijöiden että asukkaana olevan naisen motivaatiolta sitoutua auttamistyön keinoihin ja kuntoutuksen tavoitteisiin. Tunnetut asiakkuudet auttamistyön verkostossa takaavat sen, että asiakkuuden historia siirtyy paikasta toiseen. Usko ja luja luottamus vaihtuvat, jos ei aivan kyynisyyteen, niin vahvaan epäilyyn asukkaan kyvystä ja halusta muuttaa elämäntapaansa. Ihmisen maine voi kärsiä niin pahasti, että portti mahdollisuuksien reitille kuntoutumisen ja asumiskykyisyyden tulkintaa kohti sulkeutuu myös työntekijöiden mielissä, jolla taas on vaikutuksensa konkreettisiin ratkaisuihin liittyen esimerkiksi asumiseen. Maineen menetys voi johtaa siihen, että Salme löytää itsensä Korttelista (ks. kappale 4.3.).

Korttelista on vapautunut asunto. Aina ei ole helppoa löytää sellaista asukasta, joka olisi työntekijöiden mielestä sopiva ja täyttäisi Korttelin asukkaan kriteerit.

- C: Soittaa Ketolalle ((miesten asuntolan johtaja)) ja, Lauri Laaksolle ((vuokra-asuntojen isännöitsijä)) siitä Korttelin kämpästä, ku mun mielestä meil ny ketään oikeen oo sellasta jota vois ajatella Kortteliin, eihä*
- A: Mm, ei o kyllä ketää että ketä vois sinne*
- C: Ni, tässä, porukassa*

Asunnottomia Asuntolassa on aina, mutta Korttelissa sijaitsevat asunnot ja niiden asukkaat saavat erityisen merkityksen viranomaisten ja asuntolan työntekijöiden puheessa. Samassa palaverissa vähän myöhemmin palataan edelleen Korttelin asukasvalintoihin.

- C: *Lehtisen Marjo ((Asuntolan asukas)), kerto mulle että hän on käynyt asunto-hakemuksen viemässä, ja, sano että, hän tarttee lausunnon siitä asunnon hakemista varten meiltä, ja hän oli, pettynyt että hän ei ollut saanut sitä asuntola-asuntoa, no, en mä ainakaan tiennyt sitä ((lausuntoa)) hänelle laittaakaan mukaan kun en tiennyt että hän menee asuntoa hakeenka, ku hän sinne jälkeenpäin sano että hän on nyt käynyt viemässä Vuokra-asunto-toimistoon, asuntohakemuksen, ni mä sanoin että faksataan se sinne vaikka, ku hän rupes puhuun että hänellä ei o ny rahaa mennä viemään sitä, liitettävä sinne jälkikäteen*
- B: *Ku mä oon sitä mieltä että, miksei noi vois mennä sinne*
- C: *Täh*
- B: *Miksei noi vois mennä sinne*
- C: *No, ku sitä mä oon miettinyt mutta, onko nää, mul ei o näitten päihtheiden käytöstä tietoa*
- B: *Onko se vaan sinne että, sinne ei voi muut mennä*
- C: *Eiks se o sellasille, mä kun en tunne sitä Korttelia, Pekka ((työntekijä)) tietää ja sanoo mulle*
- D: *Nii*
- C: *Että onko se niinkun tarkotettu niin että ku toi, kysyy toi Liisa ((työntekijä)) siitä että, eikö nää, Lehtinen ja Järvinen ((Asuntolan asiakkaita)) vois muuttaa Kortteliin*
- D: *Siihen, Sannan kämppään*
- C: *Ni, siihen Sannan kämppään, nii, ja mun mielestä se on semmosille tarkotettu, mä oon ymmärtänyt näin, jotka ajoittain ryyppää ja kykene päihtheistä pysymään*
- D: *Ni, eikö pääse oikeestaan minnekään muualle (...)*
- C: *Eikä pääse muualle, että on asuttu kaikki, muut vaihtoehdot pystyyn*
- D: *Ni, kyllä, ja jos ei o mitenkään päihdeongelmaisista ni eivät kyllä varmaan siellä hirveesti halua ollakaan, ja (...) ensinkään ku o aivan hirvee ku-*
- B: *Nii ja, joo hei, eikö, unohdetaan koko juttu koska nehen lähti sieltä Kaupunginosastakin sen takia koska ne, naapurit ryyppäs ja oli (...) ei sitä, unohdetaan koko juttu, joo*
- C: *Joo, niin on, näistä on kyllä kuultu*
- B: *Ei, ei missään nimessä*
- D: *Joku muu täällä saada asuntoja paremmin (...)*
- C: *Joo, mä oon kans sanonu ja*
- B: *Joo, eikö ne mitään, eikö ny noista ny mitään sillai että niitä, ne täytyy, tosta noi, äkäseen saada johonki, ei niistä o mitään*
- C: *Ei*
- B: *Ihan asiallisesti ollut ja muuten*

Lehtinen ja Järvinen ovat asunnon tarpeessa, mutta Kortteli ei ole heitä varten. Työntekijöiden varovasti virittelemä keskustelu siitä, millaisille ihmisille Korttelin asunnot on tarkoitettu, kuvastaa arkaluonteisuutta, joka paikan määrittämiseen liittyy. Korttelin saamista merkityksistä ei ole helppoa puhua ja

kokemukseni mukaan aihetta myös vältellään keskustelussa. Asukas (Lehtinen) oli ottanut asian esille ja siksi työntekijät joutuvat nyt tilanteeseen, jossa heidän on neuvoteltava konkreettisemmin siitä, miksi Lehtinen ja Järvinen eivät voi muuttaa Kortteliin ja millaisin perustein asukasvalinnat sinne tehtäisiin. Kortteli on tarkoitettu päihdeiden käyttäjille, joidenka muut asuinvaihtoehdot on ”asuttu pystyyn”. Pystyyn asuminen on kuvainnollinen ilmaus siitä prosessista, jossa asunnottomasta asiakkaan/ kansalaisen kategoriasta siirrytään asumiskyvyttömän kategoriaan. Kuvausta päihdeongelmallisille, pystyyn asuneille tarkoitettu Korttelista tuskin löytyy sieltä, jossa viranomaiset esittelevät alueensa asuntokantaa kuntalaisille. Se on sitä tietoutta, joka elää puhuttuna ja arkaluonteisena keskusteluna viranomaiskäytännöissä. Asuntolan työntekijöiden keskustelussa asukasvalinnan tilanteen tekee nyt kiusalliseksi se, että Lehtinen kumppaneineen oli itse kertonut haluavansa muuttaa tukiasuntoon. Työntekijöiden tulkinta on kuitenkin se, etteivät kyseiset naiset täytyä tukiasuntojen tiukkoja asukaskriteereitä. Korttelissa on oltava kunnolla päihdeongelmainen, koska siellä asuntoon soveltuvuuden mitta on siis riittävä päihdeiden käyttö. Lehtisen ja Järvisen näyttö sopivuudesta korttelilaisiksi osoittautuu heikoksi heidän lähdettyään naapureiden juomista pakoon edellisestä asuinpaikastaan. Lisäksi nämä kaksi naista ovat harmittomia Asuntolan asukkaita, heidän kiireellisyytensä asunnon hakijoiden joukossa ei ole ensisijainen.

Asuntola on yksi keskeisimmistä rekrytointipaikoista, jonka kautta Kortteliin valikoituu sopivia asukkaita. Korttelin merkitys viimesijaisuuden markkinoilla on erityinen. Se sijaitsee jossakin viimesijaisuuden laitamilla, reunalla, jossa ihmiset ovat hädin tuskin viranomaiskontrollin tai avun piirissä. Paikan asukkaille ei aseteta enää hoitoon sitoutumisen tai motivoitumisen velvoitteita eikä esimerkiksi heidän päihdeidenkäyttöään valvota. Viimekädessä asukasvalinnan tekemisestä vastaa vuokra-asuntojen isännöitsijä, mutta valintaan osallistuvat myös alueen sosiaalitoimessa työskentelevät sosiaalityöntekijät antamallaan lausunnoilla Asuntolan ja sosiaalitoimen yhteisten asiakkaiden asumiskykyisyydestä. Myös Asuntolassa kirjoitetaan kyseessä olevia lausuntoja (Karjalainen 1993, 57).

Asukkaiden kontrollista ja auttamisesta luopuminen Korttelissa asuvien osalta ei ole kuitenkaan työntekijöille helppoa. Toisinaan asuntoviranomaiset, huolestunut naapuri tai tuttava ottaa Asuntolaan yhteyttä ja toivoo työntekijöiden puuttuvan asioihin. Työntekijät joutuvatkin taiteilemaan ihmisten itsemääräämisoikeuden ja viranomaisvastuun rajalla, milloin asukas jätetään heitteille oman kykenemättömyyden kanssa, milloin puututaan elämään itsemääräämisoikeutta loukaten. Seuraava aineisto-ote on esimerkkinä tällaisesta tilanteesta.

- A: *Pirkko ((Asuntolan johtaja)) oli soittanu Lauri Laaksolle ((vuokra-asuntojen isännöitsijä)), tosta, siitä, Ennalasta ((entinen Asuntolan asukas, joka asuu Korttelin tukiasunnossa))*
- C: *Aha*

- A: Että se menis sitä vähän pelotteleen sinne että, ettei saa asua sit jos ei suostu hoitoon, ja, pesulle johonkin (...) niin, tosiaan niin, Pirkko sit sano että se oli luvannu kyllä että hän käy siellä kattomassa*
- C: Joo, mun täytyy*
- A: Mut eihän sinne pysty meneen kukaan sitä ovee pitemmälle*

Korttelissa asuva nainen, entinen Asuntolan asukas, on työntekijöiden mielestä hoidon (päihde- tai mielenterveyshoito) tarpeessa. Ulkoinen olemuskin vaatisi tehtäväksi jotakin ("pesulle"). Asuminen on keskeistä tulkittaessa ihmisten elämänhallinnan taitoja ja varsinkin niiden puuttumista. Asumisen kyky liitetään tyypillisimmillään päihteisiin, mutta myös sairauteen. Osoituksena asumiskyvyttömyydestä on esimerkiksi asunnon epäjärjestys, sotkuisuus ja asukkaan peseytymättömyys. Tilanteessa, joissa elämänhallinnan arvioidaan olevan 'poissa käsistä', asumisen mahdollisuus voidaan konkreettisesti kyseenalaistaa. Kuten esimerkissä, oikeus asumisen jatkamiseen voidaan yhdistää suostumiseen viranomaisten tai Asuntolan työntekijöiden ehdottamiin toimenpiteisiin, kuten tässä suostuminen hoitoon (päihde- tai mielenterveysongelman hoito ja kuntouttaminen). Mikäli asukas ei suostu ehdotettuihin toimenpiteisiin tai hoitoihin, eikä ole riittävää näyttöä esimerkiksi tahdonvastaiseen psykiatriseen hoitoon passittamiseksi, voi seurauksena olla asunnosta häätö (Sahlin 2002, 7-8). Mahdollisen asumisesta ulossulkemisen jälkeen asukas katoaa työntekijöiden 'kartalta' ilmestyäkseen kenties jossakin vaiheessa Asuntolan ovelle kokeilemaan, voiko vanhaa tarinaa virittää uudeksi kertomukseksi.

## 10.7. Laskevan asiakkuuden uran kääntämisen haaste

Tulkinta asukkaana olevasta ihmisestä, hänen menneisyydestään ja tulevaisuudestaan on prosessi, jonka kuluessa näkemys muutoksen tarpeesta, mahdollisuudesta ja suunnasta muotoutuu. Asuntolan työn tavoitteeksi voidaan ajatella sosiaalisten ongelmien menneisyyden kääntäminen kyseisistä ongelmista vapautuvaksi tulevaisuudeksi, kohti päihteettömyyttä, väkivallattomuutta, parempaa mielenterveyttä, selviytymistä jne. Organisaation kehyksessä toteutettava asiakkuus tuottaa kuitenkin vain rajallisen määrän mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja siitä, miten apua hakeva ihminen voi tulla määritellyiksi ja miten hän voi tulla autetuksi. Ajan myötä muotoutuvat tulkinta- ja toimintatavat mahdollistavat myös tietynlaisten asiakkuuden urien muotoutumisen. Yksi mahdollisuus tällaisesta urasta on asunnottomuuteen liittyvä asumiskyvyttömyyden asiakasura. Asunnottomuuden näkeminen ensisijaisesti ihmisten kyvyttömyyksistä johtuvana ja heidän henkilökohtaisiin ominaisuuksiinsa liittyvänä, tuottaa asukkaina oleville naisille ja heidän auttamisekseen työskenteleville työntekijöille suuria haasteita.

Asunnottomien asuntoloiden merkityksiin sekä julkisessa että Asuntolan sisällä käytävässä keskustelussa liittyvät asukkaina olevien ihmisten menneisyyden ”surulliset tarinat” (Goffman 1991; Juhila 2004b). Nuo tarinat tiivistyvät kuvauksiin elämänhallinnan menettämisestä ja sen myötä ajautumisesta asunnottomuuteen (ks. toimintakertomuksen kuvaus Asuntolan asukkaista). Asiakkuuden uraksi muotoutuessaan asunnottomuudesta tulee asumiskyvyttömyyttä, joka on asukkaina olevien naisten kannalta mahdollisuuksia rajoittava ja jopa palveluista uloslyövä tekijä. Asumiskyvyttömän asiakasuralle ohjautuminen onkin merkityksellinen sulkujen rakentumisen näkökulmasta tarkasteltuna (Helne 2002). Kyse ei ole mistä tahansa asunnon puutteesta, vaan leimatusta asunnottomuudesta ja leimatuista asunnottomista ihmisistä. Kyvyttömyyksiä kategoriassa asunnottomuus liittyy naisen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, ei hänen ulkopuolisiin olosuhteisiinsa tai toisiin henkilöihin. Ratkaisua asunnottomuuteen haetaan silloin ensisijaisesti niin sanotuilta pohjimmaisilta asuntomarkkinoilta<sup>52</sup> (Jokinen & Juhila 1991; vrt. Hassi-Nuorluoto 2000a, 13–16; Karjalainen 1993) tai erilaisten tukiasuntojen verkostosta. Ongelman ja asumisen yhteenkietominen ei ole pelkästään tietynlaisen avun liittämistä asumiseen, esimerkiksi psyykkisistä ongelmista kärsiville järjestettäviä tukiasuntoja yhteisöissä, joissa on alan ammattilaisia ohjaamassa ja tukemassa jokapäiväisissä toiminnoissa. Se voi tuottaa myös tietyn sosiaalisen ongelman kategoriaan leimatulle epäonnistumisten ja menetyksen kokemuksia. Epäonnistuminen raittiudessa tai vastenmielisyys sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin vieraiden, samalla ongelmakategoriolla leimattujen ihmisten kanssa voi johtaa täysraittiuteen tai yhteisölliseen asumiseen sitoutuneista tukiasunnoista pois joutumiseen toisin kuin niin sanotuissa normaaleissa asumisolosuhteissa tapahtuisi. Ongelmasi vuoksi joudut erityisen tarkkailuun, jolloin riski ’elämänhallinnan näytön’ epäonnistumisestakin on suuri (Raitakari 2004).

Viimesijaisena auttamistyön paikkana Asuntolalla on merkittävä tehtävä ihmisten menneisyyden laskevan asiakasuran (kuten elämänhallinnan menettäminen ja syöksykierteessä oleminen) kääntämiselle nousuun. Tehtävä on vaikea. Tarjolla ei ole viihtyisiä asuinpaikkoja asunnottomien naisten muuttaa sisälle, voimavara- ja ratkaisukeskeisestä työskentelyotteesta (esim. Shazer 1995; Riikonen & Smith 1998) ammentavia henkilökohtaisia terapeutteja ja ’elämään valmentajia’ tai riittävästi rahaa asukkaiden elämän järjestelemiseksi. On toimittava niissä puitteissa, joita kehys tarjoaa. Tarjolla on portaittaisen kuntoutumisen elämänhallintaan johtava nouseva asiakkuuden ura. Asiakkuuden myötä tulevat merkityksenannot (kuten päihdeongelmainen, sairas) on hyväksyttävä, jotta laskevaa uraa voidaan kääntää nousevaksi. Keinoja uran kääntämiselle ovat asumisen, työntekijöiden antaman tuen ja usein päihde- tai mielenterveyshoidon liittäminen yhteen. Asukkaiden hoidon ja kuntoutuksen

---

<sup>52</sup> Käytän pohjimmaisten asuntomarkkinoiden käsitettä tässä kuvailevana viitaten heikkotasoiseen tai kontrolloituun asumiseen, jolla on taipumusta sulkea ihmisiä kiertämään asunnottomuuden, heikkotasosten asuntojen ja erilaisten tukiasuntojen kehälle.



resurssien, asiakaspaikkojen ja riittävän tiiviiden asiakaskäyntien järjestyminen kuten myös asukkaina olevien naisten sitoutuminen suunnitelmiin eivät ole itsestäänselvyksiä. Kuntoutumisen ura vaatii kärsivällisyyttä. Menneisyyden laskeva tarina ei muutu hetkessä silloin, kun asunnottomuus rakentuu pitkän asiakkuuden historian ja erilaisten kyvyttömyyksien varaan. Tuon tarinan muuttaminen voi vaatia vuosia, aivan kuten asiakkuuden ja asumiskyvyttömyyden historiakin rakentuu usein vuosia. Laskevan uran kääntäminen nousevaksi vaatii monia resursseja. Paitsi asunto ja työntekijöiden tuki, tarvitaan myös viritys uudelle tarinalle.

# 11. Näkökulmaksi ihmisen oma tarina

Tämä luku päättää Asuntolan asiakkuuden kertomuksen ja valmistaa lukijaa asukkaina olevien naisten kertomusten kuulemiselle. Luvussa olevat aineistotteet ovat edelleen työntekijöiden palaverista nauhoitettuja. Kyseessä oleva keskustelu on yhdestä työntekijöiden käymästä raporttitilanteesta. Asiakkuudesta neuvottelu, puhumisen tavat ja käytännön toiminta eivät aina ole itsestäänselvyyksiä työntekijöille. Keskusteluissa pysähdytään myös arvioimaan<sup>53</sup> omia työkäytäntöjä ja niiden seurauksia. Asiakkuuden käsite ja sille annetut merkitykset sekä toimintatavat ovat liikkeessä olevia ja muuttuvia. Uusien näkökulmien viritys voi saada alkunsa yhden työntekijän keskustelun avauksesta, joka vetää työyhteisön muita jäseniä imuunsa.

- A: *Että näitä tietoja on, et se on valtava määrä ihmisiä, jolla on tietoja, mejän asiakkaista*
- B: *Mm, nii, nii*
- C: *Mutta, siis salassapitovelvollisuus koskee kaikkia, ihan kaikkia*
- B: *On, koskee kaikkia, mutta noin, mm*
- D: *Nii, mut sitte jos me oikeen tarkkaan sitä mietitään kun, pidetäänkö me näitten asiakkaitten puolia ni (...)*

Työntekijät pohtivat asukkaista olevan tiedon määrää ja sen levinneisyyttä myös Asuntolan ulkopuolelle. Asuntolassa vierailevat opiskelijat ja harjoittelijat, vaihtuvat työntekijät sekä yhteydet eri viranomaisiin asukkaiden asioissa kantavat mukanaan tietoja ihmisten henkilökohtaisista ja arkaluonteisista asioista. Työntekijän keskustelussa esiin ottama salassapitovelvollisuus madaltaa Asuntolan sisällä olevaa kynnystä puhua asukkaina olevien naisten henkilökohtaisista ja arkaluonteisista asioista. Olemassa oleva työkäytäntö edesauttaa asukkaista olevien tietojen leviämistä laajalle eri viranomaistahojen ja esimerkiksi harjoittelujaksojaan suorittavien opiskelijoiden kautta. Tietojen leviäminen saa työntekijän arvioimaan käytäntöjä ja pohtimaan kysymystä asukkaiden puolella olemisesta. ”Jos me oikein tarkkaan mietitään” kommentin taustalla voi kuulla työntekijän epäilyksen asiakkaiden puolella olemisen itsestäänselvyydestä (Granfelt 1998, 177).

---

<sup>53</sup> Viitataan tässä työntekijöiden jokapäiväiseen toimintaan liittyvään työn arviointiin, joka tulee esiin spontaanina reaktiona esimerkiksi yksittäisen asukkaan kohdalla esiin tulevan asian viritämänä. Tällainen työn arviointi ja kehittäminen kulkee pieninä juonteina sellaisen systemaattisen ja analyttisen arvioinnin rinnalla, josta käytetään usein nimitystä itsearviointi tai reflektointi. (Fook 1999; Yliruka 2000; Shaw 1997; Rostila & Mäntysaari 1997.)

- B: Ei sitä tarvi silti tietää kaikkea syntyjä syviä, että kun, nää o kumminkin täällä ilman asuntoo, ne on täällä sitä varten että he sais tukee ja turvaa, ei ne o täällä sitä varten että niitten elämää ruvetaan tonkii, mitä niil on ollu joskus ja*
- D: Mm, ne on vaan hienoja juttuja*
- B: Nii*
- D: Niit on kiva kuulla ja lukee, et ei sillä o mitään merkitystä sen asiakkaan ohjaamisen kans, et jos tätä intimizeettisuoja niin koetetaan, selkeesti, pitää yhtenä (...) sama se meillä täällä meijän talossa on että, periaattees et jos joku jonkun omahoitaja ni, se oma hoitaja vaan tietää ne tärkeimmät asiat siitä asiakkaasta, ja sitte, informoi muita sillä tavalla että, mikä riittää sen asian hoitamisen kannalta (...) kyllä se oikeus täytyy ihmisellä olla että*
- E: Joo*
- D: Omat asiat pysyy omina asioina, jokaisella on oma yksityinen elämä, ei me voida mennä ronkkiin toisten yksityisyyttä (...)*
- B: Nii, niin kyllä, en kyllä yhtään ihmettele kun yks asukkaista sano että, tietääkö täällä opiskelijatki mun kaikki asiani kun, joku oli lukenu näitä kansioita tossa, sillai että, et, oli nähny, niin tota, niin sillai ku aattelee ittee että, ei sitä välttämättä kaikkia, en mä ainakaan haluais et, kaikki tietäis mun kaikki asiani, mitä on*
- D: Ei, ei, ei (...)*

Asukkaat tulevat Asuntolaan siksi, ettei heillä ole asuntoa ja saadakseen tukea ja turvaa. Asiakkuuden historian ja ihmisten elämäkulun esiin kaivaminen ja julkipuhuminen voikin olla tarpeetonta. Sen lähtökohtana voi olla yksinkertaisesti uteliaisuus, ei aina ihmisten auttaminen. Hienotunteinen, kriittinen sekä tarpeista käsin valikoiva tiedon hankkiminen ja erityisesti harkitseva tiedon eteenpäin saattaminen pitäisi ottaa työskentelyä ohjaavaksi tekijäksi. Siirtyminen puheeseen oikeuksista tuo käytetyn ”asiakas” käsitteen sijalle ”ihmisen”, jolla on oikeus yksityisyyteen. Näkökulman vahvistusta etsitään vielä käytännöstä, ja sille löytyykin henkilöitymä asukkaasta, joka oli esittänyt kysymyksen liittyen yksityisyyteen, tietojen kulkuun ja niiden esillä olemiseen. Otteen loppuosassa seuraa kiinnostava siirtymä asukkaasta työntekijään itseensä. Halu ymmärtää asukkaana olevan naisen näkökulmaa saa työntekijän asettamaan itsensä kokijan paikalle, miltä minusta tuntuisi vastaavassa tilanteessa (Särkelä 2001, 41–42)?

Arvioivan tarkastelun juoni kehittyy aluksi kahden (B ja D) työntekijän vuorottelemina puheenvuoroina, mutta lopulta myös muut läsnäolijat tekevät hyväksyviä ja kantaa ottavia väliintuloja (vähimmillään ”joo” repliikillä) ja jatkavat yhteistä kehittelyä.

- B: Mitä mä en o koskaan ymmärtäny, aikasemminkaan, entisessäköni työssäni, just sitä että, et tässä raporttitilanteessa, et jos joku tuntee jostain entuudestaan jonkun ihmisen, niin sen, elämää tuodaan niitä siihen raportille et se on sillonkin ollu siellä*

*ja siellä ja, tehny sitä ja sitä niin, jotenkin mun mielestä ku se ei kuulu meille muille, että kun se kuuluu vaan se mitä se ihminen täällä ollessaan kertoo, niinku sen*

D: *Niin on (...)*

Perusteluja olemassa olevien työskentelytapojen kritiikille löytyy Asuntolan ulkopuoleltakin. Muiden organisaatioiden käytännöt voivat olla vastaavanlaisia sisältäen ihmisten yksityisyyttä loukkaavia piirteitä. Auttamistyön verkostossa liikkuvat asiakkaat ovat usein laajan verkoston tiedossa olevia (ks. kappale 10.4.) ja harkitsematta lähes kaikki, mitä viranomaiset ja työntekijät asiakkaina olevista tietävät, otetaan esille ja jaetaan muille. Tässä keskustelussa työntekijät eivät tätä hyväksy, ja tilaisuus pohtivalle ja kriittiselle keskustelulle avautuu. Työn lähtökohdaksi voisikin ottaa vain sen, ”mitä se ihminen täällä ollessaan kertoo”. Ei ole myöskään yhdentekevää, miten ja mitä asukkaina olevista ihmisistä puhutaan.

B: *Monta kertaa tulee asiota esille, on tullu, tuolla raporttitilanteeski että, on jostain, sanottu et, hän tietää ny senki ja sen, ja mikä oli tosi inhottavaa sillon yhden asukkaan kohdalla kun, yks opiskelija oli yhden asukkaan sukulainen ja*

D: *Nii*

B: *Ja siitä asukkasta puhuttiin tosi rumasti raportilla, ni kyllä sillai aattelee että, vaikkei olis kauheesti tekemisissä sen ihmisen kanssa, niin, kyllä se kuitenkin koskettaa, kyllä mää ainakin aattelis in et jos mun joku, sukulainen tai tuttava olis täällä, te muut ette tietäis sitä, mä vaan tietäisin sen ja sitte siitä ihmisestä puhuttas iha hirveitä tarinoita*

D: *Nii*

B: *Ni kyllä se tuntuis tosi pahalta*

D: *Joo*

B: *Että, ku me ei kumminkaan tunneta toisiamme, kaikki ainakaan sillai*

D: *Nii*

B: *Että ei tiedetä yhtään, et kuka voi olla kenenkä tuttu, tai missä tahansa*

”Ruma” puhe kehittää ”hirveitä tarinoita”, mutta tämä ei tapahdu tietämättä. Hirveä tarina voitiin paikantaa, mutta voidaanko sitä muuttaa? Onko tarina jo valmiiksi vanha, vaikka ihminen olisikin uusi tulija Asuntolassa? Tämä kysymys koskettaa myös muita kuin asukkaita tai Asuntolan työntekijöitä. Asukkaana oleva nainen voi tulla lähelle työntekijää, ei vain empaattisen tunteen ja eläytymisen avulla jaettuna kokemuksena, vaan myös joidenkin yhteyksien kautta olevana tuttavana tai sukulaisena. Hän voi tulla lähelle lähes ketä tahansa meistä. Taustalla häämöttää tietoisuus siitä, että tämä voi olla myös minun tarinani, jossakin tilanteessa, ajassa ja paikassa se voisinkin olla minä, eikä joku toinen.

## OSA II Asiakkuus naisten kertomana

*Mulle tämä on ollut erittäin hyvä paikka, ja mä oon semmone, että mä sopeudun, aika lailla hyvin, koska onhan tää kuitenkin se oma rauha, jos sitä haluaa. Mutta sitte on taas seuraaki, jos sitä haluaa. Ja äkkiähän täälä tutustuu, tuntuu kuule että ihan on tuntenu pitkää (...) Kato tää on kuitenkin, ihan ulkopuolella ton, todellisen maailman kanssa. Et tää on semmonen ihan ku ois, ko sä tuut tuolta jostain kaupungilta, kylästä, missä oot ollut ni tänne. Tää on ihan oma maailmansa. (N1)<sup>54</sup>*

Asuntolassa eletään yhteisössä, jossa vallitsevat yhteisön säännöt ja laitospelämän arki. Paikkaa ei voi rinnastaa täysin mihinkään ennalta tunnettuun, koska se on jotain sellaista, jonka voi oppia tuntemaan vain oman kokemuksen kautta. Toisten läsnäolo tuo odotuksia ja velvoitteita sopeutumisesta, toisten huomioimisesta, sääntöjen noudattamisesta ja muusta yhteisön elämään kuuluvasta. Asuntola on oma maailmansa. Millaisessa tilanteessa naiset hakeutuvat Asuntolaan? Mitä he Asuntolalta odottavat? Mihin heidän täytyy siellä sopeutua? Millainen on Asuntolan maailma ja millaisin sanoin naiset Asuntolan arkea ja ihmissuhteita kuvaavat?

Tässä osassa käytän aineistona asukkaina olevien naisten kanssa käymiäni haastattelukeskusteluja (ks. luku 3.2.). Olen nauhoittanut kaikkiaan yksitoista keskustelua, jotka on käyty keväällä 2001 (Liite 2). Nostan keskusteluista esille kohtia, joissa naiset antavat merkityksiä Asuntolalle ja sen asiakkuudelle yleensä sekä omalle asiakkuudelleen erityisesti. Puhuessaan he kommentoivat itseään ja omaa elämäänsä paitsi suhteessa Asuntolassa rakentuviin ennakkokäsityksiin itsestään myös yleisessä puheessa muotoutuvaan kuvaan asunnottomista ihmisistä, sosiaalisista ongelmista ja Asuntolan asiakkuudesta. (ks. Morgan 2000, 209; Brechin & Siddell 2000, 20–23; Gordon ym. 2000.)

Vaikka ohjasin haastatteluissa puhetta paikan ja asiakkuuden aihepiiriin, pyrin silti tietynlaiseen vapaamuotoisuuteen. Tartuin mieluummin niihin käsitteisiin ja aiheisiin, joita naiset vastatessaan kysymyksiin ottivat itse esille. Tarkoitus oli siten edetä yleisten käsitteiden varassa tarjoamatta valmiita käsitteitä keskustelun pohjaksi. Tällä tavoin haastateltava voi edes jonkin verran tuoda keskusteluun itse valitsemiaan asioita. Haastattelukeskusteluja ja niissä muotoutuvia tarinoita voidaan pitää narratiivisina ainakin paikkaan, aikaan ja asiakkuuteen liittyvässä mielessä. Tarinan juoni rakentuu esittämipaikan mukaisesti naisten asiakkuuden ympärille. Asiakkuudella on ajallinen jatkumo,

---

<sup>54</sup> Suluissa olevat N1, N2...N11 ovat tunnisteita, jotka viittaavat haastateltavien naisiin.

tapahtumat ennen Asuntolaa, Asuntolaan tuleminen, nykyhetki ja poistuminen Asuntolasta, tulevaisuus. Asiakkuuden päätöksen sijasta puhun tulevaisuudesta, vaikka keskustelu tulevaisuudesta sisältää usein myös asiakkuuden tarinallisen loppumisen. Haastattelutilanteissa narratiivisuus tarkoitti keskustelujen suuntaamista menneisyyteen, nykyhetkeen ja tulevaan Asuntolasta ja asukkaana olemisen paikasta käsin tarkasteltuna. Analyysissä en pyri esittämään yhtenäisiä, kokonaisia ja juonellisesti jatkuvia tarinoita Asuntolassa asuvista naisista, vaan nostan aineistoista esiin erilaisia episodeja naisten kertoessa asiakkuudestaan ja elämästään. Näistä episodeista olen etsinyt sekä yhtäläisyyksiä että erilaisuuksia rakentaakseni sitä variaatiota, mutta yhtä hyvin myös samankaltaisuutta, jonka puitteissa naisten näkemykset itsestään, asiakkuudesta ja Asuntolasta muodostuvat. (ks. Hyvärinen 1994, 47–48, Granfelt 2004, 149; Gould & Shaw 2001, 138–140; Coffey & Atkinson 1996, 54, 79–80.) Puhuessaan naiset itse samalla luokittelevat, puhuvat itseään osaksi jotakin tai irti jostakin (kategorisaation ja partikularisaation prosesseja). Myös Asuntola paikkana saa eri merkityksiä.

Keskustelu naisten kanssa polveili ajoittain monenlaisissa elämäntilanteissa ja esimerkiksi naisten elämän historioissa. Lähtökohtaisesti olen valinnut tähän tutkimukseeni kuitenkin vain niitä osia keskusteluista, joissa naiset puhuvat omasta asiakkuudestaan ja Asuntolasta. Tutkimukseni idean mukaisesti etsin naisten puheesta kohtia, jossa he puhuvat ja kommentoivat asiakkuuden alkamista, yleistä asiakkuutta, Asuntolan merkityksiä, leimaa, laitoksen päivittäisiä rutiineja ja sääntöjä, Asuntolan ihmissuhteita ja tulevaisuuden näkymiä. Pyrin etsimään näkökulmia myös käytännön ratkaisuja ohjaavaan kysymykseen asiakkuuden historiasta rakentuvasta tulevaisuudesta. Siis tavoitteeni ei ole ollut tutkia esimerkiksi naisten välisiä eroja tai tutkia 'äänten moninaisuutta' sinänsä, pikemminkin tavoite on ollut hakea yhteisiä elementtejä Asuntola asiakkuuden näkökulmasta. Tämä näkökulma, asiakkuuden kertomuksen kommentointi puristaa naisten kertomusta väkisin yhdennäköiseksi. Myös tällöin variaatiota tulee esille esimerkiksi odotuksina Asuntolalle tai näkemyksinä omista autetuksi tulemisen mahdollisuuksista.

Etenkin naistutkimuksen alueella puhutaan situationaalisuuden käsitteestä ja tiedon paikantumisesta. Paikka kantaa mukanaan tiettyä historiaa ja olosuhteita, jotka mahdollistavat tietynlaisia rooleja, tulkintoja ja suorituksia. Kokemus ja eläminen tietyssä paikassa muokkaavat tietämistä. Tieto on sosiaalisesti sijoittunutta, tietäminen paikallista ja sidonnaista tiettyihin intresseihin. Tieto on siis tietäjän kokemuksen pohjustamaa. (ks. Haraway 1991, 183–201; Harding 1991, 138–163; Ronkainen 1999; Rossiter 2001; Burr 2004, 66, 85; Riessman 2001, 75.) Tutkijana tunnustan tiedon paikallisuuden ja sitoutuneisuuden sekä tiedon analysoinnin ja tulkintojen mahdolliset seuraamukset. Yhtäältä tavoitteeni ei ollut edes yrittää asettua ulos instituution näyttämöltä, Asuntolan ja yhteiskunnallisen auttamistyön kehyksestä haastatteluja tehdessäni, vaan puhuttaa naisia juuri sen kehyksen sisällä, tietyssä sosiaalisessa paikassa (Goffman 1959; Peräkylä 2001). Sosiaalisella paikalla en tarkoita Asuntolaa pelkästään fyysisenä ympäristönä, vaan haastattelemieni naisten sosiaalista

paikkaa haastattelun kontekstissa, Asuntolassa keskustelemassa tutkija-sosiaalityöntekijän kanssa omasta asiakkuudestaan. Katseeni on siis edelleen organisaatiossa ja auttamistyön instituutiossa, yhteisön tasolla olevissa suhdeverkostoissa, ei yksittäisessä asukkaassa.

Tietyt sosiaaliset paikat, kuten marginaalisuus, tuottavat joidenkin ajattelijoiden ja tutkijoiden mukaan erityisen kiinnostavia ongelmia selitettäväksi (Harding 1993, 54). Marginalisoidussa asemassa olevien ihmisten kokemukset ja elämä tulevat silloin erityisiksi näköalapaikoiksi sosiaalisen kannalta tarkasteltuna. Tietyssä mielessä Asuntolan asiakkuus ja marginalisaatio kysymykset liittyvät varmasti yhteen (esimerkiksi köyhyyden ja asunnottomuuden yhteiskunnalliset kysymykset) ja silloin puhumme marginalisoitujen ihmisten kokemuksista ja elämästä. Yhtäältä ajatus alistettujen ja marginalisoitujen näkökulman etsimisestä tai ”äänen antamisesta alistetuille”, joiden ääni tulee ”huonosti” kuulluksi, on tutkimukseni kannalta kestämätön (Rojola et al. 2000, 298–300; Valokivi 2004). Tällainen näkökulma haastattelemieni naisten kanssa käymiini keskusteluihin on heidän yläpuolelleen asettumista, jollaisen tietäjän asemaan en asetu. Toisaalta ajatus siitä, että naisten tuottama tieto olisi organisaation työntekijöiden tai tutkijan tuottaman tiedon yläpuolella, ei myöskään ole lähtökohtaisesti relevantti. Kyse on vain siitä, että haluan tarkastella asioita eri kohdista, mutta tietoisena tiedon sitoutuneisuudesta (Gergen 1994, 72). Paikatonta tietoa ja tutkimusta tai ulkopuolista näkökulmaa ei siis ole olemassa. Paikkaa voi kuitenkin vaihtaa, niin että sosiaalinen sijoittuminen on erilainen kuin ennen. Tämän myötä tietämistään voi reflektoida. Paitsi että meillä on mahdollisuus kysyä toisenlaisia ja uusia kysymyksiä, meillä on mahdollisuus myös tunnistaa sosiaalisen kokemuksen ja paikallisen tietämyksen rajallisuus.

Naisten haastatteluaineiston analyysin ja tulkinnan osalta on muistettava, että naiset, niin minä haastattelijana kuin haastattelemanaiset Asuntolan asukkaana, ovat sidottuja paikkaan, jossa merkityksenannot tapahtuvat ja sitä kautta paikan merkityssuhteisiin. Tämä tuo oman leimansa sille, mistä ja miten puhutaan. Paikan konteksti ja asiakkuuden areena konkretisoituivat minulle haastattelemieni naisten puheessa aivan uudella tavalla. Haastattelujen avulla ymmärsin kontekstin merkityksen käytännössä entistä paremmin. Aika pian haastattelujen jälkeen huomasin, että naiset, joiden kanssa pääsin keskustelemaan Asuntolasta ja asiakkuudesta, tuottivat sangen vähän yllätyksiä sanomisillaan. Ihmiset kyllä elävät subjektiivisissa maailmoissaan ja antavat asioille erilaisia merkityksiä. Kertoessaan paikasta ja rakentaessaan paikan merkityksiä, ihmiset samalla rakentavat myös omaa itseään, omia merkityssuhteitaan. Mutta samalla taitavasti rakennetut, puhutut kokemukset ja identiteetit ovat myös paikallisesti rakennettuja ja se, mikä näyttää rakennetun erityisenä, perustuukin yleisempiin tilanteisiin ja ympäristöön liittyviin merkityskategorioihin ja käsitteisiin. Merkitykset ovat siis kollektiivisen toiminnan tuotteita. Tämä tuo näkyviin myös sen rutiininomaisuuden, jolla ihmiset selviävät ja toimivat arkisessa elämässään. (Pösö 1993, 29; Gubrium & Holstein 1994; Karjalainen 1997; Burr 1997, 3-5; Riessman 1994, 115.)

Haastattelukeskustelut nostivat esiin kysymyksen siitä, kuinka sidottuja me olemme siihen paikkaan ja aikaan, jossa omaa rooliamme (tutkijana, asiakkaina) toteutamme.

Toteutin siis naisten haastattelut Asuntolassa, jolloin naiset olivat asukkaina kiinni siinä historiallisesti ja kulttuurisesti rakentuneessa asiakkuudessa, auttamistyön 'näytelmässä', jota myös minun tekemäni tutkimus osaltaan vahvistaa. Haastattelin heitä Asuntolan asukkaina ja sellaista puhetta haastatteluni myös tuotti. Osaltaan haastatteluissa tuli esiin myös sellaista keskustelua, jossa naisille asetui mahdollisuus ei vain vahvistaa, vaan myös kyseenalaistaa oma paikkansa instituution asiakkaana, esimerkiksi jättämällä vahvistamatta Asuntolan, auttamisjärjestelmän ja asiakkuuden merkitys elämässään (Kulmala ym. 2003). Yhtäältä haastatteluja voi lukea asiakaspalautteena Asuntolalle. Toisaalta voimme pohtia haastatteluja siitä näkökulmasta, millaisia mahdollisuuksia naisilla on yleensä esittää omaa elämäänsä ja itseään institutionaalisessa kontekstissa. Epäilykseni on, että olemme vielä kaukana niistä hetkistä, joissa todellinen dialogisuus auttamisjärjestelmän sisällä voisi toteutua, jossa niin auttaja kuin autettava, asiakas ja työntekijä uskaltavat astua ulos instituution kehyksen mukaisista rooleistaan (Mönkkönen 2001; Raitakari 2002, 55). Jälkeenpäin olen pohtinut myös sitä, olisiko haastatteluja voinut toteuttaa enemmän kahden naisen keskenään jakamina kokemuksina Asuntolasta jossakin muussa, kuin tutkija-sosiaalityöntekijän ja asukkaan rooleissa. Näin varmasti olisi voinut tehdä, jolloin olisi syntynyt erilainen aineisto ja analyysi, mutta ei enemmän tosi, oikea tai mielenkiintoinen, vaan erilainen.



## 12. Aloite Asuntolaan tulosta

Etenen naisten haastattelujen analyysissä asiakkuuden prosessin mukaisesti, sen institutionaalisen kehyksen sisällä, jossa Asuntolassa liikutaan. Perustelen tätä valintaa sillä tehtävällä, jonka olen tutkimukseni tälle osuudelle antanut. Haluan nostaa naisten haastatteluista esille sellaisia kohtia, joissa he kommentoivat asiakkuuttaan Asuntolassa. Aloite asiakkuuden alkamisesta on tutkimukseni kysymysten osalta tärkeä siinä mielessä, että se liittyy asukasvalikointiin.

Lähdin haastatteluissa liikkeelle kysymällä naisilta sitä, miten he olivat tulleet Asuntolaan tai millainen tulotilanne oli ollut. Usein naiset ryhtyivät kuvailemaan elämäntilannettaan välittömästi ennen Asuntolaan tuloaan. Myös joissakin muissa kohdin haastatteluja tulotilanne saattoi hetkeksi tulla keskustelun kohteeksi. Kuvaukset olivat sisällöltään selontekoja elämäntilanteesta, jossa jokin tietty ongelma hankaloitti elämistä, johti paikattomuuteen ja avun hakemiseen. Naiset puhuivat lyömisestä, väsymisestä, burn outista, vetämisestä, ryyppäämisestä, rahattomuudesta, asunnottomuudesta, erosta, pelosta, painostamisesta ja uhkaamisesta. Ongelman nimeäminen oli keskeisellä sijalla heidän kertoessaan asiakkuuden alkamisesta. Ilman ongelmaa asiakkuus Asuntolassa ei pääsisi koskaan alkamaan (Holstein & Miller 1993; Emerson & Messinger 1977; Suoninen 1999, 20–32).

### 12.1. Viranomaisten aloitteesta: avustuksella, ehdotuksesta ja painostuksesta

Viranomaisten rooli asiakkaiden ohjaamisessa Asuntolaan oli keskeinen monissa kertomuksissa. Taloon tullaan Asuntolan ulkopuolisen, toisen organisaation työntekijän ehdotuksesta.

- H: Miten sä oot tullu tänne, että mikä on niinkun se tilanne et?*  
*N: No tilanne oli se, että ne toi mu Nokelasta ((sairaalan nimi))<sup>55</sup> tänne.*  
*H: Sairaalasta?*  
*N: Sairaalasta nii. Mähän ryyppäsin pitkän putken ja olin hirveen huonos kunnos et. En mä olisi ja se mun nykyinen mieheni, josta*

---

<sup>55</sup> Kaksoissuluissa (( )) oleva teksti on litteroijan huomio tai selvennys sulkuja ennen olleeseen asiayhteyteen tai sanaan.

*mä nyt oon sitte eroo hakemassa, ni en mä voinu sinne mennä. Ja sit mun kaikki nää omaiset ja kaikki, ne ei o täällä Kaupungissa (...)*<sup>56</sup>

- H: Ni olik sä siellä sairaalassa sitte sisällä vai? Toiko ne sut sieltä?*  
*N: Mä olin siellä, mä olin odotas ny mä menin sinne yöllä ja seuraavana iltana mä tulin. Ne toi mun tänne.*  
*H: Ne ehotti siellä sillon.*  
*N: Juu ehdotti, että ei heillä o tilaa. Ja mä ymmärrän, se lakkokin vielä päällä ja kaikkee. Mä tulin tänne ja kyllä se sitte alko.*  
*H: Oliko siinä sitte muita vaihtoehtoja tai minkälaisia vaihtoehtoja sulla?*  
*N: Ei siinä, mihi mä keskellä tai siis yöllä myöhään illalla olisin voinu mennä. (N1)*

Takana oli pitkä juomaputki, joka oli heikentänyt naisen kuntoa. Kotiin paluu ei tuntunut mahdolliselta siellä olevan miehen vuoksi. Sukulais- ja tuttavaverkostosta ei apua löytynyt. Lisäksi sairaalan henkilökunta kertoi paikkatilanteesta: sairaalassa ei olisi tilaa vaan olisi löydettävä joku muu paikka. Keinot olivat vähissä ja sairaalan henkilökunta ehdotti Asuntola, joka oli ainoa mahdollinen vaihtoehto. Konkreettisesti siirtyminen sairaalasta Asuntolaan tapahtui sairaalan henkilökunnan toimesta. Viranomaisten hoito ja apu tuli oikeaan aikaan ja se vastaanotettiin empimättä. Samoin seuraavassa kuvauksessa aloite Asuntolaan tulemisesta on tullut sairaalassa ollessa, mutta nyt toisen organisaation päihdetyöntekijältä.

- H: Missä vaiheessa sät tulit tänne, kun sä sanoit et sä tulit?*  
*(...)*  
*N: Leena ((pähdeongelmaisten naisten tukiaseman työntekijä)) haki mut aamulla sairaalasta.*  
*(...)*  
*H: Kuka sen teki sitte aloitteen, että sä tänne tulisit vai?*  
*N: Leena sano heti että tänne?*  
*H: Leena on sun*  
*N: Se on sieltä Tukiasemalta ja*  
*H: Tukiaseman työntekijä*  
*N: Nii-i, se on joku johtaja tai joku semm-*  
*H: Oliko siinä vaihtoehtoja sitte vai mitenkä, kun sä tulit tänne? Että oisko siinä ollu jotain muita vaihtoehtoja?*  
*N: Oisin mä voinu mennä kotiin.*  
*H: Joo mut et sä valitsit.*  
*N: Joo mä olin niinkun, et se on kerrasta poikki. ((kotona oli ollut väkivaltatilanne)) (N2)*

---

<sup>56</sup> Suluissa olevat kolme pistettä (...) tarkoittavat, että haastatteluotteen välistä on poistettu tekstiä, joka ei ole kyseissä asiayhteydessä analysoinnin kannalta tärkeää.

Päihdehoitopaikan työntekijä otti johdon käsiinsä. Tulemisesta ei tarvinnut neuvotella tai tehdä itse erityisiä järjestelyjä, vain antautua työntekijän autettavaksi. Heikko fyysinen kunto sinänsä houkutteli suostumaan ja ehkä myös haluamaan toisen apua, huomaavaisuutta, hoitoa ja huolenpitoa. Kun raja avun hakemiselle esimerkiksi sairaalasta on jo ylitetty, on viranomaisten kenties helpompi ottaa myös omaa toimialuetta ja organisaatiota laajempi vastuu asiakkaan elämäntilanteen ohjaamisessa ja hänen asioidensa järjestämisessä. Potilaana sairaalassa, juomakauden ollessa päällä tai välittömästi väkivallan kohteeksi joutumisen jälkeen herkkyyys ammattiauttajien väliintulolle voi olla suurempi kuin silloin, kun väkivallasta tai juomisesta keskustellaan toistuvana, mutta ei välittömästi tämän hetken akuuttina ongelmana. Sairaalan työntekijöiden tekemä tulkinta naisen elämäntilanteesta, tarpeesta puuttua siihen ja olla avuksi, sai työntekijät ohjaamaan hänet Asuntolaan. Auttamistyön verkoston tiedossa on, että Asuntolassa autetaan päihdeongelmista ja perheväkivallasta kärsiviä naisia. Nopea tilannearvio ja potilaan siirtäminen sairaalasta paremmin juuri hänen ongelmiinsa vastaavaan paikkaan on tehokasta ja säästää sairaalan resursseja muuhun hoitotyöhön. Sairaalan henkilökunta ja päihdehoitopaikan työntekijä päättivät ohjata naiset Asuntolaan.

Myös sosiaalitoimistojen rooli Asuntolaan ohjaamisessa on merkittävä.

- H: Miten sä oot tänne tullut, tänne Asuntolaan?*  
*N: Mä tulin eilen.*  
*H: Joo minkälainen se on se tilanne, ku sä tulit ni?*  
*N: Mun tyttö vietiin tonne Kesälän kotiin ((perhekeskus)), niin mä en voinu olla tuolla Koivulassa.*  
*H: Joo sä et voinu olla.*  
*N: En, kun siellä ei ollu Annaa, ni mä en voinu olla siellä sen tähän.*  
*H: Anna on se tyttö?*  
*N: Joo*  
*H: Joo, minkä takia sä et voinu olla siellä?*  
*N: Ku se ei o siellä, ku mä oon tavallisesti tullu, ni se Anna on aina ollu mua vastassa, ni tuntuu niin oudolta, ku se ei o siellä.*  
*H: Niin Anna on nyt sitte?*  
*N: Ja sitte tota me ollaan eroomassa mun miehen kans. Niin mä tulin tänne sen tähän kanssa että mä saan tätä kautta asunnon nopeammin.*  
*(...)*  
*H: Mistä sä sait semmosen ajatuksen, että sä tuut tänne sitte?*  
*N: Sosiaalivirasto ehdotti, että tänne.*  
*H: Joo koska ne ehotti semmosta?*  
*N: Eilen.*  
*H: Ja heti sit teit sen ratkasun et?*  
*N: Joo (N3)*

Perhetilanteen muutokset, lapsen sijoittaminen perhetukikeskukseen, avioero ja sen myötä tuleva asunnon menetys, olivat seikkoja, jotka nainen yhdistää Asuntolaan tuloonsa. Aloitteentekijöinä asuntolapaikan hakemiselle olivat tällä

kertaa sosiaalitoimen työntekijät. Asiat tuntuivat tapahtuvan nopeasti, eilinen ehdotus hakeutumisesta Asuntolaan muuttui konkreettiseksi asiakkuudeksi jo seuraavana päivänä. Perhe ajautui kriisiin, johon nyt haettiin käännettä. Kyse ei ollut vain Asuntolan asukkaaksi tulevan naisen asioista vaan koko perheen tilanteesta, jossa yhdelle osapuolelle, perheen äidille tarvittiin paikka entisen kodin ja sen ihmissuhteiden muutoksessa. Viranomaisverkoston valikosta löytyy oma paikka jokaiselle, äiti Asuntolaan ja lapsi lastenkotiin. Asuntolaan tuloa edeltää särkynyt koti, missä mikään ei ole entisellään.

Lastensuojelun viranomaisten ja sosiaalityöntekijöiden väliintulo on keskeinen seuraavassakin kertomuksessa. Tällä kertaa nainen saapuu Asuntolaan lapsineen.

*H: Miten sä oot tullut tänne?*

*N: No, mä tulin tänne sen takia justiin, et kun toi näitten lasten isä käyttää aineita. Ja sillai, et kun me asutaan yhdessä sun muuta niin. Ei voi olla sitten sillain, että se on samassa asunnossa kun se käyttää aineita*

*( )*

*H: Mistä sä silloin sait tietää, että tämmönen ois olemassa, tää paikka?*

*N: No jostain mä sain, sosiaalityöntekijältä vai mistä. Ja nyt kriminaalityöntekijä soitti mulle tän paikan.*

*H: Niin nyt tällä kertaa?*

*N: Nii*

*H: Joo, mut oliko se, että sä teit sen alotteen?*

*N: Niin mä aattelin, kun ne uhkas, että ne ottaa lapset pois. Et niinku tauko, et niin kauan, kun sano et mies menee hoitoon. (N4)*

Naisen ja lasten Asuntolaan tulo liittyi perheen ongelmiin. Perheen isä käytti huumeita. Yhteydenotto Asuntolaan tuli viranomaisreittiä. Nainen kuvaa viranomaisten väliintuloa kuitenkin enemmän kontrollointina ja valvontana kuin odotetun avun tarjoamisena. Hänen oli hakeuduttava Asuntolaan viranomaisten painostuksesta. Lasten vanhemmuus oli kyseenalaistettu kotona olevan ja aineita käyttävän isän vuoksi. Periaatteessa saapuminen Asuntolaan oli vapaaehtoista, mutta käytännössä viranomaisten sanelemaa. Viranomaisverkoston työntekijöiden painostus liittyy myös seuraavan tulotarinaan.

*H: Miten se tapahtu, ku sä tulit?*

*N: No, se tapahtu sillain, että mä asuin semmosessa tukiasunnossa ja se oli mielenterveyskuntoutujille tarkotettu. Ja niin sitten mä olin semmosen suunnilleen kolme vuotta kerenny asuun siinä, niin sitte kaks viimeistä kuukautta, niin oli semmosta pikku hiljaa painostusta siltä johtajalta ja sitten muulta henkilökunnalta. Että tää ei o sun paikkas asua enää. Et sä häiritet täällä muita asukkaita juovuspäissäs.*

*(...)*

- N: Niin sitten, kun mä sitten menin sillon viime viikon maanantaina sille, elikä viikko sitten sille sosiaalityöntekijälle ja, sitte mä kerroin sille koko stoorin. Ku ei mulla ollu kato näitä toimeentulotukiasioita. Niin mä kerroin sille koko stoorin. (...)*
- N: Siin oli se, että mulla ei ollu mitään hoitopaikkaa. Ja sitten oli se, että mua on pikkuhiljaa painostettu sieltä, että lähtisit vegeliukseen sieltä.(...)*
- N: Sitte tää asunto juttu niin, se sano sitte että, menisiks sä tota Asuntolaan, että sähän oot ollu siellä ennenkin. Niin mä sitte sanoin, että joo ((huokaisten)). Niin se sano, että kuinka pian sul on tavarat pakattuna, että hän kirjoittaa sulle maksusitoumuksen Tavaravarastoon ((huonekalujen ym. irtaimen säilytyspaikka)). (N5)*

Nainen oli asunut mielenterveyskuntoutujille tarkoitettussa tukiasuntolassa. Syytökset häiriön tuottamisesta ja työntekijöiden taholta koettu painostus vaikuttivat lopulta siihen, että asuinpaikan vaihto tuntui välttämättömältä. Hän kertoi ongelmastaan sosiaalityöntekijälle. Nainen ei innostunut työntekijän ehdotuksesta Asuntolaan muuttamisesta ("niin mä sit sanoin että joo", huokaisten), mutta muitakaan vaihtoehtoja hänelle ei tarjoutunut. Lopputuloksena oli äkkilähtö, aikaa muuton valmistelulle ja ajatukseen sopeutumiselle ei ollut. Paikkana Asuntola oli naiselle entuudestaan tuttu. Toisaalta tukiasunnossa kohdatut syytökset juopottelusta ja häiriön tuottamisesta ja ehdotus Asuntolaan siirtymisestä tuntuvat ristiriitaisilta. Jos tukiasunnossa ei saa juopotella ja olla häiriöksi, saako sitten Asuntolassa? Nainen on ollut aikaisemminkin Asuntolassa, hän siis tuntee paikan luonteen ja säännöt. Tiesikö hän itseensä kohdistuneiden syytösten juopottelusta ja häiriöstä olevan perättömiä vai eikö vastaavasta käytöksestä Asuntolassa olisikaan haittaa?

Sosiaalityöntekijä sai tietää naisen asunnon tarpeesta edellisessä kertomuksessa tältä itseltään. Joissakin tilanteissa tiedon kulku omista asioista viranomaisten keskuudessa jää kuitenkin ihmiselle itselleen arvoitukseksi, kuten seuraavassa kertomuksessa tulotilanteesta.

- H: Miten sä oot tullu tänne taloon?  
(...)*
- N: Mulle tuli sitten heti siinä kuule häätö<sup>57</sup>, (...) että siit oli lähettävä ja mä en sitten sitä tiedä. Siellä kävi Soile ja Paula Setälä ((Asuntolan työntekijöitä)) ja sillonkin mä olin niin humalassa sitten, että mä en oikeen muista muuta ko se, että sovittiin, että huomenna tänne. Että mistä he saivat tietää, että mä olin sitte sillä tavalla asunnoton?*
- H: Niin, mistähän se saatto sitte tulla se?*

---

<sup>57</sup> Nainen sai häädön Korttelissa olevasta vuokra-asunnosta (Korttelin kuvaus, ks. kappale 4.1.3), asia tulee esille toisessa kohdin haastattelua.

N: *Mul ei ollu paikkaa, en mää käsitä tänä päivänäkää? Katos Paula Setälä hommas sitten, että mun tavarani vietiin Koivulaan ((kaupunginosan nimi)) semmoseen varastoon. (N6)*

Viranomaisten väliintulo naisen elämään oli konkreettinen. Asuntolan työntekijät saapuivat asunnostaan häädetyin luokse ja sopivat hänen Asuntolaan saapumisensa jo seuraavaksi päiväksi. Työntekijöiden tarjoama asuntolapaikka ja apu asunnosta muuton ja tavaroiden säilyttämisen suhteen olivat naiselle tervetulleita. Ihmetystä hänessä herättää kuitenkin se, miten tieto häädöstä oli saavuttanut Asuntolan työntekijät. Viranomaisten tiedon kulun reitti jää näkymättömäksi, eikä nainen itse tule sitä tiedustelleeksi. Viranomaisten väliintulo hänen arkeensa oli kuitenkin hyvin konkreettinen Asuntolan työntekijöiden astuessa hänen kotiinsa ja järjestäessä hänelle asuntolapaikan sekä muuton pois häädetyistä asunnosta. Vaihtoehtoiset mahdollisuudet, kuten rästivuokrien maksaminen ja häädön peruminen eivät tulleet neuvoteltaviksi. Muutto Asuntolaan oli itsestään selvyys.

Tulotilanteeseen voi liittyä myös ristiriitaisia ajatuksia, kuten seuraavassa naisen kertomuksessa.

H: *Miten sä oot tänne tullu?*

N: *Mä tulin kuudes kahdetta ekan kerra ja*

H: *Tänä vuonna?*

N: *Joo ja Huumeipaikka ((päivystävä huumehoitopaikka)) ohjas. Se kriminaalihuolto tai sillain. Mä en tiä, onko se ny sama asia, mutta mä en oo kriminaalihuollon asiakas vaan, siä on mun sossut. Kolme sossua ja Huumeipaikka toi mut vähän väkisin tänne. Että mul oli silloin ihan burnout tilanne, ihan et mulle sanottiin et siellä että, nyt mul on burnoutti ja mä tulin tänne vastahakosesti.(...) Huumeipaikasta sitte, ne autto ne sosiaalityöntekijät. Ni ne lähti mun kaa autolla silleen niinku väkisin. Mutta kuitenkin, sit mä aloin innostuun, ku mä, että mä saan apua niinkun että. Ne lähti hakeen mun kaa ne sieltä matkahuollosta ne kaikki mun tavarat ja sitte me käytiin mejän äitellä vietiin ne sinne kellarii. Ja sitte me mentiin vielä mun entiseltä vetokaverilta hakeen mun tavarat ja sitte me tultiin tänne. Mä olin vielä tossa alhaalla, silloin kun mut otettiin tulohaastatteluun, ni mä olin niin, että mä en tänne jää. Kun tulotkin tippuu tollai noin, että neljänsataan viiteenkymmppiin about kuussa. (N7)*

Naisen asiakkuuden alkamiseen kuului lähinnä vastaanhoitelijan ja suostuteltavana olijan rooli. Päihdepaikan ja kriminaalihuollon työntekijät olivat tehneet diagnoosin loppuun palamisesta, jolla sitten perustelivat naiselle hänen avun tarvettaan ja Asuntolaan järjestettävää asuinpaikkaa. Tulotilanne oli vastahakoinen, avun saamisen mahdollisuus tuntui kyllä houkuttelevalta, mutta Asuntolaan jäämisellä olisi myös seurauksia, ainakin rahallisesti. Asiakkuus alkoi ristiriitaisesti.

Kaikkiin edellä olleisiin naisten kertomuksiin liittyi viranomaisten vahva rooli Asuntolaan ohjaamisessa. Aloite oli tullut sosiaalivirastosta, sairaalan tai jonkun muun auttamisjärjestelmän työntekijältä. Asiakkuus oli alkanut työntekijöiden ja viranomaisten väliintulolla, muuton avustamisella, jopa konkreettisella kuljettamisella Asuntolaan. Mutta Asuntolaan tuleminen voi alkaa myös naisten itsensä aloitteesta. Miten nämä tilanteet eroavat edellisistä vai eroavatko ollenkaan?

## 12.2. Omasta aloitteesta harkitusti, ennalta tuttuun paikkaan

Asukkaaksi pääseminen ei kaikkien naisten kuvauksissa ollut helppoa eikä viranomaisten avustuksella tapahtuvaa. Toisinaan Asuntolaan pääsemiseksi oli oltava itse aktiivinen. Tulokertomuksissa tuli esille myös se, ettei halu ja oma tarve asuntolapaikalle välttämättä riitä. Paikkatilanne Asuntolassa saattoi olla sellainen, ettei asiakkuuden alkaminen heti onnistunut. Myös asiakasmaksuista tehtiin päätöksiä usein jo ennen Asuntolaan saapumista. Monesti saapumista olivat edeltäneet naisten itsensä käymät neuvottelut sekä Asuntolan että sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa.

*H: Miten tänne tullaan ((naurahtaen)) tai miten se niinkun konkreettisesti, että tulitko sä ite kävelit tänne sisälle, toiko sut joku?*

*N: Joo no mä soitin ensin ja sit kun mul aikasemminkin tästä ollu puhetta, ehdoteltu, et mul ois sitte tommonen vielä suostumus ((maksusitoumus sosiaalitoimistosta)) (...)*

*H: Otiks sä ite yhteyttä tänne ja?*

*N: Joo mä soitin ensin ja*

*H: No mites ne sano täällä kun sä?*

*N: Ne sano ni, et tuo se maksusitoumus, sosiaali kans sopia. Niin sitte mä soitin tänne ja sinne ja*

*H: Et sä itte järjestit senkin maksusitoumuksen?*

*N: Joo että se. Ne soitti heti, että ku vaan sieltä saa luvan niin, se sitoumus tulee, niin paikkoja kyllä on että.*

*H: Olik se niinkun helppo tulla tänne tai järjestää se? Vai oliko se, tuntuko se hankalalta siinä tilanteessa vai?*

*N: No se että jouduin, kun johonkin, kun sain, pääsin semmoseen paikkaan mihkä mä pääsisin soittamaan, niin illansuussa, sitte perjantai iltana että, johonkin täyty. Siinä meni monia soittoja sitte siihen, niinku suoraan.*

*H: Joo, että piti vähän järjestellä?*

*N: Joo, mutta kyllä sitte. Että sit, ku mä tänne sain yhteyttä, kun toi sosi-oli toi hoitaja täältä ni, ei ollu ensimmäisen kerran mä koitin*

*ni, ei ollu paikalla ja sitten mä jouduin, meni puol tuntii, olin yhteen kyytiin puhelimesta ja sitte jo välillä, sit vielä varmistus vielä sen jälkeen et.*

*H: Niin et varmasti pääsi*

*N: Juu (N11)*

Naisen kertomus kuvaa sitä prosessia, joka saapumiseen liittyy. Asunnottomana (tulee esille toisessa kohdin haastattelua) ja vailla puhelinta tai puhelinrahaa jo pelkkä yhteyden saaminen tarvittaviin työntekijöihin vaati kekseliäisyyttä ja sitkeyttä. Työntekijöiden tavoitettavuus Asuntolassa tai sosiaalitoimessa ei sekään ollut itsestäänselvyys. Puhelin löytyy ja nainen tavoittaa työntekijät. Ensin oli varmistuttava siitä, että talossa oli tilaa uudelle tulijalle eikä muitakaan esteitä asukkaaksi tulemiselle olisi Asuntolan taholta. Toiseksi oli käytävä keskustelu rahoituksen saamisesta asiakasmaksuihin. Oli oltava yhteydessä Asuntolan sekä sosiaalitoimen toimeentuloasioista vastaavaan sosiaalityöntekijään. Paikka löytyi ja sosiaalitoimesta luvattiin maksusitoumus. Asiakkuus Asuntolassa saattoi alkaa.

Ennestään Asuntolan tuntevalle ja Asuntolassa tunnetulle yhteydenotto ja paikan saaminen voi olla mutkatonta. Ulkopuolisten viranomaisten lupia ei ainakaan vielä tulotilanteessa tarvita ja paikka järjestyy tulijan omalla puhelinsoitolla.

*H: Miten sä oot tullu tänne Asuntolaan?*

*N: Kysypäs uudella tavalla, sä kysyt, että miten.*

*H: Niinpä*

*N: Bussilla ((nauraa))*

*H: Bussilla joo. Minkälainen oli se tilanne?*

*N: Meil oli perheväkivaltaa kotona. Mä sain iskun kasvoihin, mieheltä. Ja, mä soitin poliisit. Hänet vietiin pois. Se on mun asunto, hänet vietiin sieltä pois. Mutta sitten tuli semmonen uhkasoitto, että jos et avaa ovee, niin hän tulee jerkulla sisälle. Tai räjäyttää sen asunnon ilmaan. Mä pelkäsin niin paljon, et mä lähdin sieltä pois ja ni, tää oli se lähtötilanne.*

*H: Joo no oliko sillai, et sä itse otit yhteyttä, vai oliko joku muu taho, joka sano, että voisit tulla vai mitenkä sitten?*

*N: Mä soitin tänne itse, et mä tunnen tän paikan ennestään. (N8)*

Väkivaltatilanne kotona pakotti naisen lähtemään. Poliisit vievät pahoinpitelijän mukanaan, mutta pelko väkivallan jatkumisesta sai naisen hakeutumaan Asuntolaan. Oman motiivin ja aktiivisuuden lisäksi tulemiseen tarvittiin puhelin sekä rahaa bussilippuun. Käytännön asiat järjestyivät kyseisen naisen osalta nopeasti ja väkivaltatilanteesta huolimatta myös kunto matkan tekemiseen bussilla oli riittävä.

Seuraavassa tulotarinessa naisen yhteydenotto Asuntolaan tapahtuu ennakkotuntemuksen ja tiedon perusteella:



- H: *Miten te ootte tänne Asuntolaan nyt tullu ja?*
- N: *No mähän oon ollu täällä jo aikasemminki. Että nyt mää ihan soittelin juuri niinkun mä siitä äsken kerroin siitä viime kuun ja alkuvuoden näistä ongelmista sen pojan kanssa ((uhkaavaa käytöstä naisen luona)). Mä tunsin itteni niin hirveen väsyneeks ja mä aina otan yhteyttä sitte tohon sosiaalihoitajaan ((nimi)), että mä soitin sitte hänelle ja hän sanoi mulle että tulepas tänne vä- nyt. Mä sitte päätin, et mä tuun. (N9)*

Yhteydenotto tuttuun työntekijään, tapahtumien kulun kerronta ja saatu rohkaisu Asuntolaan tulemiseksi olivat tämän asiakkuuden alkamisen taustalla. Avun hakemisen liittyi sukulaispojan naiseen kohdistama häirintä ja ahdistelu. Kyseessä ei ollut ensimmäinen vastoinkäyminen pojan kanssa, vaan tilanne oli toistunut aiemminkin. Myös Asuntola oli tuttu entuudestaan. Oma valinta tulemisesta liittyi paikan tuttuuteen ja tulemisen luontevuuteen. Tuttu paikka on resurssi, jonka saattoi ottaa käyttöön silloin, kun oma väsymys kävi yli voimien.

Viimeisessä tulosta kertovassa otteessa nainen kertoo ihmissuhteen kariutumisen ja sitä seuranneesta asunnottomuudesta. Pidemmän päälle kiertely tuttavilla tuntui väsyttävältä. Päätös Asuntolaan tulemisesta kypsyi vähitellen.

- H: *Miten ihmiset tulee tänne taloon tai minkälaisissa tilanteissa ja, että kun sä tulit tänne?*
- N: *No mä tulin sen takia, että mä asuin yhden miehen kans tuolla Koivulassa ((kaupunginosa))*  
*(...)*
- H: *Siihen tulotilanteessa, jotenkin liitty se suhde si?*
- N: *Liitty joo, kato kun, kun me asuttiin yhdessä Koivulassa ja tota, no se muutti sitte tonne Toivon ((entisille päihteiden käyttäjille tarkoitettu tukiasuntola)) asuntolaan (...) Ja, mä en saanu jäädä siihen Koivulan kämppään. Et mä jäin, mä en tiä, et mitä mun oikein pitäis tehdä. Ja mä menin sitten vanhan kaverin tykö ja olin sillä. Mut en mä tiä, mä sit väsyin siihenkin. Et kun ei ollu sitä omaa asuntoo. Ja sit mä ajattelin, kai mun on pakko sit vaan nytte lähtee tänne.*
- H: *Nii mistä sä tiesit tästä paikasta?*
- N: *No mä oon käyny täällä joskus pari taikka nyt jo yli vähän yli kaks vuotta sitten, mä kävin täällä tutustuu.*
- H: *Nii joo, et oisko siinä sitte ollu jotakin vaihtoehtoja muita, vai että oliko että sitte pikkuhiljaa?*
- N: *En mä jääny miettiin, kun mä aattelin, että mun on pakko ratkasta jotenkin. (N10)*

Mielessä oli aikaisemmin tehty tutustumiskäynti tänne. Parisuhteen kariuduttua asunnottomuuden ratkaisuksi kävi jonkin aikaa kaverin luona asuminen. Pidemmän päälle Asuntola vaihtoehto tuntui paremmalta ratkaisulta. Ilman ulkopuolisten väliintuloa nainen teki päätöksen ja hakeutui Asuntolaan.

### 12.3. Etuoikeutetut naiset?

Haastattelijan kysymys Asuntolaan tulosta (miten, mikä tilanne, missä vaiheessa) johdattelee naisia kertomaan kahdesta asiasta eli kuka asuntolapaikan järjesti ja mikä oli Asuntolaan tulemisen taustalla oleva ongelma. Epäilemättä sekä haastattelijat että haastateltavat orientoituvat kysymyksen kohdalla juuri noiden kahden asian ympärille rakentuvaan keskusteluun. Ensinnäkin Asuntolaan tulemiselle täytyy olla jokin syy. Toisekseen Asuntolaan tuleminen ei ole itsestään selvyyttä vaan siihen liittyy erinäisiä yhteydenottoja ja järjestelyjä.

En ajattele haastattelukeskusteluissa puhuttujen kertomusten olevan naisten kokemusten suoraviivaisia kuvauksia, vaan ennemminkin niin, että ne rakentuvat moninaisten kertomusten sääntöjen ja tapojen varaan. Narratiivisen analyysin käsite ”sosiaalisesta tarinavarannosta” ohjaa kiinnittämään huomion kulttuurisiin elämän jäsenyyksien malleihin, jotka ovat läsnä ihmisten puheessa (Hänninen 1999). Kertomiseen vaikuttavat esimerkiksi ne retoriset päämäärät ja jäsenyykset, jotka liittyvät haastattelussa vallinneeseen kertomistilanteeseen. Naisten kanssa käymissäni haastattelukeskusteluissa naiset puhuvat asukkaana ja avun hakijan roolissa, haastattelijana minä puhun paitsi tutkijan varmasti myös sosiaalityön ammattilaisen roolissa. Taustalla vallitsee asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja tutkijan jäsenyykset, jolloin tarina rakentuu tästä kehikosta löytyvien sanastojen ja tarinoiden varaan. (Jokinen 2000.) Puhutaan sosiaalisista ongelmista ja tehtävä tutkimus liittyy Asuntolan asiakkuuteen, haastattelijana on tutkija-sosiaalityöntekijä jne. Vastaavasti vastaillessaan haastattelijan kysymyksiin naiset nimeävät sosiaalisia ongelmia ja antavat selityksiä sille, miksi he ovat joutuneet kyseiseen tilanteeseen, Asuntolaan.

Seitsemän naista yhdestätoista on päätenyt Asuntolaan viranomaistahon ohjaamana. Neljästä omasta aloitteestaan Asuntolaan hakeutuneista kolmen naisen tulemiseen liittyi joko välillisesti tai välittömästi joku viranomaistaho: sosiaalitoimisto maksusitoumuksen pyytämiseksi, poliisi kotona tapahtuneessa väkivaltatilanteessa ja miesystävän muutto päihteitä käyttäville tarkoitettuun tukiasuntolaan. *Asiakkuuden alkaminen on siis ennen muuta viranomaisasia.* Viranomaisaloitteesta asukkaaksi tulleiden naisten tarinoissa sosiaali- ja terveystoimen työntekijät avustavat, ehdottavat, kehottavat ja painostavat naisia Asuntolaan. Omasta aloitteesta tulijat tulevat ennalta tuttuun tai tiedettyyn paikkaan. Heidän hakeutumisenensa Asuntolaan on harkittua ja sen eteen ollaan valmiita näkemään vaivaa esimerkiksi maksusitoumuksen järjestämisessä. Kun viranomaiset määrittelevät avun tarpeen ja ohjaavat Asuntolaan, myös rahaan, maksusitoumukseen, paikkatilanteeseen, kyytiin ja saapumisajankohdan järjestämiseen liittyvien asioiden selvittely tulee tehdyksi työntekijöiden toimesta. Asunnottomana ja lähes rahattomana, itse Asuntolaan hakeutuvana edellä mainittujen käytännön asioiden hoitaminen osoittautui hankalaksi, mutta ei mahdottomaksi.

Viranomaislähtöisyys liittyy kertomuksissa läheisesti hyvinvointiyhteiskunnan hoivaavaan ja kontrolloivaan puoleen, viranomaisten vastuuseen

huolehtia ihmisistä silloin, kuin nämä itse eivät siihen kykene. Asunnottoman, huonokuntoisen ihmisen kadulle tai kotiin väkivaltaisen puolison luokse ohjaamisen sijasta sairaalan ja huumehoitopaikan työntekijät järjestävät naisille asuntolapaikkoja ja henkilökohtaisesti tuovat asiakkaitaan Asuntolaan joskus jopa pientä pakkoa käyttäen. Asuntolan työntekijät huolehtivat myös siitä, ettei hädätilanteessa oleva 'juomaputkessa' elävä nainen joudu hädetyksi suoraan kadulle. Naisten kertomuksissa viranomaisten huolenpito ja hoiva saavat lähinnä positiivisen merkityksen ja heidän välintulonsa on ollut helpotus. Tilanteisiin liittynyt vaihtoehdottomuus herättää kuitenkin myös kritiikkiä ja kyseenalaistamista. Huumehoitopaikasta ohjattu nainen puhuu Asuntolaan väkisin tuomisesta ja asiakkuuden aiheuttamasta rahattomuudesta, mutta kääntää asian myös viranomaisten 'oikeassa olemiseksi'. Lastensuojeluperusteella painostettuna Asuntolaan tulleen ja mielenterveyskuntoutujille tarkoitetusta tukiasunnosta hädätyn naisen puheissa kuuluu kuitenkin asiakaslähtöisyyden näkökulmasta vieras altavastaajan ääni. (ks. Kokkola ym. 2002.) Ratkaisun esittäminen vaihtoehdottomana ja välittömään päätöksentekoon painostaminen ovat kaukana asiakkaan ja auttamistyön ammattilaisen dialogisesta vuorovaikutussuhteesta.

Asuntolan ovien avautuminen ei ole itsestään selvyys, kuten Asuntolan kertomukseen liittyvästä asukasvalikoinnin kuvauksesta (luku 5) tuli esille. Haastattelussa puhuvat siis sekä etuoikeutetut että samalla yksittäisissä asiakassuhteissaan myös alistetuiksi tulleet naiset. Molemmat ovat täyttäneet asukasvalinnan kriteerit. Heidän hakeutumisensa taustalla oleva paikattomuus saa Asuntolan kertomuksesta (kappale 5.2.) tuttuja sisältöjä, naiset puhuvat parisuhteeseen ja perheeseen liittyvästä väkivallasta, erosta, päihteiden käytöstä, huonosta kunnosta ja asunnottomuudesta. He puhuvat juuri sellaisista sosiaalisista ongelmista, joiden avulla myös Asuntolan organisaatio tehtävänsä määrittää. Herääkin kysymys, onko haastateltavilla mahdollisuutta tuoda omia merkitystenantoja asioille ja tilanteille, vai onko heidän ensisijaisesti perusteltava oma asiakkuutensa ja oikeutensa asuntolapaikan saamiselle, myös haastattelijalle. (ks. Cedersund 1999.)

Asuntolaan tulleet naiset ovat tavallaan etuoikeutettuja paikan saadessaan tai joidenkin kohdalla sinne joutuessaan. Kannattaa kuitenkin muistaa, että on olemassa naisia, joille ovet pysyvät kiinni. Avunpyynnöstä huolimatta osa paikkaa hakevista tulee torjutuiksi. Mitä näille naisille tarkoittaa omasta paikattomuudestaan esille tuleminen, pyyntö tulla huomioiduksi ja autetuksi, mutta lopulta torjutuksi jääminen?

## 13. Asuntolan yleinen ja henkilökohtainen asiakkuus

Haastattelukeskusteluissa Asuntolan naisista puhutaan sekä toisina että omana itsenä. Aukkaana olen yksi heistä, mutta myös erottaudun kaikista muista omalla tarinallani (Kulmala 2004). Henkilökohtainen ja toisten tarina sisältävät paljon yhteistä, eikä aina voi suoraan sanoa, kummasta puhutaan. Peilaamalla itseä muihin siirtyvät myös merkitykset henkilökohtaisesta yleiseen ja yleisestä henkilökohtaiseen. Kyse on kategorisaation ja partikularisaation vuorottelusta asiakkuuteen liittyvässä haastattelukeskustelussa. (Järviluoma & Roivainen 1997; Billig 1996, 148–185; ks. Thörn 2004, 180–183.)

Tässä luvussa kiinnostuksen kohteena ovat asiakkuuden merkitykset naisten haastatteluissa rakentuvina konstruktioina. Otan haastatteluista esille kohtia, joissa naiset puhuvat asiakkuudesta suhteessa toisiin Asuntolassa oleviin ja myös suhteessa itseensä, omana asiakkuutenaan. Puheen sisältö tulee asukkaina olevien naisten ongelmien ja odotusten erittelystä, siitä ketkä hakevat ja millaista apua ja ketkä tulevat parhaiten autetuiksi Asuntolassa. Kiinnostavaa on myös se, miten puhujat itse asemoituvat ongelmien suhteessa yleisen asiakkuuden määrittelyyn, mitä he itse Asuntolasta hakevat. On muistettava, että haastateltavina olevat naiset eivät ole ensikertalaisina puhumassa itsestään ja omasta elämästään auttamistyön areenalla. Heidän asiakkuutensa on tullut jo useaan otteeseen puhutuksi ja kirjatuksi paitsi Asuntolassa, monien kohdalla myös muissa sosiaalisten ongelmien kautta määrittyvissä organisaatioissa ja asiakkuuden prosesseissa (Holstein & Miller 1993; Prottas 1979). Asiakkuuden mallin ja organisaatioiden kehikon mukaisten asiakkuuksien oppimiselle on siis ollut monta tilaisuutta. Toisaalta sekä henkilökohtainen että yleinen asiakkuus tulevat kerta kerralta uudelleen neuvoteltavaksi, myös tässä haastattelussa.

### 13.1. Asuntolan asiakkuus ja toisten tarinat

Asuntolaan tullessa vastassa on muitakin kuin talon työntekijät. Heti sisään astumisen jälkeen talon keskellä olevassa aulassa ja yleisissä tiloissa liikkuu ja istuskelee yleensä naisia, joskus myös heidän lapsiaan. Naiset voi tunnistaa toisiksi asukkaiksi, mutta samalla vilkaisu ympärilleen saa miettimään, ketä nämä toiset naiset täällä ovat ja miksi he ovat tänne tulleet? Kenelle tämä talo oikeastaan on tarkoitettu?

Yksinkertaisimmillaan naisten Asuntola on tietysti tarkoitettu naisille, mutta...

- H: *Mitäs sä ajattelet siitä, kun tähän on naisille, tää paikka niin, miten se näkyy?*
- N: *Oon mä nähny täällä yhden isän lasten kanssa*
- H: *Nih ((naurahtaen))*
- N: *Kylläkin ((naurahtaen))*
- H: *Poikkeus vahvistaa näitä sääntöjä ((nauraen))*
- N: *Poikkeus vahvi- joo kyllä joo ((naurahtaen)) pitää paikkansa, et tää on naisia, yleensä, pelkää naisia (N8)*

Asiakkuuden perusteena olevaa sukupuolta täytyy vahvistaa ainakin yhden poikkeuksen kautta: Mieskin voi olla täällä asukkaana! Muutoin miesten rooli Asuntolan asukkaina olevien naisten elämässä on kyllä vaikuttavaa, mutta ennen muuta väkivallan ja pahuuden merkityksessä.

### *13.1.1. Miesten pahoinpitelemille, asunnottomille ja rahattomille*

Vastikään taloon tulleen naisella ei ole vielä omakohtaista näkemystä toisista asukkaista.

- H: *Mitäs sä tästä paikasta aattelet, jos sä, just täst Asuntolasta, minkälainen paikka tää on nytte, nyt ku sä oot vasta tänne tullu? Tai ensinnäki, tiesitkö sä ennakkoon tästä jotaki?*
- N: *Kyllä mä oon kuullu näistä, mutta mä en oikeen osaa vielä sanoa, ku mä, nyt tarkemmin vielä ollu täällä*
- H: *Nii, kelle nää, kelle tää on, tarkotettu tää Asuntola?*
- N: *Naisille ja mitä tossa lapussa luki tuo*
- H: *Nii että se, et se jäi ainakin mieleen että, tää on naisille*
- N: *Nii*
- H: *Joo-o, no entäs jotain, onks, jäiks jotain muuta sitte, semmost mieleen? Et jos miettisit et kelle tää on tarkotettu, muuta kun naisille?*
- N: *Semmosille naisille, joil o perheväkivaltaa ja mitä vielä siinä luki et (N3)*

Näkemys asiakkuudesta on aluksi esitteestä luettua. Organisaation määrityksen mukaisesti haastateltava nostaa väkivallan perheisiin liittyvänä asiana esille. Omakohtaisempi kokemus toisten naisten elämäntilanteista alkaa muodostua vasta vähitellen taloon asetuttaessa. Toisten naisten Asuntolaan tuleminen syitä pohtiessaan naiset kertovat perheväkivallasta. Väkivaltainen parisuhde on monen naisen ongelma. Väkivalta, sukupuoli, perhetilanne ja koti liittyvät yhteen.

- H: *Mitä sä ajattelet niist muista naisista, ketä täällä on, et minkälaisia tilanteita? Miks ne on tänne tullut?*
- N: *No joillakin voi olla perheväkivaltaa (N3)*
- H: *Miten sä aattelet näitä muita naisia täällä niin, minkä takia nää on täällä, muut, ihmiset?*
- N: *Jokaisell on syynsä. Aika paljo on varmaan samanlaista että, tullu miehen kanssa ongelmia tai on tullu turpaan (N2)*
- N: *Että kyllä täällä monenlaista ongelmaa ihmisillä on, eihän täällä muuten oliskaan. Että jollain tavalla koti on mennä. En tiä mikä syy. Monta, monta kertaa sillai, että miehen takia etupäässä (N6)*

Asuntolaa tarvitaan miesten naisiin kohdistaman väkivallan vuoksi. Naiset hakevat irtiottoa väkivaltaisesta miehestä. He ovat niitä, joilla on ollut voimia ja mahdollisuus irrottautua väkivaltatilanteesta ainakin hetkeksi. (Husso 2003, 41–46; Nikunen 2002, 269–291; Notko 2000.) Naiset ovat siis pakomatalla kodistaan tai takana on menetetty koti. Kodista on tullut naisille pelon, uhan ja nöyryytyksen paikka. Tällöin koti ei ole naisille vain tilaan liittyvää asumista, vaan ennen muuta sosiaalisia suhteita. Naisten asunnottomuutta tutkineet (Granfelt 1998; Kärkkäinen 2000, 10; Jokinen 2004) kuvaavat asunnottomien naisten tarvetta pysytellä katseilta piilossa etenkin silloin, kun he ovat tulleet pahoinpidellyiksi ja kokevat itsensä nöyryytetyiksi. Tämä saa heidät pysymään alistavissakin sosiaalisissa suhteissa, vaikka sisäinen tunne suhteessa olisikin kodittomuus. Asuntolaan tulevat naiset astuvat tietyn rajan yli, he tulevat esiin omista piiloistaan ja kenties häpeästään. Avun hakeminen on paitsi omien kokemusten keskusteluun nostamista ja niiden jakamista, myös näkökulman rakentamista yhteiskunnallisessa mielessä. Omissa kohtaloissaan naiset tunnistavat samalla laajemman sukupuoleen liittyvän keskustelun naisten ja miesten välisestä suhteesta ja väkivallasta. Väkipalalta, sen pelko sekä asunnottomuus herättävät naisissa monia pohdintoja.

- H: *Mitä sä luulet näistä muista naisista jotka täällä on ni, onks ne, tai minkälaisen asioitten takia ihmiset tulee tänne?*
- N: *Näistä muista naisista?*
- H: *Niin jos ajattele ketä täällä on?*
- N: *En mä tiä sen mitä mä oon täällä jutellu ni, aika uskomattomiaki siis semmosia juttui kuuluu nyt. Kyllä mä luulen ett ne varmaan tulee sen takiakin osa että jo on ollu perheväkivaltaa tai, en mä sitte tiä että täällä taitaa olla enemmän ihmisiä sen asunnottomuuden takia kun jonkun semmosen, pelon takia (N4)*

Monenlaisia tarinoita ihmisen elämästä ja tapahtumista tulee vastaan niissä kontakteissa, joista naisilla keskenään Asuntolassa on. Kuulemiensa tarinoiden perusteella haastateltava kuitenkin epäilee asunnottomuuden olevan suurin tekijä, miksi Asuntolaa ja sen apua tarvitaan. Asunnottomuus liittyy kuitenkin sukupuoleen, eroon ja myös rahattomuuteen, joista kutoutuu ongelmien vyyhti.

- H: Näkyykö se jotenkin se naiseus, täällä sitte tai se naisiasiakkuus?  
 N: Laitetaan miehet järjestykseen ((nauraen))  
 H: ((nauraa)) Ni  
 N: Kyllä, aika paljon näkyy sitä, että naisilla on vähän omat asiat, minkä takia ne on kiipelissä, naisilla on usein rahapula tai ne on useammin, helposti, asunnottomia, varmaan  
 H: Niin et, naisilla on helpommin, tulee nää ongelmat, rahapula taas on  
 N: Mä luulisin, joo. Jos tulee ero niin, usein nainen joutuu lähtemään ja mies jää omaan asuntoonsa. (N8)

Toisin kuin julkisessa keskustelussa yleensä oletetaan, erotilanteissa naiset ovatkin miehiä heikommilla joutuessaan herkemmin asunnottomiksi. Väkivaltaisen miehen kanssa on hankala neuvotella käytännön asioista, kuten asunnon hallinnasta eron jälkeen. Väkivallan pelko ja ahdistus ovat voimakkaampia kuin puolensa pitämisen tahto ja mahdollisuus. Asuntolan asiakkuuteen liittyy tuen hakeminen naisena suhteessa mieheen, miesten ”järjestykseen” laittaminen. Perheväkivallasta puhuttaessa auttamisjärjestelmäämme pidetään usein sukupuolineutraalina. Erääksi selitykseksi neutraaliudelle tarjotaan ammattilaisten keskuudessa pitkään vallinnutta perhedynaamista ajattelua, jossa väkivalta tulkitaan osaksi perheen sisäisiä vuorovaikutussuhteita. Korostetaan koko perheen ongelmaa ja puhutaan perheväkivallan kohteesta, vaikka väkivallan kohteena onkin juuri nainen. (Nygqvist 2004, 102–104.) Haastateltavan naisen puheessa avun hakemisessa korostuu kuitenkin sukupuoleen liittyvä epätasa-arvo. Henkilökohtaisen elämän muutostilanteissa naiset tarvitsevat apua suhteessa miesten vahvempaan asemaan yhteiskunnassa.

Vaikeasta suhteesta irrottautuminen voi olla kiinni paitsi asunnon saamisesta, myös yhdessä huollettavina olevien lasten asioiden järjestymisestä ja rahasta.

- H: Kelle tää on semmonen hyvä paikka, tai kelle tää on tarkotettu, tai jos sillain ajattelis niin, jos pitäis jollekin vois suositella?  
 N: Jos mä suosittelisin semmosille, jotka elää, esimerkiks erittäin vaikeis avioliitos, että niitä pitää yhdessä esimerkiks lapset tai raha-asiat tai siis tarkotan velat  
 H: Nii joo just  
 N: Ni tämä olis semmoseen tilanteeseen, aivan ykköspaikka. (N1)

Vaikeita suhteita ei ole pakko pitää yllä, vaan apua kannattaa hakea Asuntolasta.

### 13.1.2. Päihteitä käyttäneille

Pidempi oleskelu Asuntolassa antaa mahdollisuuden arvioida asiakkuudessa ja asukkaiden keskuudessa tapahtuvia muutoksia.

- H: Tää on sitte, monia naisia, ymmärsinkö mä oikein et se, et joil on samanlaista?*
- N: Kyllä on monta, joilla on, näytelly suurta osaa, jossain vaiheessa elämää, se alkoholin käyttö*
- H: Nii, no onks sitte muita, onko muunlaisia, ihmisiä myös täällä sitte, vai?*
- N: No, en mä tiä nyt tällä hetkellä kun tässä on ollu niin vakaata pitkän aikaa. Mutta sitte tossa oli taas pienen hetken semmosiaki, jotka oli sitten huumeesta ollu katkolla (N6)*

Toisten ongelmat ovat tiedossa ja näkyvillä. Asuntolassa on monia naisen itsensä kaltaisia, joilla alkoholin käyttö on aikaisemmin ollut iso osa elämää. Asuntolan työntekijöiden tekemästä asiakkuuden tulkinnasta poiketen naisten päihteiden käyttöä ei siis vähätellä haastatteluissa (ks. kappale 10.2.), vaan päinvastoin haastateltava kertoo olleen ”monta” sellaista (itsensä kaltaista), joilla päihteet liittyvät asiakkuuteen ja elämään. Päihteiden käytöstä saatetaan puhua erilaisia päihteitä erottelematta. Naisen puheessa alkoholi ja huumeet tulevat kuitenkin eriteltyinä esille. Tiedossa ovat myös ne, jotka ovat olleet päihteiden vuoksi erilaisissa hoitopaikoissa. Asuntolan tilanne on haastattelukeskustelun hetkellä vakaa. Tilanne voi kuitenkin muuttua. Päihteiden käyttö on pahimmillaan koko asuntolayhteisön elämää häiritsevä tekijä. Kokemukset asuntolayhteisön ”epävakaudesta” liittyvät huumeita käyttäviin tai käyttäneisiin naisiin. Hankalimmassa tilanteessa palvelujärjestelmässämme näyttäisivätkin olevan ne naiset, joiden elämässä on huumeiden käyttöä, asunnottomuutta ja usein myös psyykkisiä sairauksia. Huumeiden käyttäjien auttaminen määrittyy usein organisaatioiden taholta vaikeaksi, auttamistyön paikan ja henkilöstön osaamisalueen ulkopuolelle kuuluvaksi erityisalueeksi. Myös toisten asukkaiden tuntuma pelko ja torjunta voivat vaikeuttaa pitkäaikaisen avun ja tuen antamista. (ks. Järvinen 1993, 116–128; Granfelt 2003, 73–74.) Asukkaiden keskuudessa huumeiden käyttäjistä on havaintoja, mutta heidän asiakkuuteensa ei suhtauduta suopeasti.

- H: Jos sä nyt jollekin kertosit tästä paikasta ja että minkälaisille, kuka tä-, kenelle tammönen paikka vois olla ok tai hyvä niin, miten sä sitä sanosit ((naurahtaen)) kuvailisit tai?*
- N: No ei tää ny ainakaan millekään huume, huumehörhöille eikä semmosille o*
- H: Nii-i tää ei sovi heille*
- N: Ei mun mielestä (N10)*

Huumeidenkäyttäjille paikka ei ole ”ainakaan” sopiva. Naisen kannanotossa voi aistia suorastaan ärtymystä (”huumehörhöille eikä semmosille”) siitä, että aineiden käyttäjät ylipäätään olisivat täällä asukkaina. Onko sitten kyse siitä, että huumeiden käyttäjille paikka ei ole sopiva (tätä vaihtoehtoa haastattelija tarjoaa naiselle) vai että heidän läsnäolonsa tuntuu epämiellyttävältä, sitä naisen vastaus ei (suoraan) kommentoi, vaikka ”huumehörhö” viittaa jälkimmäisen tulkinnan



ensisijaisuuteen. Huumeiden käyttäjien kaltaisiksi, Asuntolan ulkopuolelle kuuluviksi, nähdään myös lääkkeiden väärinkäyttäjät.

*H: Nii joo, mites muut naiset täällä ny sitte, minkä takia tai miten sä näät, minkä takia nää naiset on täällä ((naurahtaen )) minkälaisesta tilanteesta ne on oikeen tuolla?*

*N: Kuka ilmeisesti mistäkin. Millon mistäkin päin pää auki ja naama mustana ja toiset sitten on noitten, ilmeisesti lääkejutuistaan tullu et. Kyllähän tässä kaikenlaista näkee. Siihenkin on näkemyksiä, on monenlaisia, mut ei mun mielestä tää ei o semmosten paikka ((viittaa lääkkeiden väärinkäyttäjiin)) (N10)*

Lääkkeiden väärinkäyttöä on hankala tunnistaa, voi vain arvailla (”ilmeisesti”) sellaista tapahtuvan. Haastattelussa puhuva nainen pitää asiaa moniselitteisenä, mutta henkilökohtaisesti sulkisi lääkkeiden väärinkäyttäjät Asuntolan ulkopuolelle. Hänen mielestään Asuntola on suunnattu enemmän väkivallasta kuin lääkkeiden väärinkäytöstä kärsiville naisille.

### *13.1.3. Elämäntilanteen muutosta haluaville*

Asiakkuuteen voi liittyä myös kokonaisvaltainen näkemys elämänmuutoksen tekemisestä, suunnan kääntämisestä.

*H: Ketä tämmönen paikka parhaiten vois auttaa ni, mitä sä ajattelisit? Minkälaise-, jos tuota niin, sun pitäs kertoa jolleki että tämmösestä paikasta ni, mitä sitä vois sannoo?*

*N: No, tietenkin väliaikaisesti, kekä tahansa, joka ei voi siinä hetkellä olla siinä til- paikassa ni, esimerkiks perheväkivaltatapaukses tai muuta. Että on pakko lähtee vähän, mutta sitten pitempi, lähtemistä justiin näissä tilanteissa että, kriisitilanteissa ni, ku itte on valmis. Ei siinä mitään apuu jos itte, ei o valmis, ottamaan sitä mitä tar- tuntee tarviivansa apua et (...) Justiin tässä paikassa ni, kyllä se asiallinen miettiminen ja selvittely ja. Niinkun katsomu- elämäntilanne kaikkeehan ei ta- tarvikkaan sitte mutta, mihin päin lähtee että. Et tavallaan tienhaarassa (...) Varsinkin semmosille jotka haluais olla kuivil- ettei, ryyppäämät tai tollai niilläkin on tää tilanne että. Mut on se jonka nyt jatkaa ryyppäämist, muuten se on ihan sitte samahan se on tietenkin naisilla, semmosille jotka, ei nyt o- sitä tiehaarassa elämässään, et se on vaan sitä jossain olemist että*

*H: Nii että ne ei o, sanoiks sä et ne ei oo tiehaarassa*

*N: Niin ne tämmöset jotka nyt niinku, esimerkiks Miesten asuntolassa ((jossa voi olla myös päihtyneenä)) ovat ni, nehän on vaan siellä jotain suojaa hakemassa että*

*H: Joo että ne ei oo tienhaarapaikassa*

*N: Nii että ne vaan jatkaa samaa elämää (N11)*

Asuntolan asiakkuus on sidoksissa aikaan ja paikkaan, se voi olla avuksi kenelle tahansa juuri sillä hetkellä, kun he kokevat itsensä paikattomaksi. Muuta selitystä asiakkuuden alkamiselle ei tarvita. Pääasia ei ole se, että tullaan Asuntolaan hakemaan jotakin, vaan se, että lähdetään pois jostakin. Nainen erottelee erilaisia lähtemisiä niin, että pakko lähtemiseen voi olla vähäistä, hetkellistä tai pientä. Esimerkkinä tästä on väkivaltatilanne perheessä. Sillä hetkellä lähteminen on pakollista ja nopeaa, mutta välttämättä ei ehkä lopullista. Toisinaan naiset palaavat takaisin esimerkiksi väkivaltaisesti käyttäytyneen puolisonsa luokse. Tällöin Asuntolaan tuleminen onkin siellä poikkeamista, ei välttämättä elämäntilanteen muutokseen yltyvää toimintaa (Notko 2000, 9-11). 'Pois jostakin tulijoiden' lisäksi haastateltava kuvaa heitä, jotka hakevat Asuntolasta muutakin. Avun saaminen ja elämäntilanteen muuttaminen kuuluvat yhteen. 'Pois jostakin tulijat' eivät ole "valmiita" tämän avun vastaanottamiseen, kun taas valmiit ottavat sitä mitä tarjotaan. Mitä tarjottu apu sitten on? Nainen jatkaa kertomalla Asuntolassa tapahtuvasta asioiden miettimisestä ja selvittelystä, elämäntilanteen pohtimisesta. Tällöin ollaan muutoksen paikassa, tienhaarassa, jossa on päätettävä, minne päin lähteä. Toiset ovat Asuntolassa muutoksen paikalla, toiset eivät. Nainen kertoo kokemuksiaan esimerkiksi päihdeiden käyttäjistä ja vertaa naisia miesten asuntolan asukkaisiin. Toiset ovat siellä vain suojaa hakemassa ja jatkavat entisen kaltaista elämäänsä. Toiset ovat tienhaarassa ja ottavat vastaan Asuntolan tarjoaman elämäntilanteen selvittelyn ja uuden suunnan ottamisen.

Naisen kertomus Asuntolan asiakkuudesta, suuresta muutoksesta, siihen sitoutumisesta tai sitoutumattomuudesta tuo mieleen Asuntolan kertomuksessa käydyn keskustelun kuntoutuksesta, organisaation periaatteesta 'kuntoutusta kaikille' (kappale 6.1.3.). Olennaista on kuitenkin oma valmius ja näkemys muutoksen tarpeesta.

#### *13.1.4. Konkreettista apua ja kokonaisvaltaista tukea*

Millaista apua Asuntolasta sitten on järjestetty muutosta haluaville? Haastateltava nainen arvioi tilannetta jo pidempään Asuntolassa asuneen näkökulmasta, jolloin myös kokemukset avun järjestämisestä eivät liity vain olettamuksiin, vaan ne perustuvat muistikuviiin muista asukkaina olleista naisista.

*H: Jos ajattelee tätä Asuntolaa paikkana niin, miten sä ajattelisit että, minkälaisiin asioihin ihmiset saa täältä apua, noin yleensä?*

*N: No, täältä pyritään järjestämään asuntoja. Jos on päihdeongelmainen niin, järjestetään, mä tiedän ihmisen, joka on lähteny Päihdehoitokotiin ((ikäntyneille alkoholisteille tarkoitettu tukiasuntola)). Katkasuun, päihdeongelmaisena. Tiedän ihmisiä, jotka on saanut täältä asunnon, kun on ollut asunnottomana. Ja sit tiedän ihmisiä, jotka on tullut mielisairaalaasta, ilman asuntoa, ja päässyt tänne kuin, ensimmäiseen avohoitopaikkaan, yrittämään omaa elämää*

*((huokaisu)). Tässä nää on mun mielestä, nää tapaukset, mitä mä oon, mitä mä tiedän. Niin ja sitten, perheväkivalta vielä ((hymähtäen))*

*H: Joo no, onks tää paikka erikoistunu, johonkin tiettyyn vai onks sitte, ne on niinkun tää skaala, tämä vai? Voisko sieltä, erottautua joku, johonka erityisen hyvin voitais vastata tai? Vai onks se että, et aikamoneen asiaan voidaan vai onks tää jotenkin erikoistunu?*

*N: Ei o (N8)*

Asuntola ei ole erikoistunut mihinkään erityiseen asukkaidensa asioita hoitaessaan. Silti asunnottomuus, päihteet, mielenterveysongelmat ja perheväkivalta ovat olleet näkyviä ongelmia, joita kertoja tunnistaa muistellessaan tuntemiaan asukkaita täällä. Asuntolaan tulemisen taustalla ollut ongelma ja sieltä lähteminen liittyvät yhteen niin, että asunnottomille järjestetään asuntoja ja päihdeongelmaiselle päihdehoitoa. Perheväkivalta ei saa enempää kommentteja, se on kenties oman kokemuksen kautta naiselle niin tuttu asia, että sen voi kuitata välillä hymähdyksellä. Psykiatrisesta hoidosta tuleville Asuntola toimii ei vain konkreettisen asumisen paikkana, vaan taloon tullaan ”yrittämään omaa elämää”. Muutos liittyy siis tietyn konkreettisen ongelman, kuten asunnottomuuden tai päihteiden käytön poistamiseen tai sitten kokonaisvaltaisempaan ja kuvainnollisempaan ajatukseen elämisen tukemisesta. Naisten tarve hakeutua Asuntolaan voi johtua myös epämääräisemmästä osaamattomuudesta ja ymmärtämättömyydestä. Tänne tullaan sen vuoksi, ettei asioiden hoito ota sujuakseen.

*H: Miltä nää näytti, jos aattelee näitä muita naisia täällä talossa että, minkähän takia ne?*

*N: Kyllä täällä on monenlaista mutta, kyllä mulla on semmonen tunne että tää tämmönen, osaamattomuus ja ymmärtämättömyys aiheuttaa monelle ihmiselle vaikeita tilanteita. Ei osaa hoitaa asioitaan.*

*H: Nii-i sitte joutuu hankaluuksiin*

*N: Nii ni*

*H: Niin, että ne vois olla tääläkin näitten ihmisten, taustalla semmosta osaamattomuutta ja*

*N: Nii nii juu, että noin ((huokaus )) ei tiedettäs, minkä puoleen kääntyy ja kun tänne tulee niin sitten on huoletta että tää on ny semmonen paikka, josta kuuluu ny sitte kaikki mulle. Että noin itte yrittäs yhtään. (N9)*

Vaikeisiin tilanteisiin joutuminen ja Asuntolassa asuminen liittyvät yhteen. Vaikeiden tilanteiden taustalla on yhtäältä jonkinlaista osaamattomuutta ja ymmärtämisen puutetta. Toisaalta naiset voivat siirtää vastuun omien asioiden järjestämisestä Asuntolaan ja siellä oleville ihmisille. Kyse ei välttämättä ole siitä, etteivätkö naiset tietäisi (”ei tiedettäs”), mitä tulisi tehdä ja miten omia asioita hoidetaan. Asukkaana on kuitenkin mahdollista jättää vastuu toisille myös silloin, kun omat mahdollisuudet selviytyä ja osata ovat olemassa. Onko

Asuntola paikkana kenties sellainen, että se houkuttelee jättämään omien asioiden hoidon ja vastuun itsestään työntekijöille? Organisaation taholta (ks. luvut 9 ja 10) esitetty asukkaiden kategorisointi kyvyttömiksi, syöksykierteessä oleviksi ja 'sosiaalisesti sairaiksi' naisiksi yhtäältä velvoittaa työntekijöitä kantamaan vastuuta kokonaisvaltaisesti. Toisaalta työskentelyn taustalla nähty kuntoutuksen ja aktivoinnin eetos edellyttää vastuun suuntaamista myös naisille itselleen.

## 3.2. Henkilökohtainen asiakkuus

Näkemys toisten ongelmista ja Asuntolan yleisestä asiakkuudesta on myös osa haastateltavien naisten henkilökohtaista asiakkuutta, koska määritellessään toisia tulee kertoneeksi jotakin myös omasta itsestään (Kulmala 2004, 231). Jos Asuntolan asukkaat yleensä ovat tietynlaisia ja Asuntolan merkitys naisille yleensä on tietynlainen, myös henkilökohtainen asiakkuus rakentunee edellä esitettyjen sisältöjen kaltaisina merkityksin. Näin varmasti onkin, mutta omaa asiakkuuttaan pohdittaessa keskustelu saa entistä laajempia merkityksiä yhdistyessään henkilökohtaisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Miksi naiset tulevat Asuntolaan ja mitä he paikalta odottavat?<sup>58</sup>

### 13.2.1. Riittääkö katto pään päälle?

Asuntolaan hakeutuminen saa monen naisen kertomuksessa alkunsa siitä, että on joutunut konkreettisesti asunnottomaksi. Mikäli asunto olisi löytynyt jostakin muualta, asiakkuus tässä paikassa ei olisi koskaan alkanutkaan.

- N: *Et kun ei ollu sitä omaa asuntoo. Ja sit mä ajattelin, kai mun on pakko sit vaan nytte lähtee tänne.*  
(...)
- H: *Missä asioissa ne sitte tai saiko sä jotain apua täältä talosta sitte?*
- N: *No en mä tiedä sillain täältä, ku enhän mä mitään apua tarvinnu.*
- H: *Nii-i, sä et tarvinnu apua. Mitä sä aattelet, et mitä sä tarvit?*
- N: *Siis mä tarviin vaan, mä tarvin omasta mielestäni paikan, et mul on paikka, et mihin mä voin mennä ja missä mä saan olla. Et on tavallaan koti, missä saa olla.*
- H: *Se oli mitä sä tarvit. Siks sä tulit tänne.*

---

<sup>58</sup> Arja Jokisen (2004) artikkeli "Asuntola kulttuurisella kartastolla" käsittelee sitä, miten miesten ja naisten asuntoloiden asukkaat sijoittavat asuntolan kulttuuriseen kartastoomme. Jokinen käyttää aineistonaan naisten osalta tekemiäni haastatteluja. Jokisen artikkelissa ja väitöskirjassani esiintyy siis osittain samoja aineisto-otteita ja aineistojen tulkinnoissa on myös samoja teemoja.

*N: Ni, koska mä laskin et, en mä voi äitini nurkkiin mennä, enkä mihinkään et, koska mä en saanu jäädä siihen Koivulaan asuun. (N10)*

Paikattomuus on sitä, ettei ole paikkaa, missä olla ja minne mennä. Paikattomuudesta pois hakeutuminen tuo naisen Asuntolaan. Paikattomuus saa tässä naisen kertomuksessa vertailukohdakseen kodin. Asuntola paikkana ei vastaa kotia (”tavallaan koti”), mutta saa kuitenkin myös joitakin kotiin liittyviä merkityksiä (Granfelt 2003a; 158–162.) Kotiin voi mennä ja siellä voi olla. Vaihtoehtona tälle paikalle on oma koti, mutta yhtä hyvin myös ystävän tai sukulaisen koti. Asunnottomuuteen ei sinänsä liity avuntarvetta, vaan vaihtoehtoinen ratkaisu tilanteeseen olisi ollut vapaa asunto jossakin muualla. Myös seuraavassa otteessa paikattomuus on konkreettista asunnottomuutta.

*H: Kaks ja puoli vuotta ((asunnottomana)) Minkälaisia paikkoja ne on sitte ollu, että missä sä oot sitte ennen tätä avoliittoa?*

*N: No mä olin yhen ((naurahdus)) sitä, ennen tätä avoliittoa mä olin yhden semmosen vanhemman naisen luona toista vuotta. Ja sit sitä ennen meil oli semmonen muutaman kuukauden semmonen, meit oli useampikin asunnoton siinä, toissa talvena. Se oli jo häätö päällä niin, oltiin siellä yhdessä asunnossa sitte.*

*H: Siellä Kaupunginosan (...)*

*N: Ja oltiinhan me sitte rapussaki jonkin verran, mutta kuitenkin että ihan alussa. Ja jossain välissä, mutta kesäaikana riitti pihakin (...)*  
*)Varsinkin kun se kesähä oli niin kuuma ja lämmin*

*H: Mutta tää on kuitenkin semmonen ensimmäinen kerta et sä oot asuntolaan?*

*N: Joo (N11)*

Vaikka asunnottomuus on jatkunut pitkään, se ei tarkoita sitä, että nainen olisi elänyt paikattomuudessa, ’ei missään’ – paikassa. Asunnottomuus on ollut erilaisten vaihtoehtojen kokeilemistä ja erilaisissa paikoissa olemista. (Granfelt 2003a, 156–157; ks. Hassi-Nuorluoto 2000, 158.) Vaihtoehtoja asuntolapaikalle löytyy esimerkiksi tuttavien luota, rappukäytävistä ja kesäaikana ulkona asumisesta. Asuntolapaikka ei ole ollut aikaisemmin välttämättömän tarpeellinen ja päätös Asuntolaan tulemisesta on nytkin tehty harkiten.

Asunnottomuuden vuoksi taloon tulleilla on luonnollisesti asunnon saamiseen liittyviä odotuksia paikan työntekijöille. Paikan merkitys on olla kattona pään päälle tällä hetkellä sekä apuna katon löytymiselle myös jatkossa.

*N: Ku ees sais tän asunnon et*

*H: Se on nyt semmonen tärkeä?*

*N: Nii*

*H: Joo. Mitäs muita asioita siinä ois sitte, se asunto on kaikist tärkein?*

*N: Niin, asunto, että pääsis omaan asuntoon sitte. Mä kuulin vaan, että tätä kautta saa, sen tähän mut laitettiin tänne.*

H: *Joo nii et sut laitettiin tänne?*  
N: *Nii sen tähe et. (N3)*

Haastateltavan naisen elämässä on paljon selviteltäviä asioita (taustalla avioero ja lapsen sijoitus, jotka tulevat esille toisessa kohdin naisen kertomusta). Vähintä, mitä elämältä nyt voisi odottaa, on kuitenkin asunnon saaminen. Nainen viittaa sosiaaliviranomaisiin (tulee esille toisissa kohdin haastattelua) kertoessaan kuulleensa Asuntolan mahdollisuuksista asunnon järjestämisessä. Kuin ulkopuolisen kertojan sanoin nainen toteaa, että hänet laitettiin (viranomaisten toimesta) Asuntolaan juuri asunnottomuuden vuoksi. Hankalassa tilanteessa tuli antauduttua 'viranomaisten käsiin' odottamaan asioiden järjestymistä.

Asunnottomuus on kuitenkin vain yksi merkitys, joka Asuntolaan liitetään. Paikka on myös enemmän kuin katto pään päälle, asunto tai oman kodin korvike. Naiset eivät vain tule Asuntolaan, vaan he lähtevät pois jostakin.

### *13.2.2. Pois jostakin, turvaan ja suojaan*

Asuntola tarjoaa välitöntä turvaa silloin, kun tilanne on uhkaava esimerkiksi kotona.

N: *Hakee apua niin sit voi palata kotiin. (...) Mutta siis mä en vaan ymmärrä sitä, että ois se asia, varmaan muitakin keinoja ollu, ku se et mun täytyy lähtee kotoo. Ei se ainakaan auttanu, et mä lähden pois kotoo. No siinä mieles, että kyllä mun lapsilla ainakin nyt turva ja mulle nyt turva. (N4)*

Väkivaltainen puoliso (tulee esille toisessa kohdin haastattelua) on uhka niin kokemuksestaan kertovalle naiselle kuin hänen lapsilleenkin. Kotoa lähteminen ei silti ole ollut helppoa tai ristiriidatonta. Pitkällä tähtäimellä arvioiden joku toinen vaihtoehto olisi voinut olla Asuntolaan tuloa parempi ratkaisu. Oma ja lasten välitön turvallisuus oli kuitenkin painava peruste hakeutua pois hankalasta kotitilanteesta Asuntolan tarjoamaan turvaan. Myös muissa kertomuksissa Asuntolaan tulo sinänsä ei ole ollut tavoiteltavaa, vaan ennemminkin naiset puhuvat siitä, että on päästävä pois jostakin.

N: *Mä pelkäsin niin paljon, et mä lähdin sieltä pois. (...) Koska siin oli se vaara et, hän pyrkii sitte paikalle tämä mies. Jos tietää, missä mä olen. Mä tiedän että, tääl on, semmoset turvatoimet, että tänne ei pääse, eikä tänne kannata tulla. Ja hän tietää sen itseksi. Mä halusin olla rauhassa. Ja sit toinen, mitä mä halusin ni, tietyst siinä, kun lyödään ni, tulee semmonen, mulla tuli ainakin semmonen nöyryytetty olo. Niinku eläintä lyödään ni, se menee maahan ja vikisee. Tuli semmonen paha olo, et mä halusin olla pois sieltä siitä ympäristöstä, missä se on tapahtunu. (...) Erittäin hyvät palvelut, siisti, turvallinen. (N8)*

Pelko ajaa naisen liikkeelle hakemaan apua. Uhkaava tilanne parisuhteessa on jatkunut jo pitkään, mutta vasta lopullinen väsyminen pelkoon ja väkivaltaan saa naisen liikkeelle. On päästävä pois ahdistavasta ympäristöstä. (Husso 2003, 220.) Asuntolan seinät antavat turvaa sekä ruumiillista uhkaa ja satuttamista että henkistä pahaa oloa ja nöyryyttämistä vastaan. Lukossa pysyvät ovet sekä työntekijöiden sitoutuminen asukkaiden fyysisen koskemattomuuden turvaamiseen Asuntolassa asumisen aikana antaa mahdollisuuden haavojen ja mustelmien paranemiseen, lepoon ja rauhaan.

- N: Kyllä siis tää on vaan semmonen lepohetki mulle tää.*  
*H: Niin, voisko aatella, että näitä lepohetkiä on sitte tarvittaessa jatkossakin?*  
*N: Nii mää ajattelin että, jos mä sitte voin joskus tulla tänne. (N9)*

Asuntola voi tarjota hetken levon, jotta elämä voisi jatkua uusinnetuin voimin. Paikalta ei odoteta sitä, että siellä puututaan henkilökohtaiseen elämään sinänsä, vaan parasta voi olla se, että on 'lupa olla'. Turvaa antaa tietoisuus siitä, että Asuntola voi olla jatkossakin lepohetken mahdollistaja. Asuntolaan tulo voi siis olla hetken siirtymistä pois jostakin, jonne kuitenkin on palattava takaisin.

Silloin, kun paluu entiseen ei tunnu mahdolliselta, mutta tietoa tulevaisuudestakaan ei vielä ole, voi kuitenkin hypätä vauhdista ja pysähtyä.

- N: Mutta parempi, ku me molemmat tosissaan lähdetään ((väkivaltainen parisuhde ja erotilanne)) että tämä on ollu mulle semmonen pysähdyspaikka. (N1)*

Käänte elämässä parisuhteen loppumisen ja eron vaiheessa tarvitsee aikaa kypsymiseen. Asuntolaan tulo on lähtemistä pois entisestä ja siirtymistä johonkin uuteen, mutta mihin? Asuntola on naiselle paikka pysähtyä ja viivähtää turvallisesti oman elämän muutoksia pohtien.

Paitsi ulkoapäin tulevaa uhkaa ja pelkoa vastaan Asuntola voi tarjota turvaa omasta itsestään päin tulevaa epävarmuutta ja uhkaa vastaan.

- H: Miks sä tänne sitte tulit, tai että mitä sä saat täst?*  
*N: Mää, jos mä muuttaisi, jos mul olis nyt, mä vertaan tällein, että jos mä saisin nyt asunno ja mä laittasin sen valmiiks, ni ensimmäinen, ku mä laittasin se, mitäs ny sitte? Mä soit- menisin puhelinkioskiin ja soittaisin, että onko piriä. Mutta täälä paikassa on ihmisiä ja mulle, siis mulle tulee, yksin, mä en osaa olla yksin yhtään. Se. (N7)*

Asuntolassa olevat muut ihmiset antavat suojaa silloin, kun yksin olo on uhka omalle hyvinvoinnille. Ympärillä olevien ihmisten turva, sekä työntekijöiden että toisten asukkaiden, korostuu. Henkinen tuki ja turva sekä konkreettisissa asioissa auttaminen ovat merkityksellisiä monelle naiselle heidän kuvaillaessaan Asuntolaa sellaisena, jona se vastaa heidän odotuksiinsa ja heidän tarpeisiinsa.

### 13.2.3. Henkistä tukea ja konkreettista apua

Asuntolan turvallinen ympäristö ja ympärillä olevat ihmiset antavat mahdollisuuden paneutua asioiden pohtimiseen.

- H: Jos vielä palais tähän taloon niin, mikä se on ollu se merkitys sitte? Tän paikan merkitys sulle? Voiks sitä jotenkin vielä*
- N: Äh, en mä tiedä. Kai mä sain sitte ajatukset, tiäkkö, sillain jollain tapaa tuolla aivoissa ni loksahdeleen paikoilleen. Ny, ku ei tarvinnu olla yksin. Tässä oli kuitenkin aina joku, jonka kans pysty jutteleen, et vaik ei nyt omia asioita tuonukkaan julki. (N10)*

Omien ongelmien jakaminen toisten kanssa ei ole välttämätöntä vaan pelkkä tietoisuus muiden läsnäolosta ja mahdollisuus kanssakäymiseen edesauttaa omien ajatusten selkiintymistä ja järjestykseen saamista. Henkisen tuen saaminen on keskeistä silloin, kun omiin ajatuksiin on saatava järjestystä. Asuntolasta voi löytää tarvittavan yksityisyyden asioidensa pohtimiseen ja samalla ihmissuhteita, jotta yksinäisyys ei vie mukanaan. Omien kokemusten kertominen ja toisten kokemusten kuunteleminen on osa yhteisömuotoista asumista. Joskus voi olla tarpeen rajata sitä, mistä asioista ja kenen kanssa Asuntolassa voi keskustella. Usein omien henkilökohtaisten asioiden puhuminen pelkästään talon työntekijöille on luontevaa, mutta toisinaan toisille asukkaille, 'kohtalotovereille' puhuminen on hyvässä mielessä merkityksellinen asia.

- N: Sekin on aika hyvää terapiaa, että saa vaihtaa kokemuksiaan ja mielipiteitä.*
- H: Joo niin et se on hyvää terapiaa, niitten muitten ihmisten kanssa keskustella sitte, muidenkin kuin työntekijöitten.*
- N: Joo nimenomaan joo. Kyllä saa paljon tukea. (N8)*

Asuntolaan tuloon saattaa liittyä järkyttäviä kokemuksia, kuten yllä olleessa otteessa puhuvan naisen kokema väkivalta ja sen seurauksena joutuminen sairaalahoitoon (tulee esille toisessa kohdin naisen kertomusta). Keskustelut toisten asukkaiden ja työntekijöiden kanssa rinnastuvat terapiaan, josta saa paljon tukea. Toiset asukkaat toimivat vertaistukena silloin, kun vaikeiden kokemusten jälkeen yksin oleminen ei tuntuisi hyvältä. (Nylund 2004, 187–188.) Voi olla, että vain toinen samaa kokenut ymmärtää sen, miltä tuntuu ja mitä on tapahtunut (Husso 2003, 53.) Asukkaiden kesken tapahtuva ihmisten välinen kanssakäymiseen ja erityisesti jaettujen kokemusten yhdessä puhuminen on Asuntolan työn resurssi. Vertaistuen resurssia esimerkiksi ajanvarauksella toimivissa auttamistyön paikoissa (esim. sosiaalitoimistot, A-klinikat, perheneuvolat) voidaan tavoitella järjestämällä tarkoituksella tilaisuuksia, joihin saman asian ympärillä ihmiset kokoontuvat. Asuntolassa siihen on luonteva mahdollisuus ilman erityistä järjestämistäkin.

Asuntola on yhteisö, jossa ihmissuhteiden lisäksi myös talon säännöt antavat turvallisen olon.



- H: Minkälaista apua sä täältä ootat? Tai ootaks sä apua? Tai että minkä takia sä tulit oikeestaan, jos sillai voi sitä ajatella että?*
- N: No siis kun mul ei oo kämppää. Mä ootan että ne auttaa mua siinä asunnonhankkimisessa. Mut toisaaltaan ni, mä en oo vielä valmis omaan. Koska mä tarvin tän ympärilleni tän, en mää voi asua yksin.*
- H: Mitä sä tarvit ympärillä tän?*
- N: Henkilökunnan joka, jeesii mua siinä elämisessä. Ja mä tarviin jonkunlaiset säännöt. (N2)*

Asuntola ja sen henkilökunta ovat tällä hetkellä yksin asumista parempi vaihtoehto. Työntekijöiden apu on merkityksellistä kokonaisvaltaisella tavalla, kyseessä on kuvainnollisesti koko elämä henkisestä tuesta konkreettiseen apuun saakka. (ks. Nyqvist 2004, 111–112.) Viranomaisten rooli on toimia henkisen tuen antajana, lähellä olevina ihmisinä ja myös sääntöjen avulla ylläpidettyjen puitteiden luojina Talon henkilökunnalle voi asettaa myös konkreettisia velvoitteita yhteiskunnan auttamisjärjestelmän työntekijöinä, viranomaisroolissa. Viranomaisina Asuntolan työntekijöiltä voi odottaa konkreettista apua asunnon hankkimisessa tulevaisuudessa.

#### *13.2.4. Yhteiskunnan väliintulo*

Haastateltavat naiset asettavat Asuntolalle ja sen työntekijöille odotuksia yhteiskunnallisen auttamisjärjestelmän edustajina. Järjestelmän asiakkaana, paikan asukkaana on oikeus odottaa apua viranomaisilla, Asuntolan työntekijöillä on velvollisuus auttaa.

- N: Et ilmeisesti nyt sitten erotaan tai hän joutuu lähtemään mun asunnosta. Ja tässä nyt tää talo toimii välittäjänä, että se neuvottelu järjestetään täällä ja mä oletan, että täl on semmonen vaikutus, että hän ymmärtää, että mä oon vakavissani. Ja näähän on viranomaisia, tietyllä tavalla että, tästä tulee viranomaisasia ja mä aion viedä tän vielä poliisiasiaksi, tän pahoinpitelyn. (N8)*

Nainen hakee työntekijöistä tukea ennen kaikkea viranomaismerkityksessä. Asuntolan paikka on antaa puitteet neuvottelulle, jossa pohditaan erotilannetta. Henkilökunnan keinot väliintulolle ovat osa auttamisjärjestelmään kuuluvaa viranomaisroolia. Työntekijöiden rooli rinnastuu yhteiskunnan muihin viranomaisiin, tässä poliiseihin. Asuntolan työntekijöiden rooli on toimia välittäjänä erotilanteessa ja saada kotona oleva väkivaltainen mies muuttamaan pois naisen asunnosta. Poliisiviranomaiselle jää pahoinpitely asian juridisen puolen hoitaminen. Asuntolaan tulo ja yhteiskunnan väliintulo liittyvät yhteen.

Yhteiskunnan puuttumisen merkitykseen kuuluu myös palveluista tiedottaminen:

- H: Tää on ollu sit semmonen pysähdyspaikka, eks sä niin sanonu?*

- N: *On, ja rauhoittumispaikka*  
H: *Ja rauhottumispaikka*  
N: *Ihana paikka. Että tästä kannattais kyllä enemmän tiedottaa. (NI)*

Naisen kokemukset hyvästä paikasta ja hyvistä palveluista tuovat mieleen sen, että Asuntolasta tulisi tiedottaa mahdollisimman laajalle joukolla ihmisiä. Paikasta voisi olla avuksi myös muille.

### 13.3. Kohdeasiakkuudesta luopumisen aika

Omasta ja toisten asiakkuudesta puhuttaessa naisten kuvaukset ovat hyvin lähellä toisiaan ja toisinaan onkin vaikea erottaa, kummasta asiakkuudesta nyt keskustellaan (Kulmala 2004). Haastattelijana viritin keskustelua yleisestä asiakkuudesta kysymällä miksi toiset ovat täällä asukkaina ja ketä Asuntolassa voidaan parhaiten auttaa. Haastateltavien naisten omasta asiakkuudesta kertovat keskustelukohdat olen poiminut haastattelujen eri kohdista, joissa keskustelemme Asuntolan ja asiakkuuden merkityksistä haastateltavalle itselleen. Asuntolaan tulosta kertoessaanhan (luku 12) naiset ovat jo kertaalleen määritelleet lyhyesti tulon taustalla olevan tilanteen ja ongelman omalta kohdaltaan. Kertomukset toisista voivat olla lähellä kertomusta naisista itsestään, etenkin Asuntolaan tulemisen taustalla olevan ongelman kuvaamisessa. Omien kokemusten kautta myös toiset tulevat ymmärretyiksi. Myös erontekoja haluttiin tehdä, ketkä eivät kuulu tänne ja ketä täällä ei pystytä auttamaan.

Yleinen asiakkuus, haastateltujen naisten näkemys siitä, ketä Asuntolan asukkaat ovat ja ketä voidaan parhaiten auttaa, oli pääasiassa miesten naisiin kohdistamaan väkivaltaan, naisten päihteiden käyttöön ja asunnottomuuteen liittyvää. Näin myös asiakkuuden tavoitteet liittyvät paljolti juuri väkivaltasuhteen ja päihteiden käytön katkaisemiseen ja siihen saatavaan tukeen. Konkreettisin asia, mitä Asuntolaan hakeutumisella tavoitellaan, on kuitenkin oma asunto tulevaisuudessa. Yksi haastateltava tuo esille ajatuksen Asuntolan palveluita hyväksikäyttävästä asiakkuudesta. Asuntolassa asuvat naiset voivat asettua 'liikaa' autettaviksi. Tällaiset naiset eivät riittävästi yritä itse hoitaa asioitaan, mikä voi johtua ei vain heidän haluttomuudestaan vaan myös heidän ymmärtämättömyydestään. Onko tällöin kyse Asuntolan kertomuksessa olevasta sairauden ja mystisyyden teemaan kuuluvasta selityksestä naisten 'sisällä' olevista ominaisuuksista ja piirteistä, vajavaisuudesta ja kyvyttömyydestä (ks. Tuomainen ym. 1999; Conrad & Schneider 1980; Loseke 2003a, 78; Thombs 1999, 6-9)? Osaamattomuus ja yrittämättömyys liittyivät asian esille tuoneen naisen puheessa kuitenkin enemmän siihen, että asioita teetetään työntekijöillä myös silloin kun itsekin niihin kyettäisiin. Ehkäpä kyse onkin siitä, että asukkaana oleva asettuu palveltavaksi ja katsoo olevansa oikeutettu tiettyihin palveluihin Asuntolassa ollessaan.

Naisten oma asiakkuus ja odotukset Asuntolalle rakentuvat pitkälti yleisen asiakkuuden ja toisten tarinoiden mukaisiksi. Omassa henkilökohtaisessa asiakkuudessa puhutaan kuitenkin enemmän henkisen avun ja tuen merkityksistä. Asunnon tavoittelemisen, päihteistä tai väkivaltaisesta suhteesta irtautumisen ja eroprosessin virittämisen rinnalla yhteisöllisyyden, työntekijöiden, toisten asukkaiden, Asuntolan sääntöjen ja seinien tuoma turva korostuu. Avun tarpeen ja oman asiakkuuden tavoitteiden määritykset eivät tuota naisille ongelmaa. He tietävät miksi he ovat Asuntolassa ja mitä sieltä haluavat. Heidän tekemänsä jäsennykset muistuttavat paljolti työntekijöiden tekemiä jäsennyksiä sosiaalista ongelmista ja ongelmatyöstä (luvut 6 ja 7). Mutta jäsennyksissä on myös eroa. Naisten oma asiantuntijuus palveluiden tarpeen määrittämisessä on merkille pantava. He eivät ole kykenemättömiä, mystisesti sairaita kummajaisia, vaan erittelevät omaa tilannettaan, tavoitteitaan ja Asuntolalta odottamansa avun laatua.

Palveluiden käyttäjän näkökulmasta naiset puhuvat siitä, millaista apua he odottavat Asuntolalta ja myös laajemmin palvelujärjestelmältä. Organisaation näkökulma taas virittää kohdeasiakkuutta (ks. luvut 9 ja 10). Millaisia asukkaita Asuntolassa on ja mikä on organisaation tehtävä? Asukkaiksi tulevien merkityksenannot eivät kuitenkaan kykene kilpailemaan työntekijöiden tekemien määritysten kanssa. Kohdeasiakkuuteen eivät kuulu kohteena olevien tekemät arvioit palveluiden tarpeeseen johtaneista ongelmista tai ne tulevat uudelleen tulkituiksi organisaation näkökulmasta<sup>59</sup>. Palvelun hakijalta ei odotetakaan omaa aktiivisuutta palveluidensa suhteen, vaan hän voi asettua valmisiin ongelmamäärittämiin ja tavoitteisiin. Tällöin ihminen on auttamisjärjestelmän ja ammatillisten toimenpiteiden kohteena, objektina. Tausta-ajatuksena kohdeasiakkuudelle voi olla, ettei asukkaalla ole kykyä arvioida omaa tilannettaan, tarvittavia toimenpiteitä, saatikka saamansa palvelun laatua. Olisiko organisaation merkityksenannoista luopuminen ja asukkaina olevien merkityksenannoista virittyvä asiakkuus myös kohdeasiakkuudesta luopumista? Kohdeasiakkuudenhan väitetään olevan jo historiaa kuluttaja- ja palveluasiakkuuden yhteiskunnassamme. (Niiranen 2002; ks. Juhila ym. 2003, 14–16.) Miten Asuntolan asiakkuus ja kuluttajanäkökulma sitten sopisivat yhteen?

Monilla yhteiskunnallisten palveluiden sektoreilla korostetaan ihmisille tarjottavien palveluiden moninaisuutta, vaihtoehtoisuutta ja valinnan mahdollisuuksia<sup>60</sup>. Palveluiden käyttäjät nähdään entistä enemmän kuluttajina, joiden tekemien valintojen seurauksena palvelutkin paranevat. Kuluttajuuteen yhdistetään tavallisesti myös maksuvalmius. Valintojen tekemiseksi ihmisillä on oltava paitsi rahaa, myös tietoa eri vaihtoehdoista. Vuokko Niiranen (2002) toteaa, että kuluttajakansalaisuutta sallitaan eri asiakkaille eri tavoin.

---

<sup>59</sup> Esimerkiksi asukkaiden ilmoittamat tulokset tulevat kyseenalaistetuiksi ja tulkituiksi uudelleen (kappale 10.2.).

<sup>60</sup> Esimerkiksi lasten päivähoidon vaihtoehtoja ovat perheelle tarjottavat taloudellisen tuen muodot kotihoidolle, perhepäivähoito, päiväkotiki ja ryhmäperhepäivähoito tai vanhusten hoidon palvelutarjontana ovat avohoito, laitoshoido, palvelusetelit, omaishoidontuki ym.

Markkinalähtöisen kuluttajamallin istumisesta hyvinvointipalveluiden käyttämiseen ja tuottamiseen yleensäkin voi suhtautua varauksella, ainakin viimesijaisen auttamistyön näkökulmasta. Kuluttajamalli edellyttää ihmisiltä riittäviä kuluttajan valmiuksia, esimerkiksi mahdollisuutta valintojen tekemiseen. Toteutuakseen tämä tarkoittaisi sekä rahan käytön mahdollisuutta että palveluiden tarjonnan monipuolisuutta. Kuluttajanäkökulmasta katsottuna palveluiden käyttäjät hyötyvät palveluiden tarjoajien välisestä kilpailusta. Asetelma kääntyy kuitenkin pääläelleen viimesijaisen auttamistyön kontekstissa, jossa ennemminkin asiakkaat 'kilpailevat' siitä, kuka tulee valikoiduksi organisaation asiakkuuteen ja ketkä taas uloslyödyiksi palveluista. Palveluiden käyttäjille annetaan kyllä mahdollisuudet arvioida omaa tilannettaan ja tarpeitaan etenkin asiakkuuden alkaessa, mutta työntekijöillä ja auttamistyön järjestelmällä ei ole välttämättä valmiuksia kohdata kuluttaja-asiakkaita. Asiantuntijuuden ja professionaalisen aseman korostus eivät useinkaan kannusta palveluita hakevan ihmisen omista merkityksenannoista kiinnipitämiseen tai sitten yhteiskunnalliset resurssit (kuten raha ja mahdollisuudet asunnon saamiselle) eivät tue ihmisten asettamia tavoitteita. Erityisesti pitkään jatkuvassa asiakkuudessa, jossa ihminen näkee itsensä jatkuvasti vain toimenpiteiden ja määritysten kohteena, hänen on aina vain vaikeampi toimia aktiivisesti ja tuoda esille omia odotuksiaan ja merkityksenantojaan (Williams 1998, 13; Wilson 1998, 60–61).

Haastattelemani naiset eivät asetu sen paremmin kuluttaja-asiakkuuden kuin kohdeasiakkuudenkaan muottiin. Kuluttaja-asiakkuuteen kuuluvan valintojen tekemisen näkökulmasta heillä ei ole rahaa eikä vaihtoehtoja äänestää jaloillaan eri palveluiden puolesta tai vastaan<sup>61</sup>. Objektin asema, kohdeasiakkuuteen kuuluva ongelmien, asiakkuuden ja tavoitteiden ulkoapäin määrittäminen ei liioin sovi haastateltavina olleiden naisten näkökulmaan. Voi olla, että asiakkuuden historia ja opitut mallit asiakkaana olemisesta vaikuttavat omien elämäntilanteiden ja tavoitteiden mieltämiseen ja määritykseen, mutta yhtä kaikki naiset tekevät itse oman asiakkuutensa linjaukset. Näiden linjausten tekemistä voisi helpottaa se, jos organisaation asiakkuuden kriteerit sekä yleisen asiakkuuden kuvaukset olisivat palveluiden käyttäjien näkyvillä ja arvioitavissa. Tämä mahdollistaisi kenties paikoittain palveluasiakkuuden kuvauksen mukaisen aktiivisuuden yhteisön jäsenenä, haastaisi ottamaan kantaa ja osallistumaan palveluiden tavoitteiden, kohdentamisen ja parantamisen määrittämiseen. (ks. Ife 1998, 181.)

---

<sup>61</sup> *Haastattelemistani naisista vain yksi maksoi lyhyestä oleskelustaan koituvan asiakasmaksun kokonaisuudessaan itse eläkkeestään, pidempi asiakkuus olisi tarkoittanut myös hänen kohdallaan sosiaalitoimiston maksusitoumuksesta neuvottelemista ja sen myötä asiakkuuden tarpeen arviointia ulkopuolisen maksajan näkökulmasta.*

## 14. Elämää laitousyhteisössä

Laitoksiin sisältyy usein kielteisiä ennakkoluuloja, kuten laitostumisen, itsemääräämisoikeuden puuttumisen, valinnanvapauden rajoittamisen, virikkeettömyyden, rutiinomaisuuden ja passivoitumisen pelkoja. Laitoksen (negatiivisena) prototyypinä voidaan ajatella vankilaa ja elokuvan ”Yksi lensi yli käenpesän” tai Erving Goffmanin kirjassaan ”Asylums” (1961, 4-6) kuvaaman totaalisen instituution kaltaisia mielisairaaloita. Goffman erottaa toisistaan laitoksen tilana, jossa harjoitetaan jotakin toimintaa (esimerkiksi koulu, sairaala ja yliopisto) ja laitoksen totaalisena instituutiona, jossa tiettyjen toimintojen lisäksi tyypillistä on ihmisten vuorovaikutussuhteiden rajoittaminen erityisesti suhteessa laitoksen ulkomaailmaan. Totaalisen instituution tunnistaa lukituista ovista, usein syrjäisestä ja eristetyistä sijainnista ja rakennuksia ympäröivistä muureista. Totaalisen instituution piirteisiin kuuluu myös, että eri elämäntoiminnot, kuten nukkuminen, työnteko ja vapaa-ajanvietto tapahtuvat samojen seinien sisällä ja saman auktoriteetin alaisuudessa. Asuntolan ja totaalisen instituution tiloista löytyy vähän yhteisiä piirteitä. Asuntola sijaitsee, jos ei paikkakunnan keskustassa niin kuitenkin keskellä sitä, missä ihmiset elävät arjen elämäänsä, asuvat ja käyvät kaupassa ja missä lasten voi nähdä kulkevan koulumatkojaan ja aikuisten työmatkojaan. Laitosrakennusta ei ympäröi kivinen muuri tai muu selkeästi muusta ympäristöstä erottava rakennettu tai luonnontilainen suoja-alue. Ainoat totaalisen instituution ulkoisia tuntomerkkejä muistuttavat asiat ovat lukitut ovet, vartiointikamera ja ovipuhelin. Tosin suurin osa meistä elää kotonaan lukitun oven takana ja kerrostaloasukkaiden asuntoihin on alkanut ilmestyä ovipuhelimia. Laitoksen lukittu ovi symbolisoi asukkaina oleville naisille useimmin kuitenkin turvaa, sen avulla suljetaan pelottavat ja ahdistavat asiat paikan ulkopuolelle (Kuivaniemi 1996, 57–60; luku 13.2.2.). Myönteisesti koettuun paikkaan liittyy tunne rauhassa olemisesta ja pelon puuttumisesta.

Sosiaalisten suhteiden kautta laitostila muuttuu paikaksi, jossa ihmiset elävät arkeaan. Asuntolassa naiset syövät ja nukkuvat, katsovat televisiota, lukevat lehtiä, hoitavat asioita, tapaavat työntekijöitä ja toisia asukkaita, sieltä he poistuvat ja sinne he palaavat takaisin. Elettyyn elämään kuuluu yhteisiä kokemuksia, vaikka ihmiset elävät kukin omaa subjektiivista arkeaan ja toimivat eri tavoin. Toimintoihin liittyy myös jonkinlaisia pakkoja, joissa ajan ja tilan käyttöä sovitellaan toisten ihmisten kanssa. Naiset tuovat mukanaan Asuntolaan odotuksensa, tarpeensa ja toiveensa ja heillä on jo tullessaan mielikuva siitä, mihin he astuvat sisään. Odotukset ja mielikuvat Asuntolasta kohtaavat tietyn tilan, laitoksen puitteet ja sen sisällä olevat tavat ja säännöt. Sekä myönteiset että

kielteiset kokemukset voivat liittyä niin laitospelämän rutiineihin kuin siellä eletäviin ihmissuhteisiinkin. Asumiseen liittyvä ohjeistus on keskeisesti esillä silloin, kun uusi asukas tulee taloon. Sääntöjen rikkominen voi johtaa myös asiakkuuden päättymiseen. Tässä luvussa haastattelemani naiset kommentoivat Asuntolassa olemista laitospelämään kuuluvina sääntöinä ja rutiineina. Ne tekevät Asuntolasta ehkä laitoksen, mutta laitosityhteisö muodostuu kuitenkin vasta suhteista toisiin asukkaisiin ja työntekijöihin. Asuntolan sisällä toteutuvien ihmissuhteiden kuvaukset ovat toinen puoli laitospelämää, josta haastateltavat naiset tässä puhuvat. (Törrönen 2000; ks. Morgan 2000, 209; Burr 2004, 66; vrt. Tolonen 2001, 81–82.)

## 14.1. Päiväjärjestyksessä ja säännöissä esitettävät laitoksen raamit

Astuminen sisään Asuntolaan on samalla yhteiskunnan auttamisjärjestelmän sisään astumista tai siirtymistä paikasta toiseen tuon järjestelmän sisällä. Asuntola on laitos muiden joukossa.

- N: Mä olin ny Kerolassa ((pähdekuntoutuspaikka)) sillon viime vuoden alusta kolme kuukautta. Siihen paikkaan meni kyllä niin maku että.*
- H: Joo, mites nää muut?*
- N: Tää Sankila ((toinen pähdekuntoutuspaikka)) oli ihan huippupaikka muuten, mut ei se ollu lapsiperheelle.*
- H: Joo, no mitäs sä ajattelet tästä paikasta, tästä Asuntolasta?*
- N: Siis ku mä oon niin tottunu siis näihin laitoksiin ni.*
- H: Ootko sä täällä ollu ennen?*
- N: En. Mä luulin et tää on ihan järkyttävä paikka, et tääl on naiset pinossa ja vinossa ja, et tääll on kauhee ahasta ja kaikkee. (N2)*

”Näihin laitoksiin” on tottuminen silloin, kun asuminen on kiertelemistä tukiasunnosta tai kuntoutuspaikoista toiseen. Naisella on kokemuksia useasta pähdekuntoutuslaitoksesta ja hän arvioikin Asuntolaa suhteessa näistä paikoista oleviin kokemuksiinsa. Ennako-odotus Asuntolasta ei ollut positiivinen. Oletus ahtaasta asumisesta ja vähäisestä mahdollisuudesta omaan rauhaan kääntyy kuitenkin positiiviseksi yllätykseksi. Asuntola ei olekaan sellainen laitos, kuin haastateltava ennakkoon oletti. Millainen paikka Asuntola sitten on?

Ennakkokäsitykset Asuntolasta liittyvät naisten kertomuksissa usein paitsi oletukseen laitoksen ikävistä puitteista, myös laitoksen tiukoista säännöistä. Kokemus Asuntolasta auttaa näkemään säännöissä myös hyviä puolia.

- N: Eihän täällä mitenkään muuten, kyllä jotain sääntöjä täytyy olla. Että se on sitte se hiljasuus kymmenestä aamu seitsemään, se on semmonen hiljasuusaika. Ja sitte se että kolme päivää ilman*

*ilmottamatta saa olla pois ja, sitte sitä puhuttiin yhteen aikaan että, ei se pelkkä soittokaan sitte auta enää, että kyllä täällä sitte herkästi ne ((tavarat)) pakataan (N6)*

Ellei sääntöihin sopeudu ja noudata niitä, seurauksena voi olla tavaroiden pakkaaminen ja Asuntolasta pois joutuminen.

Asuntolaan tulon liittyvä rutiini on talon päiväjärjestyksen ja järjestys-sääntöjen esittäminen uudelle asukkaalle. Ohjeet annetaan myös kirjallisesti siitä, mitä asioita Asuntolassa tulee muistaa, miten toimitaan ja mitä ei saa tehdä.

- H: Päiväjärjestys tai ohjeita asukkaille, niin siinä lukee. Puhuttiin siitä, näistä ohjeista, ku sä tulit taloon?*
- N: Joo, puhuttiin.*
- H: No, mitä niistä silloin puhuttiin ku, minkälaisia asioita siinä, otettiin esille?*
- N: Tässähän niitä ohjeita on, tääl on joka lähtöön.*
- H: Nii-i, onks niissä jotain semmosta, mikä sulle jäi mieleen, jotain mitä sä mietit tai?*
- N: Jäi mulle kaikki mieleen.*
- H: Joo-o, miltä ne, miltä se tuntuu, noi ohjeet?*
- N: Ihan helpolta.*
- H: Joo, nii ei o semmosta, mitä sä jäit miettiin että, kuinkahan toi?*
- N: Ei o. Mua vaan rupes huvittaaan, ku mä kuulin että, eilen yövalvoja ni, me, mä meinasin räjähtää nauruun ja ((alkaa nauraa)). Kyllä se ((nauraen)), ko noissa sisäoppilaitoksissa ko Kotitalousoppilaitoksessa oli, se oli sisäoppilaitos niin, siellä oli yövalvoja ni, mulle tuli heti mieleen se. (N3)*

Ohjeita on paljon, niitä on ”joka lähtöön”, mutta niiden muistaminen ja noudattaminen (helppous) ei tunnu lainkaan rasittavalta tai hankalalta. Takauma menneiltä vuosilta sisäoppilaitoksesta tuntuu huvittavalta, kuin paluulta omaan nuoruuteen. Laitoselämän rutiiniin kuuluu yövalvoja niin Asuntolassa kuin Kotitalousoppilaitoksessakin. Laitoksen säännöt ja päivärhythmi tuovat joillekin mieleen lapsuuden tai nuoruuden kurin ja järjestyksen. Vaihtoehtoa yhteisössä elämisen järjestykselle ei kuitenkaan ole, siksi on helpompi suhtautua asiaan huumorilla ja sopeutuvaisesti.

Sääntöihin ja järjestykseen sopeutuminen voi olla myös ikäkysymys.

- H: Tuntuuks että, tää oli sulle oikee paikka tai hyvä, tai minkälainen sitte oliko?*
- N: No, oli tää, siinä mielessä et kun, mä oon aina aatellu, et mua ei sais mihinkään laitokseen eikä, et ei jumankauta et, ainakin johonkin sääntöihin. Kakarana mul on ollu kotona säännöt mut, et nyt aikuisiässä, mennä sit jonkun tossun alle et. Et sä meet siihen ja siihen aikaan nukkuun ja tähän aikaan sä oot syömässä ja tällai sä oot aamupalalla ja. ((haastattelija naureskelee taustalla)) Mut en mä voi moittia sitä aikaa mitä mä täällä olin. (N10)*

Lapsena on asetettu sääntöjä, mutta aikuisena toisten asettamat säännöt tuntuvat alistamiselta. Laitoksen rutiineihin kuuluvat ruoka-ajat ja hiljaisuudet ovat kuitenkin sopeutumiskysymys. Asuntolaan tullessa ne arveluttivat, mutta kun päätös Asuntolaan tulemisesta kerran on tehty, sen jälkeen säännöt kuuluvat asiaan.

Sopeutumattomuus kuuluukin ehkä nuoruuteen. Iän myötä oppii arvostamaan myös elämän helppoutta.

*H: Minkähänlaista tääl ois jos aattelis tätä, naisena, olemista ja elämistä täällä niin, minkälaista se täälä sitte on tai, miten nämä muut naiset on sen kokenu, ossaakko sää?*

*N: No täällä, sen mää oon huomioinu että täällä on hyvin, hyvin monella sillain että on, poikaystävä tuolla jossakin että he lähtevät sitten viikonloppuna monekkin sitten, poikaystävän tykö*

*H: Ni, niin että täällä ei voi vierailta?*

*N: Muuten nehän, kyllä täällä vierailta, voi sillä lailla mutta noin, ja käykin. Hyvin harvalla käy kavereita mutta kuitenkin että, kyllä täältä lähtevät sitten tonne, vähän maailmalle tuulettuun sillain justiin. Että toiset kokee tän kovasti ahdistavana, ja tää on, yhteen aikaan tossa hokivat, naisvankila. En mä käsitä sitäkään, se on ihan kuinka kukin itte ottaa, tämän elämisen täällä. Että siitähän se kiinni o. Mutta mulle sopii kauheen hyvin, valmiis-, mikä siinä valmiiseen pöytään menee. Ja tänne oikasee petiin. Ja saa olla ihan rauhassa.*

*H: Joo, ja ne säännöt ei tunnu hankalalta si ((naurahtaen))?*

*N: Ei tunnu, ei tunnu yhtään hankalalta ((nauraen)). Kyllä ne minulle sopii. Se on tässä vaiheessa, jo justiin. Mun elämässäni se, että ne on kyllä, ihan paikallaan. Mutta kyllä noi nuoremmat niin, ne saattaa sen ottaa sitte taas eritavalla, ajattelutapa on erilainen sitten heillä, niinkun minulla. (N6)*

Naisilla on käytössään erilaisia taktiikoita Asuntolan sääntöjen ja järjestyksen sopeutumiseksi ja yhteisössä toimeen tulemiseksi. Kaikki ovat selviytyjiä, mutta kukin omilla keinoillaan. Erityisesti nuoret naiset voivat kokea Asuntolan säännöt ja järjestyksen ahdistavana. Toiset ottavatkin lyhyitä irtiottoja hakeutumalla laitospelästä ulos viikonloppuisin. Samaan taktiikkaan kuuluu myös sanallinen vastustaminen ja ahdistuksen purkaminen nimittämällä Asuntolaa naisvankilaksi. Toinen mahdollisuus on kääntää rutiinien, järjestyksen ja sääntöjen jokapäiväinen läsnäolo positiiviseksi asiaksi. Kertomuksessaan nainen ottaa Asuntolan järjestyksestä esiin asioiden hyvän puolen ja rakentaa niille oman asiakkuutensa 'elämä täällä on minulle hyvää' -periaatteella. Vaakakupissa ovat yhtäältä oma vapaus ja sen rajoitteet, toisaalta elämänselämän helppous ja paikka Asuntolassa.

Yksi keino sopeutua Asuntolan sääntöihin on soveltaa niitä omiin tarkoituksiin sopivalla tavalla. Neuvottelua säännöistä ja niiden rajoista ei suoranaisesti käydä, mutta käytännön arjessa näiden rajojen joustavuus ja sovellettavuus tulee näkyviin.



- N: *Ei mitään lupia tarvinnu kysyy, et voinko mä, voi sanoo et voisinko mä nyt lähtee lasteni kans tosta johonkin, taikka jotain. Et me vaan lähettiin ja tultiin.*
- H: *Pitääks täällä sit, jos tässä asuu ni, pitääks täällä kysellä semmosia lupia aina?*
- N: *Kyllä noi ((työntekijät)) aina haluaa, et ilmottaa, kun lähtee*
- H: *Nii, mutta että, tos ei, et sult ei ootettu semmosia?*
- N: *No, kyllä määkin hihkasin, et mä lähen ja*
- H: *Nii, mutta et se ei, sitä ei ootettu välttämättä vai luuleks sä, että ne ootti, että pitää sanoa*
- N: *No, kyllä ne varmaan, sillain, että kun täällähän on se kolme päivää, minkä saa olla periaattessa ilmottamatta pois. Mut kyllä mullekin sillai kävi että, alkuun et mä kokeilin, et mikä on homman nimi, olinko mä sillain, et mä olin viikonlopun pois, mä kyllä ilmotin perjantaina, ku mä lähin että mä tuun varmaankin sunnuntaina. Mutta mä en sit tullukaan, et se veny. Niin, olinko mä sitte neljä päivää ilmotamatta pois, niin oli noi jo perunu mun maksusitoumuksen sossuun ja*
- H: *Niin, heti sillain sit*
- N: *Niin et, mä sain uudestaan sit sossuun ilmottaa et, vieläkö mä voisin mennä takasin*
- H: *No mitäs sitten, miten ne suhtautu sillon?*
- N: *No, kyllä se lupas, että ei ollu sossuun sit menny vielä niin (N10)*

Sääntöjä ei tarvitse omaksua sellaisenaan vaan niiden koettelu on osa asiakkuutta. Kokeileminen liittyy erityisesti haastateltavan naisen asiakkuuden alkuvaiheeseen. Yli kolmen päivän menevä, ennakkoon ilmoittamaton poissaolo on Asuntolan säännöissä aihe asiakkuuden päättämiseen. Tämä sääntö tuli koetelluksi ja sosiaalitoimiston maksusitoumus peruttiin. Riitti kuitenkin, että nainen vain ilmoitti sosiaalitoimistoon jatkavansa asumista Asuntolassa, lopullisesti häntä ei poistettu talosta. Haastateltava kertoi myös lasten tapaamisten sujuvan mutkattomasti, pelkkä ilmoitus menemisistä ja tulemisista riitti.

Miten sitten suhtaudutaan päihteiden ja lääkkeiden käyttöön? Entäpä jos sääntöjä rikotaan?

- H: *Tos oli äsken puhetta niistä, menemistä ja tulemista ja ilmottamisista, niin mites, onks tästä talosta, minkälaisia sääntöjä sitte tai mitä sulle sanottiin, ko sä tulit esimerkiks tai korostettiinks siinä jotain juttuja vai sivutett-?*
- N: *Juu, kännissä ei saa tulla ja ei saa mitään aineita pitää, niinkun mitään*
- H: *Joo, tarkottaaks se aine, mitä, huumeita vai mitä se ni?*
- N: *No, en mä tiä, mä käsitin sen ainakin niin, nyt tarvi ihan kaljakaupassa käydä ja eikä viinakaupassakaan ja että mitään ei saa täällä olla*
- H: *No mitäs se sitten*

- N: Ja lääkityksenhän ne kysy kans, et jos mul on jotain lääkitystä ni et tonne, he ottais, lukkojen taakse, ettei*
- H: No, mitäs sä, niistä aattelit?*
- N: No, mä attelin tietenkin et (( naurahtaen )), no onneks mulla ei ole mitään, muuta kun ne hormoonipillerit, niitä mä en anna mihinkään, et koska*
- H: Nii, ei niitä sitte otettu mihkään?*
- N: Ei ne, kun mä sanoin, et en mä niitä, et ne on kaksmillisiä ni, ja et vielä, kun mä otan aina aamulla sen, kun mä herään et, mä en niitä väärin käytä, mä*
- H: Nii, eikä niitä sitte vaadittu että, ne pitäis*
- N: Ei ne niitä, ei. Ja mä sanoin et, muuta mul ei o*
- H: No, mites noi säännöt ni, miltä se näytti, ku sä olit tässä että, oliko ne semmosia et niihin, puututtiinks niihin tai mitä sit sattu, jos niitä, yleensä rikottiinko niitä, koskaan ja mitä tapahtu jos ((naurahtaen))?*
- N: En mä tiä, ko en mä noita, en mä niitä siis sillain seurannu, et jokka tässä talossa on, enkä niitäkään, kekkä tossa on, mut kyllä siinä jokunen o, on täällä joitakin, jokka on touhunnu kaikenlaista*
- H: Nii, et kuinka traagista se on, jos niit rikkoo sitte vai, onko se ollenkaan niin?*
- N: Kai se on vähän kenekä, kai se on vähän kaikkien kohdalla erilaista. En mä, en määkän sillain tiedä, mutta mitä mä oon kuullu niin, mutt jokku saa tehdä mitä vaan ja eikä niille sanota mistään mitään, eikä ihmetellä, vaikka ne ois tossa muutamia päiviä poiskin, ei kysellä eikä mitään (N10)*

Sekä naisen itsensä kohdalla että toisten asukkaiden kohdalla säännöistä on joustettu ja niitä on rikottu. Omien lääkkeiden pitäminen itsellään, Asuntolan sääntöjen vastaisesti on mahdollista silloin, kun se voidaan perustella. Haastateltava nainen perustelee lääkkeiden itsellä olemisen sekä niiden pienellä lääkeainevahvuudella, että oikealla käytöllä. Asuntolaan tullessa työntekijä ei ottanut lääkkeitä lukittavaan paikkaan ja valvottuun jakeluun, säännöstä poikettiin. Nainen kertoo myös heistä, jotka ”on touhunnu kaikenlaista” viitaten sääntöjen vastaisuuteen. Säännöt ovat vähän niin kuin niitä luetaan riippuen kyseessä olevasta henkilöstä. Sääntöjen kanssa voidaan siis elää ja niitä soveltaa. Soveltaminen ei kuitenkaan ole ristiriidatonta, vaan se herättää pohdintaa.

- H: Luuleks sä että nää muut naiset täällä noudattaa, näit sääntöjä*
- N: Mä luule et se johtuu varmaan paljo mun iästä. En mä usko et noi nuoremmat. Tai en mä tiedä koska, täällähän, käy paljo semmosia jokka on entisiä asukkaita. Onko niillä sitte jokkut eri jutut koska kyllä se ykskin nainen on tosi paljon täälä. Mutta ei se mua häiritte. Ne vaan sano mulle tällai niin et jos ne vierailuajat on sentakia että häirittee muita. Mut et se on jännä jos niinku täällä huoneessa on, kai se on hyvä sit jos säänn- pitäis, siitä pitäis sit tosiaan pitää kiinni kaikkien kohdalla (N4)*

Sääntöjen erilainen noudattaminen tai noudattamatta jättäminen herättää kysymyksen eriarvoisuudesta. Aikaisemmin Asuntolassa asuneet voivat myös vieraillessaan toimia toisin kuin on sovittu. Tälle löytyy perusteluksi se, että ellei häiritse muita, ei sääntöä ole tarpeen noudattaa. Haastateltavan mielestä sääntöjen pitäisi kuitenkin olla kaikille samanlaiset.

Toisten asukkaiden ja työntekijöiden tarkkailu paitsi sääntöjen noudattamisen suhteen, myös muissa asioissa on yhteisön elämään kuuluvaa. Millaisia merkityksiä haastateltavat naiset sitten antavat Asuntolan ihmissuhteille?

## 14.2. Ihmissuhteissa oleva yhteisön ydin

Asukkaana olemisen aikana ehtii tutustua toisiin asukkaisiin ja työntekijöihin, koska siellä asuminen voi jatkua kuukausia, joskus jopa yli vuoden.

*H: Tuleeks täällä oltua noitten muitten naisten kanssa tekemisissä?  
N: Kyl, väkisinkin tossa tulee, mennen tullen (N5)*

Toisten läsnäoloa täällä ei voi välttää. Suhde Asuntolassa oleviin ihmisiin voi tulla niin tärkeäksi, että sitä verrataan lähiomaisiin ja hyviin ystäviin.

*N: Tää on nyt minulle ainakin ihanteellinen paikka, ihmisellä, kellä ei ole ketään sillä lailla lähiomaisia, eikä mitään semmosia ystäviä, niinkun minulla nyt ei ole niin tää on minulle vallah, mahtava paikka (N6)*

Asuntola on ”ihanteellinen” ja ”mahtava paikka”. Ihanteellisuus ja mahtavuus liittyvät nimenomaan niihin ihmissuhteisiin, joiden keskellä Asuntolassa eletään. Kaikissa kuvauksissa Asuntolan ihmissuhteet eivät saa yhtä positiivisia merkityksiä kuin yllä olleessa otteessa. Suhde työntekijöihin ja toisiin asukkaisiin on keskeistä Asuntolan elämässä, niin hyvässä kuin pahassa. Asuntolassa olevien toisten asukkaiden havainnoimisesta suhteet siellä asuviin naisten voivat kehittyä moneen suuntaan, rinnakkain olemisesta, tutustumisesta ja ystävyystyö oman rauhan etsimiseen ja toisten välttelemiseen.

### 14.2.1. Elämää toisten naisten rinnalla

Joidenkin asukkaiden kanssa suhde kehittyy läheiseksi. Jotkut naisista ovat keskenään tuttuja jo ennen Asuntolaan tulemistaan.

*H: Tuliko oltua tekemisissä sitten näitten muite ihmisten kans?  
N: No ton ny Katjan kans. Katjan mä tunsin ennestään ni, Katjan kans mä tossa enemmän (N10)*

Onko sattumaa, että naiset tuntevat toisensa jo ennen tänne tuloaan? Kertooko se paikan luonteesta ja naisten paikasta paikallisilla viimesijaisuuden markkinoilla? Paitsi viranomaiset myös naiset tutustuvat toisiinsa kierrellessään asuntolasta, hoitopaikasta, tukiasunnosta ja kuntoutuspaikasta toiseen. Pösö (2004) kirjoittaa samaisesta yhteisen asiakkuuden historiasta kuvatessaan nuoria Koulukodissa. Nuoret kertoivat tutustuneensa toisiinsa ollessaan yhdessä lastenpsykiatrisella hoitajaksolla tai kunnallisessa vastaanottokodissa. Asiakkuuden piirit voivat olla aika pieniä.

Asuntolassa asuu sopeutuvaisia ihmisiä, on tultava toimeen niiden ihmisten kanssa, joita rinnalle sattuu asettumaan ja joidenka kanssa asumisen neliöitä on jaettava.

*H: Onks se sitte jotenkin erilaista asua sielä((omassa asunnossa)) ku, varsinki sitte jos, tai ku sä saat oma asunnon sit, vuokra-asunn-, onks siinä sit eroo?*

*N: On siinä kato sillon, sä et ollenkaan joudu aatteleen toisia. Nyt saa kuitenkin sillain aatellaa että, no eihän, ei me onneks ketään häiriinnytä, ei mua häiritte minkälaisissa vaatteissa toinen siinä kulkee ja samassa huoneessahan me telkkaa kattellaa. Ja kaikkee, ja et, jos mä kahvia laitan, niin kyllä mä kysyn et, juoks toiset ja silleen, niinkun mä noin kotonakin tekisin. Et jos ois jotain, en mä tiiä, kyllä sen nyt sulattaa*

*H: Joo, nii  
((Molemmat alkavat nauraa))*

*N: Ja sit jos jotain alkaa ottaan päähän, niin sitte kävelee ovesta ulos (N10)*

Kuten kotona, myös Asuntolassa eletään rinnan, katsotaan yhdessä televisiota ja tarjotaan kahvia toinen toisilleen. Viime kädessä jokainen huolehtii kuitenkin vain omista asioistaan, eikä toisten olemisesta pidä turhaan vaivautua. Tämä erottaa laitosisyhteisön kodista ja yhteisön ihmissuhteet kodin suhteista. Asuntolassa olen viimekädessä vastuussa vain itsestäni. Eläminen Asuntolassa ei ole välttämättä mukavaa, mutta ”kyllä sen sulattaa”. Silloin kun rinnakkaiselo ylittää sietokyvyn rajan, kannattaa poistua paikalta.

Joillekin naisille rinnakkaiselo vaatii todella sinnittelyä, itsessä on pitelemistä, ettei tulisi hankkiuduttua hankaluuksiin toisten naisten kanssa. Ahdistaa ja vihastuttaa...

*N: Mut sillai et en mä kyllä kenenkään kans samaan huoneeseen lähtis*

*H: Mites nää muut naiset täällä, tuleeks oltua heidän kans tekemisissä?*

*N: Joskus tulee ja joskus ei. Jotku on semmosia tyyppejä et ei tuu. tai mul on semmonen fiilis, et ku jotkut on vähän tosiaan vinksahaneita ja kaikillahan on oma syynsä on täällä olla.*

*H: Minkälaisia ne on ne, jos sä ajat-?*

*N: Tulee mieleen et ei vittu, et pitäis totakin vetää turpaan niinku. Mut ne on ihan näitä mun omia juttuja ja siis sillai, että mulla palaa hermo niin nopeesti et, mä siedän aika vähän. Et se on ihan hyvä et mä käyn päivät töissä niin mä aika vähiin joudun niitä katteleen. Ja si mä töitten jälkeen nukun muutaman tunnin (N2)*

Yksityisen huoneen järjestyminen Asuntolasta on mahdollista. Oma huone on liiallisilta sosiaalisilta suhteilta ja jatkuvalta toisten läsnäololta suojaava reviiri, josta tulee kynnyksysymys Asuntolassa olemiselle (ks. Tolonen 2001, 88). Myös tällöin toisten läsnäolo on jossakin määrin pakollinen yhteisön elämään kuuluva seikka. Oman huoneen ulkopuolella, ruokailuissa, tv-tilassa jne. toiset asukkaat ovat jälleen vastassa. Haastateltava kertoo jokaisella olevan ”syynsä” Asuntolassa olemiseen, jotkut ovat ”vinksahtaneita”. Hän kuvaa myös omaa maltin menetystä ja toisten sietämisen ongelmaa omana vaikeutenaan. Vaikeuksissa olevien naisten yhtenä ’suurena perheenä’ oleminen voikin olla tunteen tasolla kasaantuvaa ja kertaantuvaa ahdistusta jota toiset aistivat toisia herkemmin. Elämä Asuntolaan ulkopuolella, kuten töissä käyminen voi toimia silloin puskurina, jotta yhteenottoja toisten naisten kanssa ei tulisi ja oma ahdistus olisi siedettävä. Oman sietokyvyn rajojen tunnistaminen on välttämätöntä ja siihen täytyy suhtautua vakavasti kyetäkseen elämään yhteisön sisällä. Vetäytyminen omaan huoneeseen on mahdollista kuitenkin vain harvoille, useimmiten huone jaetaan toisen kanssa. Mikäli sietokyky ylittyy, ”turpaan veto” sekä kuvainnollisessa (riitely ja aggressiivisuus puheissa) että konkreettisessa (väkivalta) mielessä johtaa todennäköisesti Asuntolasta poistaminen. (ks. kappale 5.4.)

Useimmissa haastatteluissa toisten asukkaina olevien naisten läsnäolo on myönteinen asia, heistä saa seuraa, tukea ja turvaa.

*H: Mitenkä nää muut ihmiset ((viittaa toisiin asukkaisiin)) täällä? Tuossa aikasemmin sanoit että, et täällä voi, ymmärsinkö mä oikein että, voi puhua niistä asioista myös vai?*

*N: Joo, kyllä siis, mä oon nyt neljän, viiden ihmisen kans täällä keskustellu, ensin ilmasta, ja sitten kahvinlaadusta ja ((naurahtaan)), näin mutta. Kyllä, aika avoimesti ihmiset kertoo, niistä omista ongelmistaan, kysymättä. Tietenkään, ei kehtaa kysyä, eikä o paikallaankaan ruveta uteleen. Mutta ihmiset kertoo, ihan spontaanisti. Tää mun huonetoveriki ni, hänel on hyvin saman tyyppinen tämmönen, mustasukkanen, ja väkivaltanen mies. Niin, kyllä me on, aika tarkkaan, käyty niitä tilanteita läpi ja, löydetty paljon samankaltaisuutta niistä. Sekin on aika hyvää terapiaa, että saa vaihtaa, kokemuksiaan, ja mielipiteitä*

*H: Joo, niin, et se on hyvää terapiaa, niitten muitten ihmisten kanssa, keskustella sitte, muidenkin kuin työntekijöitten*

*N: Joo, nimenomaan, kyllä saa, paljon tukea. Ja huomaa että, ku muutkin on samassa tilanteessa ni se oma tilanne jotenkin lievenee, se ei tunnukaan niin kauheen pahalta sillon (N8)*

Muista asukkaista löytyy heitä, jotka ovat samankaltaisessa tilanteessa kuin itsekin (Husso 2003, 261). Heidän vertaistukensa on korvaamaton silloin, kun itsellä on paha olla. Oma huono olo lieventyy toisen kanssa keskustellessa. Yhteisen kokemuksen jakaminen on yhteisön elämän hyviä puolia. Vertaistukeen nimensä mukaisesti ei liity myöskään vallan eikä hierarkioiden merkityksiä (ainakaan haastateltavat naiset eivät kuvaa niitä), vaan suhde toiseen samassa tilanteessa olevaan on tasavertainen. Kynnys asioiden puhumiseen voi olla jopa matalampi kuin silloin, kun niitä pohditaan viranomaisen tai työntekijän kanssa. Apu on myös lähellä, sille ei tarvitse varata erillistä aikaa ja paikkaa vaan tilaisuuksia puhumiseen tulee luontevasti Asuntolan arjessa.

Kaikille omien asioiden jakaminen muiden kanssa ei ole henkilökohtaisesti luontevaa. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö toisia voisi kuunnella ja auttaa.

- N: Oon sen sillai huomannu että kun määkin monta kertaa tohon olohuoneeseen istun, en mää siihen oikeestaan semmosta kertaa istu ettei joku tu siihen ja puhu omista ongelmista. On ihmisillä hirvee tarve ainakin puhua*
- H: Joo ,tuntuuk susta siltä että et sä oot ollu valmis myös jakaa niitä omia juttujas tai asioitas?*
- N: Ei*
- H: Että sä oot enempi ollu siinä kuuntelijan roolissa?*
- N: Ni*
- H: Että sulle on ilmeisesti ihmisten helppo tulla puhuu sitten niistä asioista*
- N: Niin voi olla, kyllä mä siellä yhtenä iltana sen verran että mä jotain puhuin sitten, mutta kun joku puhui saman tyyppisestä asiasta niin sen verran sanoin, mä sitten vähän omista asioistani mut sillai että, moni on tullu ((naurahtaen)) omista asioistaan sanoo, hirveesti selittää, ja mä uskon et se johtuis vaan siitä että ymmärtäs et yks ihmine on niin avoin mut kun moni on tullu sanoo. (N4)*

Toiset naiset joutuvat tai saavat kuuntelijan roolin toisia herkemmin, kuten haastateltavalle naiselle kuulostaa käyneen. Tarve puhua ja ”selittää” omia asioita on niin monella naiselle, että se herättää haastateltavassa kummastusta. Hänen oma kokeilunsa puhua omista asioistaan toisille ei kuitenkaan tuntunut aivan yhtä luontevalta. Henkilökohtaisten asioiden jakaminen voi tulla yhteisössä pieneksi pakoksi, johon täytyy ottaa kantaa pohtimalla omaa suhtautumistaan ja rakentamalla omia rajojaan puheilleen.

Toisten asukkaiden rinnalla elämistä kuvataan siis vaikeutena, turvana ja ymmärryksenä. On kyse vertaistuesta, mutta myös pakotetun kanssakäymisen vastenmielisyydestä.

### 14.2.2. Työntekijäsuhdekin on ihmissuhde

Jossakin vaiheessa Asuntola voi saada erityisen tärkeän merkityksen naisen elämässä. Kiintyminen paikkaan ja sen ihmissuhteisiin saa kodin merkityksiä. Ihmissuhteista tärkeimpiä ovat suhteet työntekijöihin. 'Asuntolakodin' ihmisten luokse voi saapua sellaisena kuin on, epäonnistumisineen.

*N: Sitten mä rupesinkin huomaa pikku hiljaa että tää on mun elämäni paras koti, mitä mulla ikinä on ollu. Ja ton nyt viimesimmän retkahduksen jälkeen ni, mä kaipasin tänne varmasti joka päivä, ja ajattelin tätä paikkaa, ajattelin muutamaa semmosta tärkeempää hoitajaa, niinkun toi Lahtisen Liisa on varsinkin yks ja ((naurahten)) Järvisen Maija ja, ja sitte keittiöhenkilökunta ja, on mulla lemppareita, vaik- nää kaikki on mun lemppareita mutta, ei kuitenka kaikki o niin tärkeitä mulle. Että mä oon kiinty-,mä kiinnyn liikaa ihmisiin (N7)*

Asuntolassa olevat työntekijät palaavat mieleen ikävänä hetkenä, retkahduksen jälkeen. Naisen kertomuksessa työntekijät eivät ole viranomaisia, vaan kotona odottavia läheisiä. Asuntolan läheiset palautuvat kuitenkin työntekijöiksi jälleen naisen jatkaessa pohdintaansa omasta kiintymyksestään työntekijöihin ja täällä oleviin ihmisiin. Kiintyminen voikin olla liiallista. Onko sopivaa kiintyä liikaa?

Talon työntekijöihin naiset ovat tutustuneet ensimmäisen kerran tiedustelleessaan paikkaa Asuntolasta ja viimeistään siinä vaiheessa, kun ovat astuneet Asuntolan oven sisäpuolelle. Joku työntekijöistä on ollut avaamassa ovea. Tulohaastattelussa (yleensä sosiaalityöntekijän tekemä) tutustuu yhteen työntekijöistä ja muidenkin työvuoroissa olevien, kuten keittiö tai toimistohenkilökunnan kanssa on tullut keskusteltua ja hoidettua asioita. Työntekijöiden tehtävä ja määrä kummastuttaa silti, mitä kaikki ihmiset täällä tekevät?

*N: Tääl on vähä niinkun ulkona, ei tiä et mitä virkaa on kenelläkin ihmisellä ((viittaa talon työntekijöihin)). Tai mitä tekee niin monta ihmistä että niin, mitä ne tekee täällä? (N4)*

Suuri osa työntekijöiden keskinäisestä työskentelystä ja keskusteluista tapahtuu asukkaina olevien naisten silmien ja korvien ulottumattomissa. Sitä ei voi ulkopuolinen havainnoida kuin korkeintaan kiinni vetäytyvinä ovina ja poissaolevina työntekijöinä. Työntekijöiden ja asukkaiden suhdetta ”sosiaalisena välimatkana” (Tolonen 2001, 79–81) kuvaakin se, että työntekijät käsittelevät kaikkien talossa asuvien naisten asioita, kaikki asiakastyötä tekevät tietävät jokaisen asukkaan asioista vähintään sen, mitä päivittäisissä raporttitilanteissa keskustellaan. Sen sijaan asukkaana olevat eivät ole useinkaan lainkaan tietoisia siitä, mitä kukin työntekijä täällä tekee.

Edellisessä kappaleessa esiin tullut toisten naisten kautta saatavan vertaistuen arvo on tärkeä, mutta ei kuitenkaan riittävä. Se ei korvaa sitä, mitä naiset

odottavat talon työntekijöiltä. Heidän paikkansa asukkaiden kuuntelijana saa erityisen merkityksen.

- N: Varmaan on monella se, ja se yks tyttö sanokii justiin että ku olis niin hyvä kun olis joku että kun ei oo näillä työntekijöillä aikaa keskustella. Sitte kun se yksikin nainen kun se pääsi vihdoin, sosiaalityöntekijän, se oli kuule monta tuntia siellä, et se sai juteltua niitä asioita (...) Niin nyt on suunnitteilla sitte sen tytön kans, jotta olis ihan hyvä kun ois semmonen naisten oma piiri täällä tai joku, missä sais koska, täällä kaik- moni on, ainakin siinä ryhmässä, joka oli kokenu sen, että kun ei oo kenen kans keskustella, työntekijöillä ei o aikaa. Niin sitte sillai, et moni tarvis semmosta, et sais puhua omista asioistaan. Et olis semmonen ryhmä, mikä kiertäs, taikka vaikka jollain ihan ihme periaatteella vaikka että, miten on menny tai jotain*
- H: Oisko se semmonen, missä täällä asuvat ihmiset kokoontus keskenään ja sit siinä olis joku työntekijä mukana vai?*
- N: Joo siin olis hyvä ku siin olis joku vetäjä*
- H: Niin ja se vetäjä, oisko se mielummi sitte näistä talon asukkaista vai työntekijöistä, kumpi ois niin mukavem-?*
- N: Ehkä se ois parempi kun se ois se työntekijä*
- H: Niin että siellä vois puhua avoimesti sitte omista, asioistaan*
- N: Nii (N4)*

Työntekijöiden puheille pääseminen ei ole itsestään selvyys, vaan ajan löytyminen keskustelulle on vaikeaa. Miten saada työntekijöiltä huomiota omien ja toisten naisten asioille? Ajan löytyminen korostaa sitä asemaa, jonka nainen työntekijöille antaa. Heidän tukeaan ja apuaan ei voi korvata toisten asukkaiden läsnäololla ja heidän kanssaan puhumisella. Ellei omaa henkilökohtaista aikaa järjesty, olisiko sitten mahdollista kokoontua yhdessä toisten asukkaiden kanssa, mutta työntekijän johdolla? Yksityisyyden suoja Asuntolan olosuhteissa on joustava asia ja henkilökohtaisista asioista ollaan valmiita keskustelemaan myös ryhmässä.

Kun aika ja paikka työntekijän tapaamiselle löytyvät, mistä sitten keskustellaan? Oletettavasti keskusteluissa puhutaan asiakkaan asioista, mutta keskustelutilanteissa tapahtuu muutakin.

- H: Sä pelkäsit sitä että sä et saa sitä asennetta?*
- N: Ni että saada asia, esille tarpeeks sillai mitä mä haluan sano-, tuoda julki kun mul on ilmaisuvaikeuksia välillä. Ni Soile ((työntekijä)), mut mä huomasin kun mä tarpeeks, jääräpäisesti pystyin sanomaan ja selkeesti sen, mitä mä ajan takaa ni, mä sain siihen, sain semm-, jotenkin murrettua, Että Soile vähän alistu. Ja sitte jälkeinpäin huomasin että, okei meilläkin tulee menemään hyvin. Että ei tartte pelätä. Siinäkin on ihmissuhde et siinäkin suhteessa, no pystytään löytämään toisemme et pystytään puhumaan samaa kieltä tavallaan*



- H: Nii, että semmonen kontakti, ymmärrys*
- N: Et se, kontakti joo, että, ainakin osittainen, että pääsee. Samoja ihmissuhteita ne on vaikka se on joku viranomainen ku että joku ei - viranomainen. Joo, mutta kun monta kertaa justiin ja varsinkin sosiaalityöntek- oman kokemuksen mukaan ni, aika jääräpäisiä jönte-, justiin tämmösiä että ne pakottaa, pakottaa*
- H: Ne sosiaali-, työntekijät si, joo, joo*
- N: Että painostaavat, ni tässä justiin. Oishan se ny justiin seuraus että, mä tiedän itte kyllä mitä mä tahdon vaikka se ei aina ois niin suoralinjast, että se, no en mä oo mikään suoralinjanen mut mä meen hitaasti mut varmasti eteenpäin, vien oman linjani että*
- H: Mistähän se sitte johtuu, onks se sitte, että miksei semmosta ymmärtämystä sitten löyvy, yleensä?*
- N: No osittain se että mä en ha-, toi sanallinen valmius ei aina niin, vahva et mä, en aina pysty ilmaseen itteeni oikein, täydellisesti. Ja sitten että, välillä kun yritetään alistaa*
- H: Nii, niin että se ei oo susta yksistään vaan kyllä siinä on se toinenkin*
- N: Ni, ei, vaan se halutaan, pyritään alistamaan, se asenne että, kyllä mä tiedän kaikki, mä oon ylijumala, vähän tällänen ylijumala-asenne, että se*
- H: Joo, mutta että sitte se onnistuu kuitenkin välillä niinkun nykkin että saa?*
- N: Joo että kun sen saa, onnistuu saamaan murrettua sen, että huomaa että pääsee nis-, toinen huomaa, että ei hän pysty välttämättä päättämään ni, että ei se kaikki me sillai ku hän kuvittelee ni (N11)*

Naisella on kokemusta asioimisesta eri viranomaisten kanssa. Tämän kokemuksen turvin hän arvioi myös kohtaamistaan Asuntolan työntekijän kanssa. Nainen muistuttaa, että myös asiakas – työntekijä suhde on ihmissuhde. Ihmissuhteisiin liittyy vuorovaikutus, joka saa asiakassuhteessa merkityksensä erityisesti kahdesta näkökulmasta arvioiden. Kuinka tulee ymmärretyksi ja kenellä on valta päättää tässä suhteessa? Naisen kuvaama ilmaisuvaikeus viittaa puhumiseen, unohtamatta sitä, että vuorovaikutus on myös muuta kuin sanallista puhetta. Joskus on vaikea löytää oikeita sanoja kertomaan siitä, mitä haluaisi. Kielellinen vaikeus voi liittyä moniin viranomaissuhteisiin, joissa asiakas ja työntekijät tulevat kovin erilaisista kielellisistä maailmoista. (Webb 2000; Virtanen 1994.) Haastateltava viittaa myös henkilökohtaiseen puheen tuottamisen hankaluuteen (ajoittaiseen änkyttämiseen). Pelko siitä, että ei tule ymmärretyksi, kuuluu sosiaaliviranomaisten kanssa asioimiseen. Pelon hetkellinenkin ohittaminen vapauttaa omien pyrkimysten esiin tuomiseen. Ymmärretyksi tulemisen lisäksi työntekijäsuhteessa on vielä toinen este murrettavanaan, tämä este liittyy valtaan, pakottamiseen ja alistamiseen. Ne kuuluvat asiointiin, ne on huomioitava ja niihin on valmistauduttava. Aikaisempi kokemus viranomaissuhteista auttaa naista pääsemään eteenpäin myös Asuntolan

työntekijäsuhteissa. Työntekijän 'niskan päälle' pääseminen palauttaa päätösvaltaa omissa asioissa ainakin hetkeksi naiselle itselleen.

Myös muissa kertomuksissaan naiset korostavat työntekijäsuhteen normaaliutta ja vuorovaikutuksen luonnollisuutta. Kokemukset monista eri paikoista ja työntekijöistä tekevät herkäksi kohtaamisten valtasuhteelle. Kohdellaanko minua kanssaihmisenä vai asiakkaana, olenko suhteessa heihin (työntekijöihin) jotenkin poikkeava vai ihmisenä samanarvoinen?

*N: Esimerkiksi tääl on hirveen kiva semmonen asia et tääll on muutama semmonen työntekijä joka, pitää itensä ihan normaalitasolla. Tiäk sä, kun monessa paikassa on semmonen että työntekijät nostaa ittiänsä ylös, että, miten mä ny sano, niinkun ylemmäs et hän oon täällä töissä ja sä oot täällä asiakkaana. Niin tääl on muutama semmonen työntekijä jotka on hirveen kiva et, ne kohtelee ihan niinkun, toista kanssaihmistä eikä sillain niin että, toi on asiakas ja hän on työntekijä.*

*H: Minkälaisissa tilanteis se näkyy?*

*N: No mul on esimerkiks semmonen muutama hoitaja saattanu sanoo että, me ny tupakille tonne ja juttelee ihan tavallisia asioita ja tollai, ettei joo että kuule, et mä sun asioista otin tän verran selvää ja (N4)*

Merkittävää ei välttämättä olekaan se, mitä tapahtuu ns. virallisissa työntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa, joissa varataan aika juuri 'minun' asioilleni. Tärkeämmäksi voikin tulla se, että ihmisenä tulen kohdatuksi ja kohdelluksi ihan tavallisessa arjen tilanteessa. Välittömän asukassuhteen ja 'virallisesti' hoidettavien asioiden ulkopuolella olevat puheenaiheet jätetään asiakassuhteessa mieluiten keskustelun ulkopuolelle (ks. Tolonen 2001, 79–80). Poikkeus tuo esiin tuon vähän puhutun normin siitä, mistä on sopivaa keskustella ja mistä ei. Toisinaan työntekijöiden kanssa voidaan keskustella myös "ihan tavallisia" asioita, ei aina asukkaana tai asiakkaana olevan ihmisen ongelmista. On mahdollista keskustella tavanomaisista asioista, kenties myös työntekijän asumisesta ja ihmissuhteista. Normaalius vuorovaikutussuhteessa onkin sitä, ettei korosta asukkaan ja työntekijän välistä eroa vaan rakentaa myös yhteiselle kokemukselle tavanomaisista arkipäivän asioista. Tälle vuorovaikutukselle tehdään tilaa esimerkiksi tupakkapaikalla, jossakin, mikä ei liity suoranaisesti asioiden hoitamisen paikkoihin, kuten työntekijöiden työhuoneisiin<sup>62</sup>.

---

<sup>62</sup> *Kappaleessa 4.2. kerron tupakkaparvekkeen 'vapaasta tilasta', joka virittää - ei ensisijaisesti asukas – työntekijäsuhteisiin - vaan luonnollisiin ihmissuhteisiin ja hetkellisiin työntekijän sekä asukkaan rooleista vapautumisiin.*

### 14.3. Asuntolaelämän dilemmat

Pohtiessani Asuntolaa laitoksena luin naisten haastatteluja etsimällä niistä laitoseelämän piirteitä kuvaavia kohtia. Sääntöihin ja päiväjärjestykseen orientoituminen, niistä neuvottelu ja niiden soveltaminen ovat osa institutionaalista todellisuutta, organisaation toimintakäytäntöjä. Institutionaalisen todellisuuden ylläpitämiseen liittyy rutiininomaisuus, asioiden järjestykset. Rutiineilla autetaan pitämään toimintaa sopusoinnussa ympärillä vallitsevan todellisuuden kanssa. Naiset poimivat säännöistä ja päiväjärjestyksestä kertoessaan haastattelukeskusteluun 'aamulla ylös- illalla ajoissa nukkumaan'- mallin, säännölliset ruokailuajat, ilta- ja yöhiljaisuuden, enintään kolmen päivän poissaolon ja ilmoittamisvelvollisuuden periaatteen, päihteettömyyden, lääkkeiden käytön kontrollin ja vierailujen rajoittamisen säännöt. Naisten kertomuksiin poimittuvat säännöt kohdentuvat heitä koskeviin vapauksiin, kuten vapaus liikkua, tavata muita ihmisiä ja vastata omasta hoidostaan ja elämäntavastaan (lääkkeet, alkoholinkäyttö, vuorokausirytmii). Vapauden rajoittaminen liittyy kenties Asuntolan kertomuksessa naisten asiakkuuteen liitettävään päihteiden käyttöön ja sen valvonnan hankaluuteen. Vapauden rajoitukset ja päiväjärjestys voivat olla myös osa elämänhallintaan kuntouttamisen tavoitetta, säännöllisen ajankäytön ja päivätyörytmin hallinnan opetusta ja niistä poikkeavuuden poisoppimista (ks. luku 10). Yhtäältä laitosrutiinit helpottavat Asuntolan työntekijöiden työskentelyä säännöllisine työjärjestyksineen. Toisaalta ne yhdenmukaistavat asukkaiden elämää ja vähentävät kenties yhteisön sisällä syntyviä ristiriitoja.

Todellisuuden ylläpitämiseen liittyvät myös toiminnan ristiriitaisuudet. Organisaation edellyttämiin käyttäytymisodotuksiin, kuten päiväjärjestykseen ja sääntöihin sopeutuminen ja erilaisten käytäntöjen ja määräysten noudattaminen ovat osa rutiininomaisen tuottamisen prosessia. Tällöin vasten odotuksia toimivalle asettuu tietty selontekovelvollisuus, jolloin hänen on perusteltava normin vastainen käyttäytymisensä. Ihmiset eivät kuitenkaan ole sääntöjen passiivisia noudattajia, vaan he järkeilevät ja pohtivat, neuvottelevat, kyseenalaistavat ja soveltavat niitä. (Heritage 1996, 110–114, 142–145; Suoninen 2001; Burr 2004, 124–125.) Monissa haastatteluissa tuli esille se, että *säännöt on luotu elettäviksi, ei noudatettaviksi*. Etenkin toisten asukkaiden käytöksessä naiset havaitsivat sääntöjen rikkomisia ja niiden tilannekohtaista joustavuutta, mutta myös omalla kohdalla sääntöjä koeteltiin (esim. yli kolmen päivän mittainen poissaolo, lääkkeiden pitäminen itsellä, vierailuaikojen noudattamatta jättäminen). Säännöistä poikkeaminen kuvattiin kohtuullisen hyväksyttävänä silloin, kun poikkeamisen syyt ovat nähtävissä ja perusteltavissa. Sääntöjen soveltaminen tai niiden noudattamatta jättäminen voidaan tulkita myös työntekijöiden osoittamana luottamuksena asukastaan kohtaan. Sääntöjä pidettiin kaikkienensa hyvänä asiana ja joitakin naisia harmittikin säännöissä joustaminen tilannekohtaisesti ja erityisesti henkilökohtaisesti. Poikkeuksellisissa olosuhteissa eläminen, jollaista Asuntolan yhteisössä asuminen ainakin jostakin

näkökulmasta on, korostuu odotus tasa-arvoisesta kohtelusta. Kukaan haastateltavista ei palannut tulohaastattelutilanteessa allekirjoitettavaan sitoumukseen sääntöjen noudattamisesta. Sen merkitys jääkin hallinnolliseksi, yhtäältä sen tarkoitus on korostaa sääntöjen merkitystä ja toisaalta selkeyttää organisaation toimintatapoja. Sitoumuksella voidaan esimerkiksi perustella asiakkuuden päättämiseen ja Asuntolasta poistamiseen johtaneita syitä silloin, kun asukas toimii niiden vastaisesti.

Sääntöjä ja rutiineita luovat, muuttavat ja käyttävät Asuntolan sisällä olevat ihmiset. Myös ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa toteutuu tietty järjestys, säännöt ja rutiinit. Ihmiset suhteuttavat tekonsa muihin läsnä oleviin ja heidän tekoihinsa. Vuorovaikutuksen toteutuminen muodostaa siten myös instituutioiden perustan. Vuorovaikutus on kuin näytelmä, jossa ihmiset tekevät roolisuorituksiaan. Asuntolan pääroolit kuuluvat asukkaalle ja työntekijälle<sup>63</sup>. Vuorovaikutuksen onnistuminen riippuu ihmisten keskinäisten roolisuoritusten yhteensopivuudesta. Siinä, missä Asuntolan kertomuksessa esiintyvät työntekijät toimivat näyttämön takaosassa keskustellessaan asukkaista heidän poissa ollessaan, haastateltava ja haastattelija puhuvat vuorostaan tapahtumista, työntekijöistä ja toisista asukkaista näiden poissa ollessa. (Goffman 1983; 1959; Peräkylä 2001.)

Naisten kertomuksissa tulee esille se, että Asuntolasta ei haeta vain ”sosiaaliasioiden” hoitamista<sup>64</sup>, vaan odotuksia tulee myös sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumiselle. Odotukset hyvästä vuorovaikutuksesta eivät kohdistu vain työntekijöihin, vaan merkityksellisiä ihmissuhteita, hyvässä ja pahassa, muodostuu myös suhteessa toisiin asukkaina oleviin naisiin. (Kulmala ym. 2003.) Suhteet Asuntolassa saavat sekä luonnollisuuden että pakonomaisuuden merkityksiä. Asukkaina olevien naisten mahdollisuus saada apua, tukea, lohtua ja ymmärrystä toisiltaan vertaistuen merkityksessä on laitosen elämän puitteissa oleva resurssi, joka toteutuu lähinnä itsestään (ks. Nylund 2004, 187–188). Vertaistuen resurssi voi kuitenkin kääntöpuoleltaan sisältää pakonomaisuuden. Asukkaiden välisissä suhteissa olevat vertaistuen odotukset painostavat toisten kuuntelemiseen ja myös itse on oltava avoin ja puhuttava omat asiat vieraille ihmisille. Ongelmatyön lähtökohdista virittyvät asiakkuudet ovat toinen pakonomaisuuden lähde. Ei riitä, että kantaa mukanaan omia

---

<sup>63</sup> *Näytelmän metaforaa jatkaakseni myös tutkija osallistuu näytelmän esittämiseen ollessaan haastattelun toisena osapuolena, mutta myös yleisönä, jolle haastateltavat esittävät Asuntolan näytelmää. Myös tutkijalla on yleisönsä ja sekä Asuntolan että naisten kertomukset ovat siten näytelmäkäsikirjoitus suunnattuna kertomuksen lukijoille. (ks. Goffman 1959.)*

<sup>64</sup> *Anna Kulmala, Heli Valokivi ja Anni Vanhala (2003) kirjoittavat artikkelissaan ”Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana” asiakkaiden kertomista sosiaalityön vaikutuksista sekä heidän odotuksistaan sosiaalityölle. Artikkelissa olevista aineisto-otteista osa on tekemistäni naisten haastatteluista ja siten artikkelissa ja tässä väitöskirjassa on joitakin samoja haastatteluotteita. Yllä mainitut ”sosiaaliasiat” ovat esimerkiksi asunnon saaminen, raha ja perustarpeiden tyydyttäminen tai tuki väkivaltaisesta ihmissuhteesta irtautumiselle. (emt., 127–129; ks. luku 13.)*

ongelmiaan, vaan on elettävä muiden ongelmaisten joukossa ja siedettävä heidän jatkuvaa läsnäoloaan. Tunteen tasolla ongelmista aiheutuva ahdistus kasaantuessaan myös kertaantuu, mikä lisää ahdistusta ja nostaa vihan tunteita.

Naisten kuvaukset suhteistaan työntekijöihin vaihtelevat lämpimien, kodissa toteutuvien kiintymyssuhteiden kaltaisista alistaviin ja pakottaviin valtasuhteisiin. Riitta Granfeltin (1998) kuvaaman kiinnipitävän ympäristön lämmin merkitys toteutuu silloin, kun nainen kantaa mukanaan tietoisuutta siitä, että hänellä on tuttu paikka, minne hakeutua paikattomuudessaan. Asuntolan työntekijät ovat hänen turvallisuutensa tukipilarit myös silloin, kun he eivät ole konkreettisesti läsnä naisen elämässä. Turvallisuuden tunne voi kasvaa myös pitkästä asiakkuuden ja työntekijyyden auttamisjärjestelmän sisällä toteutettavien toimijuuksien tuntemisesta (Torkkola 2003, 126–131). Asiakkaiden ja työntekijöiden välisten valtasuhteiden tunnistaminen kasvokkaisen vuorovaikutuksen tapahtumassa auttaa omien tavoitteiden saavuttamisessa. Alistamisen ja pakottamisen tunnistaessaan kokenut asiakkuuden ammattilainen onnistuu välillä kääntämään tilanteen voitokseen. Hierarkkinen asukkaan yläpuolelle asettuminen tulee herkästi aistituksi ja kuvastaa sitä todellisuutta, jossa asukkaat työntekijäsuhteissaan usein elävät. Asuntolassa työntekijän totutusta toisenlainen tapa suhtautua asukkaaseen ”kanssaihminenä” jää mieleen ja tulee kerrotuksi haastattelussa. Kohtaaminen ja suhde sinänsä ovat tärkeitä. Vuorovaikutuksella on myös muuta ’väliä’, asukasta kunnioittava vuorovaikutus voi olla ainoa reitti konkreettisten asioiden hoitamiseksi. (Hyväri 2001, 195; Mönkkönen 2001, 432; Heinonen & Spearman 2001, 122; Pohjola 1998, 194–195.)

Asukkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on ruohonjuuritason tapahtuma, joka voi saada niin valtaistamisen kuin alistamisenkin muotoja (Rose 1980; 2000; Healy 2000, 22–23, 57–58; ks. Ala-Nikkola 2003, 22–23, 40–42). Kyseessä on katutason byrokratiatyön käytännön sovellus, joka voi olla positiivisessa mielessä luovaa ja ihmisten rinnalla kulkevaa auttamistyön arkea, mutta myös vallan ja hierarkkisuuden kautta määrittyviä käytäntöjä (Prottas 1979; Juhila 2004, 178). Vain vuorovaikutuksen osapuolet voivat viimekädessä arvioida, kummasta on kyse.

## 15. Leimaava asiakkuus

Kategorioiden ajan myötä kertynyt kulttuurinen tietovaranto on resurssina identiteetin rakentamisen prosessissa, jossa luomme merkityssuhteita paikoille ja ihmisille. Paikkaan ja siellä oleviin ihmisiin liitetyt merkitykset peilautuvat toisiinsa ja tulevat tulkituiksi toistensa lävitse. Paikan kulttuuriset merkitykset rakentavat ihmisille erilaisia identiteettikategorioita, mutta myös ihminen rakentaa paikan identiteettiä. Asunnottomien asuntola on kulttuurisessa tietovarannossamme siellä asuvia ihmisiä negatiivisesti merkitsevä kategoria. Asuntolassa asuva sijoitetaan herkästi yhteiskunnalliseen marginaaliin, normaalin ja poikkeavan rajan 'väärälle' puolelle. Kulttuurinen luokittelu yksinkertaistaa eroja ja tuottaa stereotypioita, vastakohtapareja kuten miehet ja naiset, työttömät ja työssäkäyvät tai vanhat ja nuoret. Eron tekeminen on samalla vallankäyttöä, koska erojen määrittelijänä toimii yleensä etuoikeutetussa asemassa oleva. (Jokinen 2004; 76–78; Juhila 2004a, 24–25.) Asuntolan asukkaiden kantama leima, 'stigma' on merkityksellinen. Stigma syntyy ja elää vuorovaikutuksessa tehtyjen erontekojen kautta, silloin kun toinen määrittellään toisesta poikkeavaksi negatiivisessa mielessä. Leimatut joutuvat ottamaan tuon stigman huomioon elämässään. Asiakkuus jossakin paikassa sinänsä voi riittää leimaamaan asiakkaansa. (Goffman 1990, alkup. 1963; Juhila 2004b; Kulmala ym. 2003, 140; Pösö 2002, 113; Burr 2004, 107–110.)

Asuntolan ja siellä olleiden asukkaiden menneisyyden kertomukset asemoivat asukkaina olevia naisia myös nykyhetkellä niin, että heidän on otettava se huomioon omassa asiakkuudessaan. Tietynlaisiksi muodostuneet identiteettikategorioiden sisällöt asemoivat heidät myös tiettyihin käyttäytymiskodeihin, odotuksiin siitä, miten ja mitä he puhuvat ja miten he toimivat. Mitä yhtenäisempi ja laajemmin jaettu joku kategoria ja siihen liittyvät merkityssisällöt ovat, sitä varmemmin siihen liitettyjen ihmisten on myös kommentoitava sitä ja asemaansa suhteessa siihen. (Ronkainen 1999, 212–214; Hall 1999, 27, 139–222.)

Esimerkiksi kategoria työtön luo mielikuvan työvoimatoimistossa asioivasta henkilöstä, mutta antaa meille kuitenkin mahdollisuuden monenlaisen työttömän identiteettikategorian luomiseen: yrityksen lopettaessa toimintansa irtisanotuksi joutunut toimistotyöntekijä, ulkomaalainen, nuorisotyötön tai alkoholin suurkuluttajaksi todettu vajaakuntoinen työtön joutuvat erilaiseen asemaan ja erilaisen keskustelun osapuoliksi asioidessaan työvoimatoimistossa. He voivat toimia myös totutusta poiketen, koska kulttuurinen tietovaranto ei ole täydellisesti kaikkien jakama, vaan koodit voivat aueta eri tavoin eri tilanteissa ja eri ihmisille. Niin Asuntolassa kuin työvoimatoimistossa asioivat voivat

tunnistaa tiettyyn identiteetikategoriaan kuuluvat sisällöt omaan asiakkuuteensa ja itseensä kuuluviksi tai sitten he voivat neuvotella niiden sisällöistä, vastustaa ja yrittää muuttaa niitä. (Mäkitalo 2002; Slembrouk & Hall 2003; Morgan 2000.) Miten Asuntolassa olevat naiset kommentoivat paikkaan ja asiakkuuteensa liittyviä leimoja? Ovatko leimat ohitettavissa vai ovatko ne mukana heidän kertomuksissaan Asuntolasta?

## 15.1. Asuntolan leima minussa

Kaikkien haastattelemieni naisten kanssa Asuntolaan ja asiakkuuteen liittyvä keskustelu ei tuonut leimaavuuden teemoja esiin. Joissakin haastatteluissa naiset kuitenkin puhuivat Asuntolaan liittyvistä negatiivisista mielikuvista ja sen merkityksestä omalle asiakkuudelleen. Paikka voidaan kokea monella eri tavalla ja sen kokeminen on tunnepohjainen asia. Paikan kokeminen on merkityksellinen ihmisen identiteetille, koska sillä on tärkeä symbolinen ja psyykinen merkitys identifiointiselle, voimme tuntea kuuluvamme johonkin paikkaan tai vierautta sitä kohtaan. Sisäpuolisuuden kokemus voi olla positiivista silloin, kun tuntee kuuluvansa johonkin paikkaan ja haluaa identifioitua siihen. Vastaavasti negatiivinen sisäpuolisuus voi olla ahdistavan pakottavaa kuulumista johonkin sellaiseen, johon ei haluaisi liittyä ja identifioitua. (Törrönen 2000, 266–268; Granfelt 1992, 48–49; ks. Lahikainen 2000, 79–84.) Paikan merkitykset liittyvät esimerkiksi kollektiivisella tasolla, yleisessä keskustelussa jaettuun tietoon paikan historiasta ja sen yhteisöelämän luonteesta. Miten suhtautua laitokseen ja paikan leimaavuuteen omassa asiakkuudessaan?

*N: Et kun ei ollu sitä omaa asuntoo. Ja sit mä ajattelin, kai mun on pakko sit vaan nytte lähtee tänne.*

*(...)*

*H: Minkälainen sit se tulotilanne tänne että?*

*N: No, olihan se hirveen vaikee. Ku silloin, kun mä kävin täällä tutustuu joskus, niin en mä voinu silloin ees kuvitella. Eli, mulle tuli silloin heti semmonen pakokauhu, et äkkiä pois. En tänne ainakaan ikinä tulis.*

*H: Nii, mikä siinä tuntu silloin, mikä sen aiheutti sen pako-, tai mitkä asiat ne tuntu silloin, ettei ne?*

*N: No, en mä tiedä. Kai mä aattelin, et ku tä on kuitenkin jollaintapaa laitos tavallaan. Ja sitten kun mä muistan aikanaan kun, tää Lahtelaan ((kaupunginosa)) tuli, et sieltä kun, niitä naisia siellä näki, niin kyllä ne aina erottu sieltä, katu, tiäkkö.*

*H: Nii, nii*

*N: Et ku Lahtelakin pieni paikka ni, kyllä siellä aina erotti, että kekkä on Asuntolan naisia ja kekkä ei. Et kai mul oli jotenkin semmonen vaa, tiäkkö.*

- H: *Niin, et sä ajattelit sitä aikaa ja mietit että*  
 N: *Nii, kai mä aa-, nii*  
 H: *Jotenkin rinnastit sitä tähän.*  
 N: *Ilmeisesti. En mä osaa sitä muuten selittää, mut ei mun täällä ollu huono olla (N10)*

Asuntolaan paikkana liittyy jotakin, joka vaatii selittämistä. Aikaisemmin Asuntolan asukkaat ovat naisen mielestä erottuneet katukuvasta. Siirtykö paikan mukana kuva Asuntolan naisista uuteen tulijaan niin, että kadulla kulkijatkin sen näkevät? Ennakkokäsitys oli saanut vahvistusta tutustumiskäynnillä Asuntolaan, se on laitos ja siellä on ahdistavaa. Aikaisempi kokemus tulee kuitenkin käsiteltäväksi uudestaan oman henkilökohtaisen asiakkuuden alkamisen myötä. Ristiriita paikkaan liittyvän leiman ja oman avun tarpeen välillä on jotenkin ratkaistava. Ratkaisua tähän ristiriitaan voi hakea siitä, että kokemus laitoksen leimaavuudesta selitetäänkin menneisyyteen liittyväksi. Nyt tilanne on toinen. Voimatta selittää sitä, mitä välissä on tapahtunut, naisen kokema ahdistus paikkaan liittyen on väistynyt tai ainakin vähentynyt. Asuntolassa ei olekaan huono olla.

Ikävä ennakkokäsitys Asuntolasta voi muuttua suorastaan hyväksi kokemukseksi. Myös odotukset fyysisten puitteiden huonosta tasosta, epäsiisteydestä ja turvattomuudesta saavat positiivisen käänteen.

- N: *Mä oon ainakin itte ollu tähän paikkaan hirveen tyyntyväinen. Et tää on fyysisiltä puitteiltaan ihan hotellia vastaava paikka. Erittäin hyvät palvelut, siisti, turvallinen. Mä en o koskaan kokenu että, tää on mikään alkoholistimaja ((hymähtäen)) (N8)*

Alkoholistimaja tuo kenen tahansa mieleen ikäviä merkityksiä, sinne ei haluta joutua. Ennakkokäsitys Asuntolan ”alkoholistimaja” imagosta ei vastaakaan haastateltavan naisen omaa kokemusta. Asuntolassa on toisenlaista, puitteet ovat viihtyisät, palvelut pelaavat ja turvallisuuden tunne tuntuu hyvältä.

Asuntola ja siellä olevat naiset voivat kuitenkin saada seurakseen niin voimakkaan negatiivisen leiman, että se tuottaa häpeää.

- H: *Onks ne niinku minkälaisessa tilanteessa ne naiset on sitte, nää muut täällä?*  
 N: *Kato, kun minäki tänne tulin ni, mä ajattelin et mä häpeen niin, et mä en kehtaa ikinä mennä tosta ovesta ulos (...) Mul ei ollu siis mitään tietoo, tällasesta kuullut olin, puhuttavan, mutta, mul oli ihan eri käsitys. Semmonen, hyvin ikävä käsitys että. Tämä on ollu niin positiivinen yllätys minulle. (N1)*

Mielikuva paikasta on syntynyt kuulopuheiden perusteella, kenties julkisessa keskustelussa asuntoloista yleensä tai yksittäisiltä ihmisiltä kuulluista kertomuksista paikasta. Asuntolassa oleminen on hävettävää, siis myös siellä asuviin ihmisiin täytyy liittyä häpeää. Näistä puheista syntyvä mielikuva mukanaan nainen saapuu Asuntolaan. Tullessaan hän samaistaa itsensä ja



tunteensa noihin Asuntolassa häpeää tunteviin naisiin (ks. Eräsaari 1995a, 174). Paikkaan liittyvä leimaavuus tuottaa siis kollektiivisen häpeän, meidän häpeämme. Häpeän tunteen sisällä voi olla omassa itsessään koettua häpeää ja syyllisyyttä omasta avun tarpeesta ja elämätilanteesta. Täällä täytyy tuntea häpeää omasta olemisestaan, koska se liittyy paikan luonteeseen. Tämä voi tulla kynnykseksi myös avun hakemiselle (Husso 2003, 270). Kollektiivinen häpeä ei saa naisesta kuitenkaan otetta, vaan hän edellisessä otteessa olevan naisen tavoin haluaa puhua itsensä siitä ulos. Toinen mahdollisuus on jäädä kiinni asiakkuudessa tarjottuun leimaan.

## 15.2. Urasta episodiksi

Leimautuminen ongelmakategorioiden kautta voi saada keskeisen sijan omassa elämässä. Usko itsessä vaikuttavan sosiaalisen ongelman pysyvyyteen ja sosiaalisen diagnoosin oikeutukseen tulee esille naisen puhuessa omasta asiakkuudestaan.

- N: Siisku mä oon niin tottunu siis näihin laitoksiin ni (...)*
- H: Jos sä tarvit apua niin, mihkä sä käännyt, silloin ku sä, kenen puoleen sä meet?*
- N: En mä tiedä*
- H: Ketä on ne ihmiset taine paikat tai?*
- N: Siis ku mä puhun kaikille ihmisille mun ongelmaa*
- H: Sä oot avoin, kaikille?*
- N: Nhh*
- H: Niin, saaks sä apua sit?*
- N: En mä häpeä mitään, mitä mun on menneisyydessä. Tietty on tiettyjä ihmisiä töissä, kenen ei välttämättä tarvii tietää, että mä oon joku entinen nisti, tänään, nykyinen nisti siis, mä oletan että kerran nisti aina nisti, et se pitää aina muistaa (...) Et ku mejän suvussa on alkoholi-ongelmaa, ja sit just, että ku o riippuvaisuuteen taipumus ni (N2)*

Nainen on vuosien aikana ollut useissa hoitopaikoissa päihteiden käytön vuoksi, hän on tottunut ”näihin laitoksiin”, joita Asuntola edustaa. Hän onkin ollut oppiva asiakas. Hänen puheessaan on tunnistettavissa institutionaalinen ja hoidollinen puhe, erityisesti joihinkin päihdehoitopaikkoihin liittyvän hoitoideologinen ajatus ’kerran alkoholisti aina alkoholisti’<sup>65</sup>. Alkoholisti

---

<sup>65</sup> Tietty päihdehoitopaikat rakentavat asiakkaidensa jatkohoitoa pitkälti AA- (Alcoholics Anonymous) liikkeen varaan. AA:lle tunnusomaista on ”aina alkoholisti” ajattelu, on tunnustauduttava ja tunnustettava alkoholistin ’minää’ koko loppuelämän. (esim. Niemelä 1999, 145.)

nimitys korvautuu tässä esimerkissä huumeiden käytöllä ("nisti"). Naisen kertomus nisti-minästä, jo syntyyään alkoholisisuvun jäsenestä ja siis riippuvaisuuteen taipuvaisesta<sup>66</sup>, näyttäytyy myös tulevaisuuden sosiaalisena ongelmana. Muutoksen mahdollisuus on näkymättömissä. Auttamistyön organisaatioihin liittyvänä piirteenä on asiakkuuden historian puhuttaminen kerta toisensa jälkeen uudelleen (ks. luvut 5 ja 6). On tärkeää muistaa menneisyytensä, mutta varsinkin auttamistyön asiakkuuteen liittyvä menneisyys. Siinä mielessä sanonta kerran nisti on aina nisti tai kerran alkoholisti on aina alkoholisti pitää paikkansa. Olipa 'kuivilla' tai ei, niin riippuvuussuhde ongelmiin tulee jatkumaan myös tulevaisuudessa asiakkuuden historian kautta. Sitoutuminen historiaan on vahvaa, koska tämän hetkinen tilanne on seurausta paitsi omasta käytöksestä menneisyydessä, myös siitä, että olen osa perhettäni ja sukuaani. Tätä kautta nainen on sidottu päihteiden käyttäjien kategoriaan jo syntymässään ja hänen yksilöllinen elämänsä on näin kietoutunut kulttuurisesti jaettuun tietovarantoon (ks. Bauman 1997, 17). Yhtäältä menneisyyden tarinaa ei tarvitse hävetä, sitä voi kertoa kaikille, mutta toisaalta se on hävettävä ja työpaikan ihmissuhteissa se on syytä salata. Työpaikalla päihteiden käyttäjän uratarina olisi haitaksi, mutta auttamistyön organisaatioissa kertomus on luonnikas, avoin ja seuraa ihmistä paikasta toiseen.

Päihteiden käyttäjän uratarina on yksi (tosin vahva) mahdollisuus puhua itseä osaksi Asuntolan ja auttamisjärjestelmän asiakkuutta. Hakeutuminen avun ja tuen piiriin voi kuitenkin olla vain pieni osa elämän kokonaisuudessa. Muutosta haetaan kenties johonkin tiettyyn tilanteeseen tai asiaan, ei elämänsuuntaa kääntäviin kokonaisuuksiin. Elämäntilanne on sidottu aikaan ja paikkaan, se asettuu suhteisiinsa eikä merkityksellisty ensisijaisesti asiakasprosessina auttamisjärjestelmän rattaissa.

- H: *Mitkä vaiheet sun elämäs on ollu sellasii hyvii, tai jos ajattelee, taaksepäin niin, sä ajattelet et, toi ois sellasii, hyvii vaiheita?*
- N: *No ihan oma elämä. Oma työelämä ja lapsen kans olo ja, en mä itse tietosesti ainakaan hakeudu, vaikeuksiin*
- H: *Joo, kuinka isoo osaa, ne sitte yleensä, näyttelee ne, jos ajattelee et, nyt esimks tätä väkivaltajuttua ja tätä vaikeutta siinä koko elämässä? Pystyyks sitä en mä tiedä, voiko täs ees aatella sitä sillain mutta, voisko ajatella ((naurahtaen))?*
- N: *Viis prosenttia ((naurahtaen))*
- H: *Viis prosenttia ((naurahtaen))*
- N: *Ei o hyvin, ei o kovin hallitseva ilmiö että, tää on tämmöstä. Mä suhtaudun että, tämmöstä, tilannekomiiikkaa, mielummin että tulee ja menee ohi. Enkä mä suhtaudu ittekään sillain että mä*

---

<sup>66</sup> Kyseessä on päihdeongelman medikalisointi. Riippuvuus päihteisiin voidaan tulkita kehollisena ja tajunnallisena ilmiönä, jolloin suvussa olevan geeniperimän, mutta myös sosiaalisen ympäristön ajatellaan olevan riski "riippuvuussairauksille", kuten alkoholismille. (esim. Niemelä 1999, 52–53; ks. Tuomainen ym. 1999.)

*oisin ihan, kuulun pohjalla. Tää kuuluu elämään välillä (...) Mul on aika vahva omakuva elämästä et mä en o sillä tavalla kuitenkaan niin hirveesti toisesta ihmisestä riippuvainen ((erotilanne)) et, jos toinen lähtee vähän kauemmas, et mun elämä mitenkään kaatuis siihen tai hirveesti muuttuis siitä. Mä sanoinkin et, mul on oma asunto ja omat tavarat ja omat systeemit niin, tää on vaan yks siirto sakkipelissä ((hymähtäen))*

*H: Kuka sen siirron teki?*

*N: Minä (N8)*

Elämän jatkuminen lehdenkäännön ja Asuntolassa vierailun jälkeen ei edellytä yhteiskunnan auttamistahoja. Nainen korostaa omaa toimijuuttaan ja poikkeaminen Asuntolassa on vain yksi siirto sakkipelissä, merkki entiselle asuinkumppanille suhteen päättymisestä tai muuttumisesta (ks. Ritala-Koskinen 2003, 119–121). Asuntolan ulkopuolella odottaa oma asunto tavaroineen, työpaikka ja ihmissuhteet. Asuntolan vaihe on kuin vierailu maailmassa, jonne ei tarvitse kiinnittyä ja jonka asiakkuuteen ei tarvitse leimautua kuin ”kuilun pohjalla” olemiseen. Asiakkuuden uriin ei tarvitse asettua. Viittaus pohjalla olemiseen tuo puheeseen näkemyksen Asuntolan viimesijaisuudesta, mielikuvan siellä asuvien naisten elämästä syvällä kriisissä tai pohjalla olemisena. Vaikkakaan naisen asiakkuus ei merkityksellisty ensisijaisesti auttamisjärjestelmän asiakasprosessina, nainen tunnistaa Asuntolaan liittyvän viimesijaisuuden. Näkemys viimesijaisuudesta on myös sidottu aikaan ja paikkaan ja siten se on neuvoteltavissa uudelleen silloin, kun asia tulee henkilökohtaiseksi. Asiakkuuden uriin ei tarvitse asettua, vaan Asuntolassa viivähtäminen voi olla vain yksi episodi elämässä. (Kulmala ym. 2003, 141.)

### 15.3. Poistuuko leima puhumalla tai tekemällä?

Asuntolan asukkaiden on huomioitava asiakkuuden mukanaan tuoma negatiivinen leima. Naiset kommentoivat leimaa, mutta ennen muuta he pyrkivät siitä eroon. Millaisia keinoja leiman vaarattomaksi tai olemattomaksi käsittelemiseen sitten on?

*H: Muuttuko se sun ajatus, ku sä sanoit että se, aikasemmin ku tää talo oli siellä jossain, ja sä aattelit että, sen ny näkee tuolla et, noi on niitä*

*N: Ni, muuttu sillaiten että, ei tää yhtään hassumpi paikka o*

*H: Nii, no, näkeeks sen että, kuka tääl on, kun sä kävelit kaupungilla niin nääks sä, että toi sen näkönen että, toi on Asuntol-*

*N: En*

*H: Ni ((naurahtaen))*

*N: En, koska kaupungilla näkee tänä päivänä kaiken näköstä ((Molemmat nauravat))*

- N: *ei mut, ihan oikeesti jos avaa silmänsä, kun tuolla liikkuu, niin eihän siellä tiedä, ei siellä tiedä yhtään kenestäkään että, kuka on mistäki. Toinenhan vois olla minkä, mistä paikasta tahansa ni, ei siellä voi erotella ketään, koska siellä on, meitä on niin monenlaisia*
- H: *Niin just joo*
- N: *Ei nää, et, en mä ainakaan tunne, et tuolla kun mä kuljen et, mä kuljen joku leima tuolla jossain niskassa, mitä mä en ite nää (N10)*

Asuntolan naiset ovat olleet näkyvästi 'asuntolan naisia' silloin, kun heitä on tarkastellut ulkopuolisesti, toisina ja itsestä katsoen erilaisina. Oma asiakkuus tuo kysymyksen uudelleen pohdittavaksi. Otanko heidän leimansa osaksi itseäni vai neuvottelenko uusia merkityksiä paikalle ja sen asukkaille? Ristiriitainen tilanne oman asumisen ja leimaamisen välillä saa avaamaan silmät ja katsomaan uudestaan. Asuntolan nainen on kuin kuka tahansa meistä. Silmien avaamisen logiikka on vastustaa asiakkuuteen liittyvää leimautumista ja antaa uusia merkityksiä paikalle. Minä olen tavallinen, kuin kuka tahansa, tämän vuoksi Asuntolan asukas voi olla kuin kuka tahansa meistä. Paikkaan liittyvä näkymätön leima voi olla muiden tunnistettavissa, aivan kuten kyseinen nainen itse aikanaan oletti tunnistavansa heidät, jotka olivat tuosta paikasta. Nainen puhuu nyt tätä leimaa pois itsestään. Hän turvautuu leimatusta identiteetistään puhuessaan Kirsi Juhilan tavallisuusretoriikaksi nimeämään puhetapaan, 'kuin kuka tahansa meistä' – puheeseen. Vaikka haastateltava on asukkaana Asuntolassa, hän on kuin kuka tahansa kadulla kulkevista ihmisistä, eikä hän erottaudu asiakkuutensa vuoksi. Kyseessä on vastapuheen muoto, jonka tarkoituksena on ihmisen kasvojen säilyttäminen silloin, kun toiset näkevät hänet leimatun identiteetin lävitse. (Juhila 2004b; 2004a, 28–31; Morgan 2000.)<sup>67</sup> Samanaikaisesti haastateltava nainen käyttää toista Juhilan esittämää vastapuheen muotoa, erojen politiikkaa<sup>68</sup>. Kuvatessaan kadulla (ja Asuntolassa) olevien ihmisten moninaisuutta, nainen korostaa myös sitä, etteivät Asuntolan naiset ole kategorisoitavissa yhtenäisenä ryhmänä tietynlaisia naisia, vaan ihmiset ovat erilaisia.

Negatiivisesta leimasta irrottautumista voi tehdä paitsi puhumalla, myös toimimalla.

---

<sup>67</sup> *Tavallisuusretoriikkapuhe on Harvey Sacks'n (1963) sanoilla "doing being ordinary" toimintaa. Oma minä irrotetaan leimatusta ryhmästä ja siihen liitetystä ominaisuuksista. (Juhila 2004b; 2004a.)*

<sup>68</sup> *Erojen politiikan käsite on peräisin Iris Marion Young'ltä (1990). Young korostaa erojen olevan tärkeämpiä kuin yhtenevyydet ja erilaisuuden olevan kokemuksellisuuden ja identiteetin perusta. Ryhmää tarvitaan kyllä yksilön konstituomiseen, koska käsitys omasta itsestä ja erityisyydestä kuitenkin edellyttää toisia, joihin identifioitua. (ks. Anttonen 2000.)*

- H: Tästä Asuntolasta ni, minkälaista täällä oikein tai minkälainen paikka tää on sun mielestä? Mitä sää, jos sitä pystys jotenkin kuvailee tän?((naurahtaen))*
- N: Jooh no sanotaan nyt vaikka tällai sitte että, kyllä tämmönen laitosmainen ja joku aina tulee mieleen että on jossain hoitopaikassa. Mutta kuitenkin toisaalta ni, kyllä tää henkilökunta koittaa pitää sen, ettei siitä tu välttämättä, että välillä tulee tunne että, vähän ihan täysin vapaa. Sillai muistaa sen taas (...) Lähinnä ehkä nyt sitä kattoo pään päälle tällai. Mutta sillon ku ei jaksu oikein ja viitti lähtee mihinkään ni, huonosti se, ittelleki voi tulla se tunne että on joku hoitopaikka tai on sidottu. Mutta ei sitä o kuitenka sillai. (N11)*

Naisen Asuntolaan tulo liittyy asunnottomuuteen. Asuntola ei kuitenkaan ole pelkkää asumista varten, kuten hotelli. Paikalla on myös hoitopaikan imago ja siihen liittyy laitostumisen vaara. Asuntola on naisen puheessa hieman vaikeasti määrittelyihin taipuva, laitostenmainen ja hoitopaikan tapainen. Hoitolaitoksen luonteeseen kuuluu vapauksien rajoittaminen. Yhtäällä vapautta rajoitetaan myös Asuntolassa (vierailuajat, poissaolojen pituus, lääkkeiden hallussa pitäminen, alkoholin käyttö, päivärytmi). Toisaalta asukkaat ovat vapaita lähtemään, koska asuminen siellä on vapaaehtoista. Tosin asunnottomana vapaaehtoisuus on sidoksissa vaihtoehdottomuuteen, jos valinnanmahdollisuuksia ei ole. Elämä talon ulkopuolella on tärkeä siinä mielessä, että se toimii puskurina ja ehkäisee hoidettavan ja sidottuna hoitopaikkaan olevan roolin omaksumista, laitostumista. Laitostuminen merkitsee omatoimisuuden vähenemistä, irtiotto paikasta konkreettisenä lähtemisenä ei olekaan enää helppoa. Hoitolaitoksen leima sisältää laitostujan roolin, jota on vastustettava toimimalla toisin, lähtemällä ja tekemällä, mutta myös muistamalla olevansa vapaa eikä kahlittu. Henkilökunnalta saatu tuki Asuntolan ulkopuoliseen elämään ja omaan aktiivisuuteen on tärkeä ehkäistessään laitostujan roolin omaksumista, se on myös osa leiman vastustamista.

Jotkut leimoista ovat lähes mahdottomia vastustaa, etenkin, jos ne tulevat kirjatuiksi asiakkuuden paperihistoriaan.

- H: Mitäs nää toiset naiset täällä, miten sää aattelet että, minkälaisia, onko ne vähän samanlaisia, syitä miks ne on tänne tullu vai?*
- N: Siis täällä nää asukkaat?*
- H: Nii, että minkä takia si?*
- N: No, se huomioitiin, kun täällä se Lahtisen Lauri ((vapaaehtoinen päihdetyöntekijä)) käy joka toinen tiistai, tästä alkoholiyasiasta puhumassa, niin monta tapausta nyt minun aikanani on sillä tavalla tullu esille, että täällähän onkin alkoholiingelmaisia, muitakin kuin vaan minä. Mut se, niistä ei sitten puhuta tällai, vaan sitten, joka rohkenee sille, sinne Laurin kanssa tulla istumaa, niin siellä se sitte tuleekin ilmi että onkin ongelmia. Että moni saa sen sillain salattua, niistä ei puhuta. Mutta kun minä oon semmonen hölö, kaikki määhän puhun, määhän on sen sairaalassa*

*puhunu alun alkaen, jo vuosia sitten ((painottaen)), nii siellä paperissa kulkee aina se ((painottaen)) alkoholisti mukana. Eli se kulkee mun mukanaani, vaikka mä oisin kymmenen vuotta juomatta, niin siellä on se mer- (N6)*

Asuntolassa keskustelu alkoholinkäytöstä, siitä irrottautumisesta ja irtipysymisestä saa rohkaisua ja tukea. Onhan se yksi vahvimmista asiakkuuden perusteista organisaation näkökulmasta määriteltynä. Asukkaina oleville asia voi olla arkaluontoinen, siitä ei mielellään puhuta esimerkiksi toisten asukkaiden kanssa. Osallistuminen Asuntolan järjestämään Laurin keskusteluryhmään kuitenkin paljastaa alkoholiongelmaiset naiset ja haastateltava nimeääkin heidät alkoholiongelmaisiksi. Ryhmään osallistuvista naisista ei näe ulospäin heidän ongelmaisuuttaan, mutta konteksti paljastaa asian. Haastateltava itse erottaa vuosien takaisen alkoholiongelmaisuutensa nykyhetken tilanteestaan. Silti hän edelleen tunnustaa alkoholiongelmaisuuden itsessään toisaalta myös vastustaen tätä. Yhtäältä leiman liimautuminen potilasasiakirjoihin harmittaa häntä. Toisaalta nainen tuntee ehkä helpotusta nähdessään myös toisia leimattuja naisia Asuntolassa, hän ei olekaan poikkeus. Laurin 'alkoholistinaisten' ryhmä ei tarjoa ainoastaan aikaa ja paikkaa päihteiden käytöstä puhumiselle ongelmakäyttöä ehkäisevässä mielessä, vaan se myös vahvistaa päihdeongelmaisen imagoa. Samoin viranomaiskäytäntöjen tapa kirjata asioita papereihin pitää yllä päihdeongelmaisen leimaa vailla kosketusta tämän hetken tilanteeseen ja alkoholinkäyttöön. Paperille painettu 'faktatieto' säilyy ja naisen kortit ovat merkityt (Webb 2000, 5). Alkoholiongelmaa ei niin vain jätetä taakse.

Menneisyyden ongelmatarinaa tarvitaan asiakkuuden rakentamisessa. Asiakkuuden historia voi kuitenkin muuttua ansaksi tulevaisuutta ajatellen niin, että se pidättää ihmisen tietyllä asiakasuralla vielä alkuperäisestä ongelmasta pääsyn jälkeenkäin (ks. luku 10). Ongelmatarina menneisyydestä on joskus työläästi käännettävissä selviytymispuheeksi, tukemaan laskevan uran kääntämistä nousevaksi tai uralta pois astumiseksi. Tietyn sosiaalisen ongelman poistuminen ei vielä takaa sitä, että ongelma poistuisi myös puheista ja papereista ja vähitellen myös jatkuvasti läsnä olevasta tietoisuudesta. Historiasta käsin rakentuvat syy -seuraussuhteet ja niiden vaikutukset näkemykselle tulevaisuudesta voivat olla itseään toteuttava ennuste (Kuurre 1996, 126). Vastassa voi olla haluttomuus ja kyvyttömyys vaihtaa puheenaihetta, vastustaa annettua leimaa ja puhua itseään osaksi uutta tarinaa.

## 15.4. Pitäisikö leimasta puhua?

Asuntolassa olevat naiset joutuvat neuvottelemaan asiakkuudestaan ennen taloon saapumistaan<sup>69</sup>. On täytettävä asiakkuuden kriteerit. Kriteerit täyttänyt nainen on sopiva Asuntolan asukasryhmän jäsen. Hänellä ja Asuntolan muilla asukkailla on siis yhteisiä piirteitä, jotka sitovat heitä tuohon ryhmään. Heidät on sovitettu osaksi organisaation kehykseen sopivia määräytyksiä sosiaalista ongelmista ja yhteisöelämän pelisäännöistä. Neuvottelu ryhmään 'Asuntolan asukkaat' pääsemisestä vaihtuu seuraavaksi neuvotteluun minusta suhteessa heihin ja suhteessa paikkaan. Naiset pohtivat oman asiakkuutensa syitä ja seurauksia sekä vertaavat itseään muihin asukkaisiin ja paikasta olevaan mielikuvaan sekä kokemuksen myötä tuleviin omiin havaintoihinsa. Sisäpuolisuuden, Asuntolaan kuulumisen dilemma tulee pohdittavaksi yleensä jo tulovaiheessa, mutta ei useinkaan keskusteltavaksi. Asukkaina olevat naiset eivät yleensä pohdi ääneen sitä, kuinka he näkevät itsensä suhteessa muihin ja suhteessa paikkaan. Asiakkuuden ja paikan mahdollisista negatiivista vaikutuksista, leimasta ja leimautumisesta puhuminen eivät kuulu siihen prosessiin, jossa asukasta puhutetaan organisaation toimesta, kuten tulohaastattelussa tai muussa asukkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa. Haastattelukeskustelussa tätä aihetta ei kuitenkaan tarvitse välttää. Haastatteluissa naiset puhuvatkin siitä, kuinka he "ajattelivat", "kokivat", "tunsivat" ja "suhtautuivat", mutta eivät 'puhuneet'. Leimaavuuden pohtiminen kuuluu asiakkuuden sisäiseen prosessiin eli siihen, jossa naiset pohtivat omaa paikkaansa ja itseään osana Asuntolaa ja usein myös laajempaa auttamistyön kontekstia. Epäilemättä asia on monen mielessä ainakin siitä päätellen, miten monenlaisia asioita asiakkuuteen, paikkaan ja toisiin asukkaisiin liittyvien mielikuvien ja ennakkokäsitysten teema haastatteluissa viritti. Kyse on Asuntolassa asumisen sisäpuolisuudesta ja sen aiheuttamista merkityksistä naisille itselleen. Positiivinen sisäpuolisuuden kokemus tulee halusta identifioitua ihmisiin tai paikkaan, negatiivinen sisäpuolisuus on kuulumista sellaiseen, mihin ei halua identifioitua. (Lahikainen 2000, 79–84; Jokinen 2004, 78.)

Asuntolaan tuloon liittyy usein ennakkokäsityksiä, pelkoa ja ahdistusta. Mistä negatiivinen kuva Asuntolasta on peräisin? Naiset puhuvat siitä, miten he ovat kuulleet tai ajatelleet Asuntolasta jotakin ikävää, jopa nähneet siellä asuvien naisten erottuvan muista negatiivisessa leiman merkityksessä. Omat aikaisemmat kokemukset Asuntolasta voivat puuttua tai olla vähäisiä. Negatiiviset ennakkokäsitykset pohjautuvat siten useimmiten julkiseen puheeseen ja kenties toisten naisten kertomuksiin toisiltaan kuulemista tai omakohtaisista paikan kokemuksista. Asuntolaan ja yleensä asunnottomille suunnatuille asuntoloille annetut negatiiviset leimat liittyvät osaltaan sellaiseen julkiseen keskusteluun, jonka alkuperää voi olla vaikea tavoittaa. Julkisuudessa käytyä keskustelua

---

<sup>69</sup> Usein tämän keskustelun käy joku paikallisen viranomaisverkoston työntekijöistä naisen puolesta (ks. luvut 5 ja 12).

seuratessa näyttää myös siltä, että usein negatiiviset leimat välittyvät lehdissä, radioissa tai televisiossa organisaatioiden työntekijöiden itsensä tekemistä asiakkaiden luonnehdinnoista. Tämän leiman naiset joutuvat huomioimaan kohdallaan paikan muuttuessa omakohtaiseksi elettäväksi. Vaihtoehtoina ovat oman kokemuksen käsittely ja leimasta neuvottelu, leiman vastustaminen puhumalla sitä pois tai rakentamalla sille uutta näkökulmaa.

Puhe Asuntolasta erilaisena kuin oli odottanut, hyvänä paikkana, siistinä, kodikkaana ja mukavana on yritys vähentää ja poistaa paikan leimaavuus. Myös toisissa naisissa oleva leima on uhkana henkilökohtaiselle leimatuksi tulemiselle. Siksi toisten asukkaiden puhuminen irti leimaavuudesta ja paikan asiakkuuteen liittyvästä häpeästä on samalla oman häpeän ja leimaavuuden käsittelyä. Pitkät ja toistuvat asiakkuudet viimesijaisuuden markkinoilla, kiertäminen erilaisissa hoitopaikoissa, tukiasunnoissa ja asuntoloissa puhuttavat ihmiset yhä vahvemmin sisään myös viimesijaisen asiakkuuden kategoriaan. Tuloksena on oman itsensä näkeminen ensisijaisesti sosiaaliin ongelmiin liittyvän identiteettikategorian kautta, josta voi muodostua jopa identiteettivankila, kuten 'kerran alkoholisti on aina alkoholisti' (Juhila 2004a, 28). Lyhyen ja pitkän asiakkuuden erot, samoin kuin erilaisista syistä Asuntolaan tulemiseen johtaneet tilanteet voivat vaikuttaa siihen, miten halukkaasti leimasta ollaan keskustelemassa ja miten sitä halutaan puhua pois. Esimerkiksi perheväkivallan kohteeksi joutuminen tai oma päihde- tai mielenterveysongelma ovat eri suunnasta omaan itseen kohdistuvia asioita. Perheväkivallassa tekijä henkilöityy naisen ulkopuolelta, päihde- ja mielenterveysongelmassa on enemmän kyse hänestä itsestään. Lyhyt asiakkuuden historia auttamistyön paikoissa samoin kuin lyhyt asiakkuus Asuntolassa tai perheväkivallan vuoksi avun hakeminen voivat antaa enemmän rohkeutta asettua asukkaana poikkeajan ja sivustaseuraajan episodiasiakkuuteen (ks. Kulmala ym. 2003, 141). Tällöin myös kysymystä leimaavuudesta voidaan tarkastella ulkopuolisemmin, itsestä erillisenä asiana. Sen sijaan pitkään Asuntolassa tai muissa auttamistyön paikoissa viipyminen samoin kuin henkilökohtainen mielenterveys- tai päihdeongelma tekevät leimaavuudesta vakavammin otettavan asian.

Kulttuuristen kategorioiden on todettu olevan vahvoja, eivätkä yksittäiset poikkeukset, naisten omassa puheessa tai edes julkisessa keskustelussa pysty niitä horjuttamaan (Juhila 2004a, 30). Keskustelun sivuuttaminen voi olla helpompaa, joskaan sitä tuskin pystyy sivuuttamaan omassa 'sisäisessä asiakkuudessaan', käydessään omaa sisäistä keskustelua suhteesta paikkaan ja sen ihmisiin. Myöskään työntekijät eivät nosta leimaantumiseen liittyviä asioita esiin keskustellessaan asukkaiden kanssa. Asiakkuuden kertomuksessa esille nostamani asukkaiden kategorisointi ja profilointi kokonaisvaltaisilla moniongelmaisuuksien ja kyvyttömyyksien luonnehdinnoilla on kuitenkin vaikeasti eroteltavissa oleva asia negatiivisesta asukkaiksi tulevien naisten ennakkoleimaamisesta (ks. luku 9). Ovatko leimat niin itsestään selvyyksinä olemassa olevia, ettei niitä huomata? Pelkäävätkö työntekijät puhumisen lisäävän leimaamista vai vastustavatko he leimaa sivuuttamalla sen asukkaiden kanssa käymässään keskustelussa? Tosin asukkaatkaan eivät kokemukseni mukaan puhu



paikan leimasta työntekijöille. Ehkä kyse on molempien osapuolien hienotunteisuudesta, jolloin kumpikaan ei halua henkilökohtaisella tasolla, kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa osoitella toistansa leimattuna asukkaana ja leimatussa paikassa työskentelevänä työntekijänä.

Oman asiakkuuden myötä naisten kuva Asuntolasta ja siellä olevista asukkaista tulee kuitenkin aktiivisen rakentamisen ja – haastattelujen perusteella – muutostyön kohteeksi. Asiakkuuden aikana naiset eivät Asuntolan negatiivista leimaa halua vahvistaa, vaan päinvastoin korostavat oman kokemuksensa erilaisuutta suhteessa muilta kuultuun tai muualta omaksuttuun kuvaan paikasta (Young 1990; Anttonen 2000). Kestääkö uusi tulkinta vielä Asuntolan ulkopuolella?

# 16. Autetuksi tulemisen mahdollisuudet ja rajat

Asiakkuudella on kaksi suuntaa, nykyhetkestä taaksepäin ja eteenpäin. Asiakkuuden myötä elämänhistoria, erityisesti lähihistoria institutionalisoituu. Organisaation kehykseen sopiva tarina ihmisestä saa tukea viranomaistahoilta usein siinä vaiheessa, kun avun ja paikan tarpeesta neuvotellaan. Asuntolan kynnyksen ylittyessä ei enää ole huolta siitä, etteikö asukkaiksi hyväksytyjen historia tulisi esitetyksi paikkaan sopivalla tavalla, siitä pitävät huolen ennalta strukturoidut haastattelut ja asukkaita koskevat asiapaperit.

Haastateltavilla naisilla ei suoranaisesti ole tietoa siitä, millaisilla kriteereillä he tulivat valikoiduiksi asukkaiksi. Sen sijaan heidän paikattomuutensa ja avun tarpeensa yhdistyvät mielikuviin tai aikaisempaan kokemukseen paikasta ja siellä olevista ihmisistä (ks. luku 13). Ennako-oletukset ja kokemukset vaihtuvat Asuntolan nykyhetkeen, laitosen elämän haasteisiin sääntöineen ja vuorovaikutussuhteineen (ks. luku 14). Asiakkuuden hyvien puolien korostaminen, asukkaiden erilaisuuden ja oman erityisyyden (ks. Young 1990) esiintuominen sekä Asuntolasta olevien negatiivisten ennakkokäsitysten uudelleen muokkaaminen auttavat vähentämään asiakkuuden mukana tulevaa leimaa (luku 15). Haastatelluiden naisten odotukset katosta pään päälle, turvasta ja suojasta, henkisestä tuesta ja yhteiskunnan väliintulosta kohtaavat auttamispaikan puitteet ja siellä olevan keskustelun. Tulevaisuuteen katsottaessa on huomioitava mennyt elämä, tämän hetkinen tilanne ja Asuntolan konteksti (ks. Anttonen 2000, 327). Samalla on myös irrottauduttava nykyisestä paikasta ja arvioitava elämäänsä Asuntolan ulkopuolisina tiloina, paikkoina ja asemoina. (Järviluoma & Roivainen 1997; Billig 1996, 148–185; Goffman 1990, alkup. 1963; ks. Burr 2004, 107–110.) Asuntolaan ei voi tulla jäädäkseen, on oltava suunnitelmia.

Asuntolassa toteutuvassa vuorovaikutuksessa syntyy kenties uudenlaisia avauksia siitä, miltä tulevaisuus voisi näyttää. Avaukset voivat olla paitsi suunnitelmia konkreettisista siirtymistä paikasta toiseen, myös kuvainnollisia siirtymiä, kuten uudenlaisen identiteetin virityksiä tai heikomman vahvistuksia ja vahvemman heikennyksiä. Identiteetti ymmärretään siis muuttuvana, jolloin se ei rakennu suoraan ihmisten menneisyydestä ja heidän historiastaan, vaan vuorovaikutuksessa rakentuvana, jolloin menneisyyskin voidaan kertoa uudelleen ja eri tavoilla (Hall 1999, 225–226). Asuntolassa käytävä keskustelu on samalla yhteiskunnallista vuorovaikutusta, siellä eivät kohtaa vain asukas ja työntekijä, vaan siellä kohtaavat järjestelmässä viritetty asiakkuus ja sen

kohteena oleva kansalainen (Prottas 1979). Viimesijaisuuden näkökulmasta Asuntola on myös auttamisjärjestelmän rajan paikka, jonka toiminta saa, ei vain avun ja tuen vaan myös sosiaalisen kontrollin ja normeihin soisaalistamisen (kuntouttamisen tavoitteena oleva asiakkuus) merkityksiä. Siten asukkaina olevien naisten puhetta voidaan tarkastella myös rajalla olemisen kontekstista. Raja voi olla avautumisen paikka, kohtaamisen, vuorovaikutuksen, siirtymisen, kilpailun ja kamppailunkin paikka (Helne 2002; ks. Alasuutari 1996, 40–41). Naisten elämä, etenkin heidän menneisyytensä, mutta myös nykyhetki ja tulevaisuus joutuvat neuvottelun kohteeksi, jonka keskiössä voi ollakin ihmisen identiteetti. Tarjoutuvat paikat ja asemat ovat avaimia ihmisten vuorovaikutuksessa rakentuville minuuksille.

Keskustelu liikkuu *odotusten, toiveiden ja autetuksi tulemisen mahdollisuuksien pohdinnoissa*. Tulevaisuuden suunta saa asukkaina olevat naiset irtautumaan Asuntolan yhteisöstä, tosin suunnitelmat paikasta poistumisesta tapahtuvat ajan, paikan ja tapojen mukaan monella tavalla. Vaikka ne ovat joskus toistensa kaltaisia, niin samanlaisia tarinoita ja yhtenäisiä juonia ei sittenkään ole olemassa.

## 16.1. Tulevaisuus ja autetuksi tulemisen mahdollisuudet

Naiset pohtivat tulevaisuuttaan, avun tarvettaan ja autetuksi tulemistään haastattelujen loppuvaiheessa. Asuntolan (ja haastattelun) konteksti tuo mukanaan tietyn valikoiman teemoja, kuten sosiaalisten ongelmien kategoriat ja julkisen auttamistyön vaikuttamiskeinot, joita naisten tulevaisuuspuhe sisältää. Millaisia mahdollisuuksia autetuksi tulemiselle paikka virittää ja millaisissa asemissa naiset itsensä ja tulevaisuutensa Asuntolassa ollessaan näkevät?

### 16.1.1. Ajan saaminen

Autetuksi tuleminen on usein ajan kysymys. Mihin aikaa tarvitaan? Millaisista ajoista puhutaan? Onko mahdollista jättäytyä suunnitelmien ja tulevaisuuden rakentamisen ulkopuolelle ja kuinka pitkäksi aikaa?

*H: Jos miettii eteenpäin niin tilannet-, johonkin tonne vuoden päähän ni, mitäs sä luulet?*

*N: Mitä mä luule*

*H: Mitä ajattelet ((naurahtaen)) omasta elämästä?*

*N: No mä ainakin haluaisin, se on kuule niin pitkä aika*

*H: Nii ei niin kauas*

*N: Ei kauas, en mä enään o tehny semmosia viisvuotis edes vuotissuunnitelmia että. Ensin mennään päivä kerrallaan, sit mennään viikko ja sitte kuukausi. Mutta että mul on tää*

*alkuhomma nyt kato. Musta tuntuu et se on hiton hyvin  
hanskassa. Mul ei o pitkään aikaan ollu näin kevyt olo. (N1)*

Suunnitelmien tekemisen paine on vahva. Vaikka nainen kuvaa päivä kerrallaan elämisen tapaansa, puheeseen tulee mukaan myös ajallinen alku jollekin, ”mul on tää alkuhomma nyt kato”. Alku johonkin, kenties ’hyvään tai parempaan’ elämään, kuntoutumiseen ja toipumiseen on naisen tarinassa nyt hallinnassa. Nopeat suunnitelmat, tarkkaan mietityt lyhyen tai pitkän aikavälin tavoitteet eivät kuitenkaan ole hänen tavoitteenaan. Päälimmäisenä on tunne hyvästä olostä tällä hetkellä ja se riittää. Kuvainnollisesti mahdollisuus elämän pysäyttämiseen nykyiseen paikkaan voi olla sinänsä eheyttävää. Se voi olla jopa tehokkaampi organisaation asettamien tavoitteiden, kuten päihteidenkäytön lopettamisen kannalta kuin se, että jo alkuvaiheessa asiakkuutta pyritään sitouttamaan tarkasti nimettyihin suunnitelmiin ja ehdottomiin tavoitteisiin aikarajoineen (ks. Kokkola ym. 2002; Rostila 2002). Esimerkiksi asunnon saamisen ja pysyvän raittiuden kietominen toisiinsa voi johtaa toisen tavoitteen epäonnistuessa toisenkin epäonnistumiseen. Riittävä kuntoutuksen tavoite voikin olla se, että tällä hetkellä on hyvä olla. Onko sitten sallittua viipyä omassa hyvässä olossaan ja sen mahdollistavassa paikassa? Kyseinen ajatusmalli ei sovi organisaatioon, jossa korostetaan ennalta määriteltyjä kuntoutuksen tavoitteita, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta, mutta se sopii ’Asuntolan ’’ovet on auki’’ kaikista vaikeimmissa tilanteissa oleville ja ’’just niille ketkä nyt tarvii’’ – kehykseen’ (ks. luku 8)<sup>70</sup>.

Ajatus Asuntolasta kuntoutuksen suunnittelupaikkana, josta ponnistetaan eteenpäin kohti sosiaalisista ongelmista tervehtymistä ja poikkeavuudesta normaaliuteen sisältää vastapuolena ajatuksen siitä, että kaikki tänne tulijat eivät halua tai pysty kyseiseen tavoitteeseen. Mitä tapahtuu heille, joiden kuntoutussuunnitelma ei toteudu ja tavoitteet jäävät kirjoitukseksi lomakkeelle? Onko lupa tulla autetuksi toisin silloin, kun kuntoutuksen ja hoidon trampoliini ei kykene ponnauttamaan kohti tavoitetta muutoksesta? (ks. Jokinen ym. 2003, 150–151.) Toisin auttaminen Asuntolassa voi olla luvan antamista viipymiselle.

Aika voi olla myös muuta kuin kevyttä olemista, se voi olla kiusallisen keskeneräisyyden sietämistä ja painetta ratkaisujen tekemiseen.

- H: *Et sul oli nyt viikko((sosiaalityöantamasta maksusitoumusta jäljellä)) tässä vielä?*  
N: *Joo*  
H: *Jäljellä tätä aikaa, vai onks se että sä voit sit tarvittaessa olla pitenpäinkin, jos sattuu*  
N: *Joo*

---

<sup>70</sup> *Asuntolassa tehtävän työn oikeutus on tällöin sidottu työn eettisiin perusteluihin, tahtoon olla niiden puolella, jotka ovat heikoimmassa asemassa yhteiskunnassamme. Rationaalisten argumenttien, kuten taloudellisen tuottavuuden tai yhteiskunnan kaikkinaisen hyvinvoinnin lisääntyminen eivät tule olemaan niitä tekijöitä, joilla sosiaalityötä, ihmisistä huolehtimista ja välittämistä voidaan tulevaisuudessa perustella. (Bauman 2000.)*

- H: No oliko se helppo, yrittää sua saada, se ratkasu, kun sä mietit tossa aamupäivällä et läheks sä kotiin vai eikö?*
- N: Kyllä mua, sen verran että kun se sosiaalityöntekijä oli soittanu tälle mun miehelle se oli ollu kiukkunen kun ampiainen siellä, niin se sano näin et hän soittaa sille sun sosiaalityöntekijälle että, ei todellakaan kannata mennä sinne (N4)*

Palatako takaisin siihen, mistä tänne on tullut vai odottaako jotakin muuta? Asuntolan apu on mahdollisuus asioiden keskeneräisyydelle. Mutta aika asettaa rajoja. Viikon jatko maksusitoumukselle on samalla viikon jatko päätöksenteolle. Asukkaana olemisen aikaa voi kenties jatkaakin, mutta ratkaisuja on tehtävä. Asuminen Asuntolassa ei voi jatkua ikuisuuksia.

### *16.1.2. Minuuden muutos*

Viipyminen Asuntolassa on keskeistä myös seuraavassa kertomuksessa siitä, mitä tulevaisuus voisi olla. Paikassa voi viipyä, mutta on oltava suunnitelmia. Järjestelmän tunteminen auttaa siinä, että kykenee puhumaan itsestään aktiivisen muuttujan ja kuntoutujan, jolloin viipyminenkin on mahdollista.

- H: Mikäs sun tulevaisuuden ajatukset, mitä sää aattelet, voisko ajatella vaikka vuosi eteenpäin?*
- N: Mun tulevaisuuden ajatukset on asua täällä vuosi eteenpäin, vähintään*
- H: Joo, et ne on tän vuoden*
- N: Joo, ja sitten työ, ekaa kertaa (( naurahtaen)) elämässä mä haluun töihin ((painokkaasti)). Työharjotteluun vaikkapa. Ja mun päämäärä siis, mä tiän elämäni tarkoituksen semmoseks, mä nyttien miellän ainakin sen ihan täysin sellaseks että mä tiän elämäni tarkoituksen ja se on tulla auttaan muita, vauvasta vanhempaa*
- H: Ihan kaikenlaisii?*
- N: Ihan kaikkia joo, hakee starttirahat ja älä sitä paljasta ((nauraen)), ni että mä oon keksiny oman ammatin ja toinen unelm-, mul on unelma semmonen että, koska mä en oo ikinä pystyny tykkään ittestä mutta mä teen kaikkeni että mä oppisin terveesti rakastaan itteeni. (N7)*

Haastattelijana tekemäni kysymys tulevaisuuden ajatuksista ja ohjeesta pohtia elämää vähintäänkin vuoden aikaperspektiivillä, johdattelee naisen vastamaan kuvauksella tavoitteisiin pyrkivistä suunnitelmista. Keskeistä on työn ja elämän suuren tarkoituksen löytäminen, sosiaalisuus suhteessa muihin ihmisiin ("auttaan muita") sekä itsensä "terveesti" rakastaminen. Terveesti rakastaminen viittaa siihen, että aikaisempi tai tämän hetkinen tapa suhtautua itseensä on ollut sairasta tai muuten kelvotonta ja siitä tarvitsee tervehtyä. Sosiaalisten ongelmien sairastaminen ja niistä tervehtyminen on osa naisessa

olevaa minuutta, jolloin myös parempi elämä saavutetaan sillä, että muutokset elämässäni tapahtuvat minussa itsessäni. (ks. Conrad & Schneider 1980; Loseke 2003a, 78; Thombs 1999, 6-8; luku 9.) Tämä suhtautumistapa sopii Asuntolan viitekehyykseen ja yleisen asiakkuuden malliin, jossa sosiaalinen ongelma on ensikädessä asukkaisiin ja heidän ominaisuuksiinsa liittyvä asia. Haastateltava reflektoi ja vastaa tuohon keskusteluun omissa tulevaisuuden suunnitelmissaan. Hänen suunnitelmissaan muutoksia ei etsitä itsen ulkopuolelta eikä tavoitteita aseteta toisille, naisen toiminnasta riippumattomille tahoille tai ihmisille. Toive viipyä tässä paikassa pitkään, hyvän asukkaan roolin tunnistaminen ja halu tunnustaa hyvän ja sopivan asukkaan identiteetti, ovat keinoja elää tätä hetkeä sopeutuvaisesti. Se on myös paikattomuuden vaihtoehto. Suunnitelma Asuntolassa pitkään viipymisestä vaatii taustakertomukseen hyvän asiakkuuden ja kuntoutumisen mallitarinan (ks. Loseke 2003). Tavoitteena on asettuminen työelämään, oman toimeentulon hankkiminen ja irtautuminen yhteiskunnallisista auttamisjärjestelmistä. Onko minusta muuttujaksi? Riittääkö minuuden muutos elämän puitteiden, kuten asumisen ja toimeentulon järjestymiselle?

### *16.1.3. Asumisen ja toimeentulon puitteet*

Tulevaisuus voi olla myös konkreettisten asioiden puitteissa rakentuvaa. Odotukset elämälle ovat arkisen jokapäiväisiä, asumista ja toimeentuloa.

- H: Onks jotain vaihtoehtosii paikkoja sitte, olemass tälle Asuntolalle?*
- N: En mää tiedä, mulle tää on ainakin ihan hyvä paikka*
- H: Joo*
- N: Niin kauan et mä saan asunnon (N2)*
- H: Jos, miettis vielä, tätä, elämistä, olemista täällä eteenpäin ni, tai yleensä eteenpäin, miten voisko semmosta, tilannetta jotenkin kuvitella että, mitä se elämä on sitte, vaikka vuoden päästä, mitä luulisit jos, antas oikeen, ajatuksen, tai mielikuvituksen lentää, voiko sitä kuvitella, sitä omaa elämäänsä, eteenpäin ((naurahtaen))?*
- N: Totta, voi ((naurahtaen)), voittaisin lotosta, niin sais omakotitalon*
- H: Nii, se omakotitalo ois semmone*
- N: Nii*
- H: Semmone, hieno juttu vai?*
- N: Nii*
- H: Nii, tykkäisitkö sä asua semmosessa, iha omassa talossa?*
- N: Kyllä mä tykkäisin, tai rivitalo yksiö (...)*

- H: *Nyt, ku sä oot täällä ni, miten, sä ajatelet että, nää ihmiset täällä, sua auttaa?*
- N: *Ainakin asunnon hakemises*
- H: *Joo, siinä ne voi, auttaa*
- N: *Nii, niin on ainakin luvattu, tuo sosiaalivirkailija sano (N3)*
- H: *Mites sitte täältä eteenpäin ((naurahtaen)), mitäs, minkälaisia ajatuksia sulla on, mitä sä aattelit että, miten tää jatkuu tää tämä päivä?*
- N: *No, mä en ny, pääasia nyt ois saada se asunto jotenkin mutta että, se täs nyt on*
- H: *Nii, oma asunto vai joku?*
- N: *Nii että, no oma mie- tai joku, kuhan ny asunto nypätä, että se nyt on nyt tässä ensimmäinen ajatus, että sit katellaan. Toisaa- toinen on taas nyt sitäki toi tyäeläkejuttu mut se on taas sit toisella linjalla lähtee sitte että*
- H: *Mut et se on toinen tärkeä että, jos sä aattelet ett se eläke ois ja?*
- N: *Juu*
- H: *Joo ja oma asunto*
- N: *Juu*
- H: *No entäs sitte se oma asunto, siis semmonen oma vuokra-asunto vai joku, tämmönen paikka tai joku tukiasunto vai minkälainen, ihan oma, vai?*
- N: *No, mä en o sitä ny viä jaksanu sillai*
- H: *Aatella vai?*
- N: *Niin että, no mull ei oo noi tukiasunnot sillai aikasemmin tullu mieleen (N11)*

Asuntolassa oleminen ei ole näissä kertomuksissa naisille ensisijassa kuntoutumisen projekti, eikä kertomus suuresta minän muutoksesta, vaan konkreettisten asioiden järjestymisen ajaksi tarvittava paikka, aika ja apu. Ongelma ei ole ihmisessä itsessään oleva vaikeus vaan lähinnä yhteiskunnan resursseihin ja toimintaan liittyvä kysymys. Asunnon ”nyppääminen” ei ole helppo tehtävä, vaan siinä tarvitaan Asuntolan väliintuloa. Toimeentuloon liittyvien asioiden hoitaminen on taas toisen viranomaisen hoidettava asia (”sit toisella linjalla lähtee sitte”, viittaus lääkärin lausuntojen hankkimiseen ja eläkkeen hakemiseen). Näiden asioiden keskeneräisyys tai hoitumattomuus ja autetuksi tuleminen mahdollisuudet liittyvät yhteen. Asumisen ja toimeentulon puitteet ovat edellytyksenä ihmissuhteiden mahdollisuuksille, tavoitteena suhteiden ylläpitäminen tai niistä etäänntyminen.

#### *16.1.4. Ihmissuhteiden jatkuminen ja niistä irtautuminen*

Konkreettisten asioiden, asunnon, työn ja toimeentulon järjestymisen voivat olla ensiarvoinen asia tärkeiden ihmissuhteiden säilymiselle.

- H: *Jos miettis elämää, tonne vuoden päästä vaikka eteenpäin ni, luulet sä että, tai niin?*
- N: *Mä kuvittelen niin, et mä asun jossain, asunnosa itekseni ja, käyn töissä*
- H: *Joo, ja, ketä ne on ne ihmiset, kenen kans sä oot, tekemisessä?*
- N: *No, tietenkin omat lapset*
- H: *Niin, et ne on, ne on sillai kes-*
- N: *Ne on kaikkein lähinnä (N10)*

Normaalielämän puitteiden rakentuminen asumisen ja työn varaan on mahdollisuus myös kulttuurisen hyvän vanhemmuuden ja äitiyden toteuttamiselle tulevaisuudessa (Kulmala & Vanhala 2004). Elämän ulkoisten rakenteiden avulla läheiset ihmissuhteet voivat säilyä ja kiinteytyä. Joissakin tilanteissa taas asumisen ja työn puitteet pysyvät tutuissa uomissaan, sen sijaan etäisyyden otto ihmissuhteesta on keskeinen syy Asuntolaan poikkeamiselle.

- H: *Jos, aattelee, vaikka vuosi eteenpäin niin, minkälaista sä aattelit että, se on se sun, elämä ois sitte, missä sä asut tai, mitä sä teet tai, missä sä liikut ((naurahtaen))?*
- N: *Mä asun ilmeisesti samassa asunnossa, ja oon, samassa työpaikassa ja*
- H: *Joo*
- N: *Voi olla että, tapaan vielä samaa miestäki, jolla on oma asunto ja, joka on tajunnu että, ei ollu hyväks asuu, liian lähellä ja ((naurahtaen))*
- H: *Nii*
- N: *Ja, en mä osaa muuta sanoo (N8)*

Autetuksi tulemisen mahdollisuudet liittyvät paikan ja ajan antamiseen asioiden järjestämiselle ja ajatusten selkiyttämiseksi. Autetuksi tuleminen on ihmissuhteiden merkityksissä ja niissä tapahtuvissa muutoksissa. Nainen ei halua luopua vanhasta (ahdistavastakaan) ihmissuhteesta, ainoastaan muuttaa oman vapauden rajoja suhteessa mieheen. Asuntola voi tarjota puitteet asioista puhumiselle, myös neuvottelulle miehen kanssa, jotta mahdollisuus muutokseen avautuu. Ahdistavatkin ihmissuhteet voivat säilyä myös entisellään, Asuntolasta ei odotetakaan muutoksen virityksiä.

- H: *Mtenkä se elämä nyt jatkuu?*
- N: *Se onkin kysymysmerkki, kyllä mää siis, samanlaisena se jatkuu, poika tulee käymään jos tulee ja*
- H: *Nii*
- N: *Ei, en mä pysty sille sanoon, kun se tulee oven taakse että, lähde vetään*
- H: *Niin, joo*
- N: *Kyllä, siis tää on vaan semmonen lepo hetki mulle tää (N9)*

Omaan toimintaan ja elämän puitteisiin ei haluta muutoksia, vaan tulevaisuus on menneisyyden kaltainen. Asuntolan näkökulmasta nainen on kenties suojelun



tai suhtautumistavan muutoksen tarpeessa sukulaispojan häntä ahdistellessa. Nainen ei kuitenkaan odota Asuntolalta näihin asioihin puuttumista, vaan ainoastaan ajan antamista levolle, jotta paluu entiseen on taas mahdollista. Tämän hyväksyminen on ehto autetuksi tulemisen kokemukselle, hyväksymättömyys taas voi olla este avun hakemiselle seuraavalla kerralla, kun lepo on tarpeen. Seuraava ja sitä seuraava kerta voivat olla myös reittejä asiakkuuden uralle.

### *16.1.5. Asiakasuran mahdollisuus*

Asiakkuuden uralla (ks. luku 10) reitti voi kulkea tukiasumisesta, asuntolasta ja hoitopaikasta toiseen (Allen 2000, 98–99). Tulevaisuus rakentuu auttamisjärjestelmän ja viranomaisten varaan. Asuntolaan ei voi tulla jäädäkseen, sieltä on siirryttävä toisaalle.

- H: Niin, että se on nyt, nää asumisasiat ja muut, et nää on kun-?*
- N: Nii, ne on ny kunnossa sillai että, heti pääsen Hoitokotiin ((pähdeongelmallisille tarkoitettu asuntola)) ja menen mielelläni, kun sinne vaan paikka tulee. Että mä oon jo yölläkin sitte kun ei unta tule niin, mä oon miettiny jo sielläkin elämäni sitten niinki että se ei o mitään ((nauraa)). Se on ihan minusta kii kuinka mä sinne sitten asetun. Ja mielelläni asetun, että kyllä mä luulen pärjääväni, pärjääväni. Että on puhelimet keksitty ja sieltä joka päivä käy kuulemma talon auto kaupungissa, että sieltä pääsee sitten asioille ja muuta, että sitähan mä*
- H: Joo, se on sillai aika tu-,nyt turvallista sitte aatella, eikö näin?*
- N: On on. Mutta tää Ketolan Keijo ((miesten päihdehoitokodin ja asuntolan johtaja)) justiin se johtaja ni hänellä on myöskin nyt sitten toi miesten asuntola, hän sielläkin sitte johtajana. Että hän on aika menevää tyyppiä että kuinka, sitä mä en o yhtään kyselly että kuinka nää, sitten tää eläkejuttu sitten kun sen kerran sossuun täälä menee. Sehän on se Toinen kunta nyt sitte mihkä mä muutan, että kuinka siellä menetellään näitten raha-asioitten kanssa. Mä en oo ees sitä kyselly, onko se sama vuorokausimaksu kun tääläkin ja muuta. Mutta että mää oon niin huoleton siitä sitten että, mun maksuni hoidetaan kun mä vien Sosiaalityöntekijälle vaan laskuni niin, hän maksaa ne eteenpäin ja kaikki hoituu. Mun ei tarvitse täristä niitten takia, että ne menee nyt ulosmittaukseen ((naurahtaan))*
- H: Nii ja sä voit luottaa siihen että ne*
- N: Mä voin luottaa sitten. Mutta sitä en tiä kuinka ne Hoitokodissa järjestyy, sitä mä en o vielä ollenkaan kyselly ja ajatellu. Mut ainahan ne järjestyy*
- H: Nii, ainahan ne järjestyy joo (N6)*

Tulevaisuus on ennen muuta turvallinen ja vailla suuria yllätyksiä. Päihdeongelmallisille tarkoitettu hoitokoti on jatkeena sillä asiakkuuden uralla<sup>71</sup>, jolla kertomuksen nainen kulkee. Asuntolasta siirrytään toisella paikkakunnalla olevaan toiseen Hoitokodin asuntolaan. Nainen on ensisijaisesti päihdeasiakas viranomaisverkostossa, tämän asiakkuuden leima hänen on hyväksyttävä. Uusi paikka ja uusi yhteisö herättävät huolta, mutta loppujen lopuksi kaikki on kiinni omasta sopeutumisesta. Puhumalla ja ajattelemalla sopeutumisen voi aloittaa jo Asuntolassa. Unettomina öinä uusi paikka hiipii mieleen huolena omasta pärjäämisestä siellä. Antautuminen viranomaistahojen huollettavaksi ja hoidettavaksi on myös helpotus. Elämä on turvallista, eikä oma vastuu käytännön asioista paina. Irtiottoja laitospelämän arjesta voi hakea puhelimitse tai käynneillä kaupungissa.

Asiakasuralla jatkaminen ja siellä pysyminen voivat olla yhtäältä rajan sulun puolelle siirtymistä. Sulku rakentuu silloin, kun uralle ei tarjoudu vaihtoehtoja, kuten esimerkiksi päihdeongelmallisille tarkoitettun Hoitokodin vaihtoehtona oleva oma asunto vuokramarkkinoilta sekä kotipalvelun apu ja tuki talouden hoidossa. Toisaalta uran vaihtoehto voi olla myös naisen kokemuksen kautta kypsynyt päätös. Asiakasuralla pysyminen on mahdollisuus rajojen avautumiselle silloin, kun Hoitokotiin siirtymisestä seuraa positiivisen sisäpuolisuuden kokemus turvan ja huolenpidon merkityksessä. (Törrönen 2000, 266–268; ks. Lahikainen 2000, 79–84.) Oma aktiivisuus, itsenäinen toimeen tuleminen ja pärjäämisen ihanne eivät ole jokaisen elämän keskiössä. Onko kyseessä silloin Asuntolan kuntoutuksen tavoitteen epäonnistuminen?

Asiakkuuden urat ja kuntoutuksen suunnitelmat kietoutuvat toisiinsa. Kuntoutusajatuksen lähtökohtana olevat kyvyttömyyden ja elämönhallinnan puuttumisen merkitykset (ks. luku 10) eivät toimikaan rajojen avautumisena vaan ennemmin sulkujen rakentumisena (ks. Hyväri 2001, 283). Asuntolan merkitys viimesijaisuuden markkinoiden asiakkaiden vaihdon ja rekrytoinnin paikkana on keskeinen. Leimaantuneeseen asiakkuuteen, asunnottomuuteen ja asiakkuuden uriin liittyvänä paikkana Asuntolan asukkaat joutuvat kohtamaan myös sulkua autetuksi tulemisen mahdollisuuksien rinnalla.

## 16.2. Vahvistuuko vanha tarina vai itääkö uusi juoni?

Epäonnistumisten leimaa kantavat ongelmakategoriat ja puhe asukkaina olevien naisten kokonaisvaltaisesta kyvyttömyydestä myötävaikuttavat negatiivisille asiakkuuden urille (Juhila 2004c) joutumista. Urat ovat negatiivisia siksi, että niille asettuessaan ihmiset siirtyvät mahdollisuuksien rajalta sille puolelle, jossa vastassa onkin sulkua. Sulkujen, kuten asumiskyvyttömyyden uran myötä

---

<sup>71</sup> Hoitokodin asiakkuudet jatkuvat usein aina siihen saakka, kun ihminen kuolee tai vointinsa vuoksi tarvitsee sellaista sairaanhoitoa, ettei Hoitokoti voi sitä tarjota. Ks. myös kappale 15.3, jossa haastateltava nainen pohtii saamaansa alkoholistin leimaa.

mahdollisuudet identiteetistä käytävään neuvotteluun kaventuvat eikä vaihtoehtoja ja uusia siirtymiä uralta toiselle tai uralta pois tarjoudu. Asuntolan asukkaille *organisaatio on rajojen tarkastelun paikka* sulkuja rakentavien asiakasurien tai sulkuja avaavien ja asiakasurilta poistumisten merkityksissä.

### *16.2.1. Julkisessa keskustelussa ja viranomaiskäytännöissä tuotetut rajat*

Asiakkuuden ja sosiaalisten ongelmien kategoriat ovat esillä silloin, kun neuvotellaan asiakkuuden alkamisesta, asumisesta, kuntouttamisesta ja hoitoon pääsemisestä. Ongelma-sisältöisillä kategorioilla on vaikutusta paitsi organisaatioiden ja työntekijöiden toiminnassa, myös siinä, miten naiset itse näkevät itsensä. Itsensä näkeminen irti jostakin tai osana jotakin positiivisena tai negatiivisena sisäpuolisuuden kokemuksena, vaikuttaa siihen miten itseään odottaa kohdeltavan, mitä hyväksyy tai mitä vastustaa. Tällä voi olla konkreettisia seuraamuksia oman elämänkulkuun, kuten esimerkiksi asumiseen tai hoidon hankkimiseen ja sen saamiseen liittyviin ratkaisuihin.

- H: Ekkä oo hakenukkaa asuntoo vai*  
*N: Kyllä mulla alussa oli se vireillä mutta se*  
*H: Nii, ei sitä sitte tullu*  
*N: Ei et*  
*H: Nii, minkähän takia sitä sitte ei o saanu*  
*N: Nhh, niin pitkät jonot et ku mulla on joku tutt- semmonen puolituttu, sieltä Kaupunginosasta oli nähtävästi työllistettynä, justiin sillon ensimmäisenä talvena ni, jostain, missä tilastoja tehtii, juu, se oli sillon lokakuussa radiossa sanottiin että Kaupungin seudulla neljäsataa, nelisensataa asunnotonta*  
*H: Joo mä muistan kans ku oli semmosta*  
*N: Niin tämä sano että maaliskuun lopulla, oli jo viitisensataa Kaupungissa, niin että vajaassa puolessa vuodessa tuli sata lisää, satakunta lisää, ihan näitä, ihan että jokka o, osote ihan joku poste restante, ettei mitään tuttaviin me*  
*H: Onko sullakin se, poste restante?*  
*N: Joo (NII)*

Oman asunnottomuuden näkeminen suhteessa muiden asunnottomuuteen, 'meitä on niin monta' - näkemys, voi olla esteenä sille, ettei usko omiin asunnon saamisen mahdollisuuksiin säily. Oikeutus omien asioiden ajamiseen ja asumisen oikeuden vaatimus hämärtyy. Naisesta tulee näkymätön omassa asunnottomuudessaan (Granfelt 2003a, 156–157). Miksi juuri minulla olisi oikeus asumiseen ja omaan asuntoon, kun meitä asunnottomia on niin paljon? Olen vain yksi heistä, joista radio, lehdet ja kaupungin asuntoviranomaiset puhuvat. Olen yksi osa kaupungin asunto-ongelmaa, minä olen yhteiskunnallinen ongelma. Kategorisaatio on kokonaisvaltainen. Suurina lukuina esitettävä asunnottomien

ihmisten massa sulkee naisen sisäänsä niin, ettei hän kykene erottautumaan siitä omine tarpeineen. Tapa mieltää itsensä sulautuneeksi muihin asunnottomiin, saa naisen lähes hyväksymään sen, ettei hän tulekaan autetuksi. Julkisessa keskustelussa tuotettu toiseus, vailla osoitetta oleminen ja 'poste restante- he', tulee osaksi minua. (ks. Kulmala 2004; Kulmala & Vanhala 2004, 99.) Tällöin on vaarana, että on itse rajoittamassa mahdollisuuksiaan.

Paitsi sulkemalla itse itsensä sisään tiettyyn kategoriaan ja rajoittamalla näin mahdollisuuksiaan päästä ulos sulkuja tai esteitä rakentavasta asiakkuudesta, myös organisaatio lukitsee ihmisiä määrättyihin kategorioihin heidän etsiessään apua ja tukea itselleen.

- N:* Niin mä kerroin sille koko stoorin, siihen liitty vielä sitte se että, mulla ei ollu mitään hoitopaikkaa, et mielenterveystoimisto ei hoida mua, koska se lähetti mut A-klinikalle ja A-klinikka ei hoida mua, koska mä en lähteny hoitoon ja mä en voinu sen takia lähtee hoitoon, kun mä aina sairastuin ((fyysinen sairaus esti psykiatriseen hoitoon lähtemisen)) (...) Ja niin sit se sosiaalityöntekijä sano et, ei tää peli, ei kyllä vetele ja se soitti mielenterveystoimistoon ja se soitti A-klinikalle ja sitte puisti päätä, kyllä se totta on ((naurahtaen))
- H:* Totta on se, mikä oli totta
- N:* Että ne, että ne ei kumpikaan hoida mua (N5)

Organisaatioiden rakentamien rajojen ja sulkujen merkitykset ovat nähtävissä naisen kertomassa yrityksessä päästä hoidettavaksi joko päihde- tai mielenterveysongelmallisille<sup>72</sup> tarkoitettuun organisaatioon. Naisen oma tarve ja tahto tulla autetuksi ovat toissijaisia silloin, kun organisaatioiden ensisijainen tarve on tunnistaa ja määritellä asiakkaan ongelmat tarkasti ja valikoiden juuri oman organisaation kehyksen mukaisesti. Toisten organisaatioiden 'vastuulle kuuluvia' asiakkaita ei haluta ottaa. Asiakkaan ongelmaksi tulkitaan esimerkiksi päihteet ja mielenterveysongelmat, jolloin tavoitteena on päihteistä irtautuminen ja mielenterveysongelmista irti pääseminen tai niiden lieventyminen. Keinona tavoitteisiin pääsemiseksi ovat kuntouttaminen ja hoitaminen. Hoitamiseksi ja kuntouttamiseksi jostakin tarvitaan asiakkaan diagnosointi. (Conrad & Schneider 1980; Tuomainen ym. 1999.) Monien diagnoosien esillä ollessa voidaan arpoa, mikä niistä oli ensin tai nyt tärkeämpi ja siirtää vastuuta toisille hoitotahoille. Pahimmillaan kukaan ei hoida. Hoidon tarpeen taustalla olevat ongelmat kategorisoituessaan, tullessaan nimetyiksi, voivat samalla tulla itsessään esteeksi avun saamiselle. Este rakennetaan viranomaiskäytännöissä, joissa pitkälle mennyt erikoistuminen tiettyihin ongelmiin ja tiettyihin ihmisiin johtaa asiakkaiden tarkentuvaan valikointiin. (Kulmala ym. 2003, 138; Lindqvist 2003,

---

<sup>72</sup>Yllä olevassa naisen kertomuksessa moni päihde- ja terveydenhuollon ammattilainen tulkitsee niin sanotun kaksoisdiagnoosiasiakkaan, sekä päihde- että mielenterveysongelmasta kärsivän henkilön.

62; Lehto 2000, 34.) Erityisesti tietynlaisiin hoitosuuntauksiin ja ideologioihin sitoutuneet organisaatiot valikoivat itselleen ne asiakkaat, joiden kanssa on mahdollista päästä parhaisiin tuloksiin ja jotka sopivat joustavimmin kyseisen organisaation käytäntöihin. Organisaatioiden tarve profiloitua korkeatasoisiksi ja päästä hyviin tuloksiin tuottaa kääntöpuolelleen sen, että ehkä kipeimmin apua tarvitsevat jäävät kokonaan hoidon ulkopuolelle. Toinen mahdollisuus on kertoa asiakkaasta sitä tarinaa, joka sopii paikan statukseen ja sen asiakkuuden kuvaan.

Voimme kysyä, *onko asiakkaasta organisaation tarinan haastajaksi?* Edellä olleessa esimerkissä asiakkaansa puolelle asettuva sosiaalityöntekijä ryhtyy ponnekkaasti hoitamaan naisen asiaa, mutta hetken päästä tilannetta selvitettyään toteaa, ettei mitään ole tehtävissä. Työntekijästä ei tainnut tällä kertaa olla järjestelmän haastajaksi asiakkaan rinnalle. Pitääkö ennemminkin kysyä, onko organisaatioista asiakkaiden liittolaisiksi? (Kulmala ym. 2003, 132–138; ks. Metteri ym. 2000.)

### 16.2.2 Rajojen ohittaminen

Siinä, missä sosiaalialan ammattilainen joutuu toteamaan kyvyttömyytensä asiakkaan auttamiseksi, nainen rakentaa suunnitelmaa hoitoon pääsemiseksi ja uudenlaisen alun saamiseksi.

*N: Siis, haluaisin muuttaa sen, siis mun toiveeni on se, et mä pääsisin semmoseen paikkaan asuun että, olis kaikki uutta ja outoo*

*H: Alusta alkaen?*

*N: Alusta, ni, että esimerkiks Toisessa kaupunginosassa, niin siel oma mielenterveystoimisto, niin, kato kun, mä tunnen nää tempuat, mä tiedän miten mä pääsen sinne. Mä teen tos sillain että ((naurahten)) mä meen tonne, siis mä pyydän lähetteen taas siltä, vaikka siltä terveyskeskuslääkäriltä et, jos en keltään muulta saa niin lähetteen tonne, päiväsairaalaan, ja sitten sieltä päiväsairaalaasta, mä pyydän lähetteen sinne, mielenterveystoimistoon*

*H: Minkä takia siinä semmonen koukkaus tai miten se auttaa siinä?*

*N: No, se kato, auttaa sillä lailla että kun, et siis kyllähän terveyskeskuslääkärikin kirjottaa lähetteen mielenterveystoimistoon, mutta kato, kun ne tietää mun taustani, ne saa, ne papereista kumminkin selville, ja sitte kun mä oon ollu siellä päiväsairaalassa, se on se mihkä mä meinaan hakee ni, se on semmonen, missä on lyhytaikasta hoitoo, et se on, ihan muuten paria, kolmee, neljää viikkoo vaan ni, niin siin on, näyttö vähän aikaa*

*H: Niin, sieltä vois sitte löytää, lähettää*

*N: Ni, se on eri asia, kun se lähete on sieltä, ni, mä oon kato ajatellu sen näin, perusteellisesti sen asian, mä on hoksannu vuosien varrella, oppinu tunteen nää kuviot, niin sitä on, oppinu ne*

*((huokaisten)) systeemit että, mitenkä niitten kanssa toimitaan  
(N5)*

Nainen on tietoinen oman menneisyytensä viranomaistarinan ja mielenterveysongelmaiseksi ja asumiskyvyttömäksi (tulee esille toisessa kohdin haastattelua) leimautumisensa vaikuttavuudesta tulevan elämän ratkaisuihin. Hänellä on haave aloittaa alusta, kuvainnollisesti irtautua menneestä ja siirtyä uuteen. Hän tietää myös, että asiakkaana olemisen historia psykiatrisena potilaana on kirjattuna papereissa. Historia tulee vaikuttamaan sekä asuinpaikan että hoidon ratkaisuihin. Leimattoman tai vähemmän leimaavan uuden elämän aloittaminen vaatii tilaisuutta puhdistua menneisyyden (kuten asumiskyvyttömyyden) maineesta (ks. luku 10). Maineen puhdistus edellyttää näyttöä ja paikkaa näytön esittämiselle. Pitkä asiakkuus eri viranomaisissa antaa naiselle hyödynnettävää asiantuntijuutta, jota hän voi nyt käyttää hyväkseen. Hakeutumalla terveyskeskukseen voi saada lähetteen päiväsairaalaan, mistä uuden näytön ('hoito- ja asumiskelpoinen') avulla voi päästä uudelleen mielenterveystoimiston asiakkaaksi toisessa paikassa, missä kaikki on "uutta ja outoo".

### *16.2.3. Raja mahdollisuutena ja riskinä*

Myöskään asuntojärjestelyt eivät onnistu omin avuin, vaan nainen tarvitsee tukea Asuntolasta ja sen ulkopuolelta, on toimittava yhdessä viranomaisten kanssa. Siinä on myös riskinsä.

*H: Minkälainen ajatus sulla on siitä muuttamisesta?*

*N: Siis mul on asuntohakemus tuola vuokrataloilla ((kaupungin vuokratalot)) Ja kun mä kävin sinne ilmottamassa, samalla kun mä kävin postiin tekemässä muuttoilmoituksen, niin mä kävin sinne ilmottamassa että, mä oon sit perjantaista alkaen asunnoton, et mä asun Asuntolassa ja siel oli semmonen virkailija, kenekä tykönä mä en ollu ikinä ennen käyny, se sano sitten että, heil on kaks isännöitsijää jotka hoitaa sellasten ihmisten asuntoasioita, ketkä hakee asuntoo sosiaalisista syistä (...) se sano että, hän voi tilata sen ajan, jos sä haluat, mä sanoin, tilaa vaan. (...) Ja mä ton ((huokaus)) johtajattaren kanssa puhuin ja hän lupas kirjottaa sen lausunnon*

*H: Niin, lausunnon sitä isännöitsijää, isännöitsijälle vai? (...)sä sanoit että, sosiaalisilla perusteilla tai miten sä sanoit, mitä ne sillä tarkoittaa?*

*N: No se on sosiaalisista syistä sillai että kun, asuu tämösessä paikassa*

*H: Niin, tämösessä kun tää*

*N: Ni (...) Ne haluaa lausunnon sinne, että mä asun täälä. Niin, koska se vauhdittaa sitä asunnon saamista (...) koska asunnottomia on yli kolmesataa, ni siellähän sä oisit jonon*

- hännillä ilman muuta muuten (...) Sit mä en mihkään juoppokylään, mä en muuta, et se on vi-, se on ihan varma juttu et sen on oltava tavallinen normaali vuokra-asunto*
- H: Mitä ne juoppokylät on ((naurahten))?*
- N: No esimerkiksi Kortteli siellä Kaupunginosassa, missä mä asuin niin, siellähän ne ainakin, ei ketään muita asunutkaan kuin juoppoja*
- H: Ootko sä asunu siellä Korttelissa?*
- N: Ei kun Kaupunginosassa, se niin Kaupunginosassa se, missä mä asuin*
- H: Kaupung- joo*
- N: Niin siellä on se Kortteli, niin siellä niitä muita asunutkaan kuin juoppoja*
- H: Joo ja sä asuit siellä Kaupunginosassa joskus?*
- N: Niin, se oli se tukiasunto*
- H: Niin se tukiasunto oli siellä, aivan joo*
- N: Se mis mä asuin niin se*
- H: Joo, et sinne sä et lähe*
- N: Niin ja siis semmisiin, mihkä ja on niitä muuallakin siis semmosia, mihkä kerätään noita juoppoja, niin siis semmisiin mä en kyllä muuta, se on ihan varma juttu. (N5)*

On olemassa asunnottomia ja sosiaalisista syistä asunnottomia. Käynnillä asuntoviranomaisten luona haastateltava tulee määritellyksi viimeksi mainittujen ryhmään, sosiaalisista syistä asunnottomaksi. Kategoriaan pääsemiseksi riittää se, että on Asuntolan asukas. Tämän jälkeen asiointi siirtyy sosiaalisen isännöinnin piiriin. Olla yksi asunnoton kolmensadan muun joukossa tuntuu toivottomalta silloin, kun ei ole paikkaa, minne mennä. Toimittamalla Asuntolan johtajan lausunnon asunnottomuudesta (ja asumiskykyisyydestä tai kyvyttömyydestä) tulee nostetuksi esille siitä asunnottomien massasta, johonka muuten hukkuisi. Mihin muuhun ”sosiaalisista syistä” asunnoton -kategoriaa tarvitaan? Mitä tarkoittaa sosiaalisista syistä asunnoton? Viittaako se asunnottomien ihmisten sosiaalisuuteen? Asunnottomana, esimerkiksi asuntolayhteisössä eläminen vaatii ihmiseltä sosiaalisuutta ja hyviä vuorovaikutustaitoja. Ensinnäkin on neuvoteltava itsensä sisälle Asuntolan kaltaisiin paikkoihin. Huonoilla vuorovaikutustaidoilla ja epämiellyttävällä käytöksellä paikan ovet eivät yleensä aukene. Sisällä Asuntolassa on huomioitava toiset asukkaat ja tultava toimeen erilaisten työntekijöiden ja viranomaisten kanssa. Asunnon saamiseksi tarvitaan taitoja vakuuttaa eri tahot omasta asumiskykyisyydestään ja liittouduttava asuntoviranomaisten lisäksi kenties myös sosiaalitoimen ja Kelan työntekijöiden kanssa. Sosiaalisuus kääntyy epäsosiaalisuudeksi viimeistään siinä vaiheessa, kun tarkastelemme sosiaalisista syistä asunnottomiksi kategorisoitujen ihmisten ongelmien

ratkaisuyrityksiä päätöksenteon näkökulmasta<sup>73</sup>. Asunnottomuuden ja sosiaalisten ongelmien paketoiminen yhteen sekä ajatuksellisesti että konkreettisiin paikkoihin liittyvinä ratkaisuinä edesauttavat leimattujen asuntoalueiden syntymistä. Leimattu paikka sinänsä riittää asemoimaan siellä asuvan ihmisen poikkeavuuteen ja toiseuteen. Kuten haastattelussa puhuva nainen, niin myös itse kukin meistä on valmis sanoutumaan irti näin tuotetusta toiseudesta omissa asumisratkaisuisaan. (ks. Kulmala 2004; Jokinen & Juhila 1991.)

Asuntolan asiakkuus on haastateltavan kohdalla merkityksellinen ainakin siinä mielessä, mikä hänen asuinpaikkansa tulevaisuudessa tulee olemaan. Pääseekö hän aloittamaan ”uutta ja outoa” ja irtautumaan vanhasta asiakkuuden historiastaan vai löytääkö hän itsensä kaikesta huolimatta Korttelin tukiasunnosta? Naiselle Kortteli symboloi juoppoutta, poikkeavuutta, vaihtoehdottomuutta ja viimesijaisuutta. Paikka voi siirtää nuo leimat myös haastateltavaan, joka taistelee jo entuudestaan itseensä kohdistettuja leimoja vastaan. Asiakkuuden historia siirtää ’tavallisen ja normaalin’ askeleen kauemmaksi myös tulevaisuuden suunnitelmissa. Saapuminen Asuntolaan ja sieltä lähteminen voivat olla siirtymä rajalla aukeaviin tai siellä sulkeutuviin paikkoihin ja asemiin myös oman identiteetin suhteen. Rajalla olemisessa on riskinsä.

### 16.3. Paluuta entiseen, resurssikamppailua, muutoksen projekteja ja uralla olemista

Asuntolan yleisen asiakkuuden pohjalta asetettu kuntoutuksen tavoite sekä viimesijaisuuden merkityksiä saava paikka auttamisjärjestelmässä ovat se kehys ja toimintaympäristö, jossa naiset asiakkuuttaan toteuttavat. Organisaation asettama kuntoutuksen tavoite liittyy asukkaiden ’elämänhallinnan löytämisen’-projektiin, jonka kohteena ovat paitsi naisten toimintatavat, myös heidän ajatuksensa (ks. Raitakari 2003, 18–21). Kehyksestä huolimatta kaikkien naisten tavoitteena ei kuitenkaan ole *omassa itsessä olevien muutosten aikaansaaminen*, vaan *itsen ulkopuolella olevien konkreettisten asioiden hoituminen*, kuten

---

<sup>73</sup> Esimerkiksi kunnan asuntopolitiikan perustoimintoja on huolehtia asuntorahoituksen ja tonttituotannon edellytyksistä, valtion asuntorahoituksen ohjauksesta ja omien asuntopalvelujen tuotannon edellytyksistä. Perustoiminnot liittyvät suoraan resurssikysymyksiin. Tämän lisäksi kuntaa velvoittava, asuntolainsäädännöstä johdettavissa oleva erityisryhmien asumisesta huolehtiminen on asuntopolitiikan arvoketjun perustoiminto. Erityisryhmien asumisedellytyksistä huolehtiminen on lakisääteinen kunnan tehtävä. Eri toimenpiteillä varmistetaan erityisryhmille sopivien, tarkoituksenmukaisten ja kohtuuhintaisten asuntojen saaminen. Kunnat voivat myös vaikuttaa ja valvoa asuntoja omistavien tahojen asukasvalintoja ja neuvotella erilaisten ihmisten asuttamisesta tasapuolisesti eri omistajatahojen asuntokantaan. (Puhakka 2000, 56–58; ks. Vesänen & Tiitinen 1998, 10–17.)



asunnon ja hoidon saaminen tai muiden henkilökohtaisten asioiden järjestäminen.

Asuntolan kertomuksessa tulee esille keskustelemattomuus yhteiskunnallista tekijöistä ja asukkaina olevien naisten ulkopuolelta tulevista vaikutuksista asunnottomuuteen, köyhyyteen tai naisten asemaan yhteiskunnassa. Tällöin naisille ei myöskään tarjota välineitä kyseenalaistaa auttamisjärjestelmän toimintaa, kuten joihinkin asiakkuuksiin kuuluvia kehämäisiä prosesseja, kiertelemistä laitoksesta ja hoitopaikasta toiseen. Siitä huolimatta jotkut naisista näkevät tulevaisuutensa myös *kamppailuna yhteiskunnan resursseista* ja niiden suuntaamisesta. He tunnistavat asiakkuutensa historian vaikutukset tulevaisuudelleen ja huomioivat tämän suunnitelmissaan yrittäen kääntää tilanteet itselleen suotuisiksi eli saadakseen apua. Vanhan asiakkuuden leimaavasta tarinasta irtipääsemisessä on tärkeää *kontekstin vaihtaminen*, siirtyminen tilasta toiseen ja samalla merkittyjen korttien pöydältä poistaminen (Webb 2000, 5). Tilasta toiseen siirtyminen on samalla paikan vaihtamista itsen esittämiselle.

Usein avun saamisen keinoksi kuitenkin jää *tunnustaa kuntoutuksen tavoite*, ongelmaisen minuuden tervehtymisprojekti, tullakseen autetuksi ja hyväksytyksi asukkaana. Onko se myös reitti sisään leimaaviin kategorioihin, asiakkuuden uran alku ja sen jatkon vahvistus? Riippunee siitä, tuleeko uralla vastaan uusia rajan paikkoja ja ovatko uudet siirtymät rajojen avauksia vai niiden muuttumisia suluiksi. *Asiakkuuden uriin jääminen* voi olla myös tietoinen valinta. Turvautuminen ennalta tiedettyyn ja uralla opittuun ei ole huono vaihtoehto silloin, kun on mahdollisuuksia valintaan, vaihtoehtoja uralle jäämiselle tai sieltä poistumiselle. Kolmantena keinona voi olla viimesijaisien auttamisjärjestelmien ja niiden *toimintaperiaatteiden tunnistaminen ja käyttäminen omien asioiden eteenpäin saattamiseen*. Tällöin minuuden kuntouttamisen projekteja ei tarvitsekaan tunnustaa, vaan puhua oikeudesta asumiseen, palveluihin, hoitoon ja apuun.

Viimeisenä keinona voisi olla *viimesijaisuuden markkinoiden kieltäminen tai oman sisäpuolisuuden kieltäminen* näillä markkinoilla. Tätä vaihtoehtoa sivusi edellisessä luvussa oleva pohdinta (ks. kappale 15.2.) uran tilalla olevasta episodiasiakkuudesta, joka voisikin olla asiakkuudessa poikkeajan rooli. Asiakkuudessa poikkeaja voi omaksua sivustaseuraajan ja havainnoijan ominaisuuksia. Episodiasiakkuus mahdollistaisi avun saamisen, mutta edellyttäisi omista merkityksenannoista kiinnipitämistä. Silloin voisi olla myös vastaamatta organisaation taholta esitettyihin kysymyksiin, vastata muuhun kuin kysytyyn ja kommentoida myös muuta kuin itseään. Oman elämän projektien ja tulevaisuuden rakentuminen ennen muuta asiakkuudesta erillisinä, antavat mahdollisuuden kieltää asiakkuuden leima tai hälventää sen negatiivisia vaikutuksia elämässään. Tämä ei ole este asioimiselle Asuntolassa tai autetuksi tulemiselle, mutta se kyseenalaistaa rajojen olemassaolon.

# 17. Paikka, asiakkuus ja Asuntolan kehys

Tässä tutkimuksessa olen paneutunut Asuntolassa tehtävään asiakastyöhön analysoimalla eri tavoin toteutuvaa vuorovaikutusta. Olen valikoinut aineistoksi ihmisten keskenään käymiä keskusteluja, haastatteluja ja erilaisia asiakirja-aineistoja. Aineistojen yhteinen tekijä on ollut niiden liittyminen Asuntolan asukkaisiin ja heidän kanssaan tehtävään työhön. Aineistojen ja tapahtumien kontekstoisuudeksi olen kuvannut Asuntolaa myös tiloina, toimintoina ja ihmissuhteina. Kiinnostukseni kohteena ovat olleet Asuntolan asiakkuuteen, paikkaan ja tehtävään liittyvät merkitykset. Aineistovalinnoilla olen pyrkinyt tavoittamaan eri näkökulmista sitä, mihin toimijat, sekä työntekijät että asukkaat orientoituvat (Gubrium & Holstein 1994; Burr 1995; 2004; Gergen 1994). Tutkimukseni tarjoaa aikaa, paikkaa ja henkilöihin sidottua tietoa. Siten tutkimuksessa ja tiedon tuottamisessa osallisena olleet asukkaat ja työntekijät samoin kuin puhe- ja toimintakäytännöt vaihtuvat ja entisten tarinoiden tilalle kehittyvät uusia tarinoita ja uusia käytäntöjä. Uskon kuitenkin että palaamalla takaisin hetki sitten tapahtuneeseen, löydämme sieltä tämän päivän kysymyksiä tai voimme ainakin todeta asioiden muutoksen, mikä sinänsä voi olla tärkeää.

Olen jakanut väitöskirjan kolmeen osaan. Aluksi olen pohtinut ja kuvannut tutkimuksen lähtökohtia, tutkimuskysymyksiä, tutkimusmenetelmiä ja tutkimuksen tekemistä. Osa I on Asiakkuuden kertomus ja osa II on Asiakkuus naisten kertomana. Molemmat kertomukset ovat samalla kuvauksia asiakkaan asemasta palvelujärjestelmässä. Läheisesti asiakkaan asemaan liittyvänä myös Asuntolan asema paikallisessa sosiaali- ja terveydenhuollon verkostossa tulee esille. Asiakkuuden kertomus – osassa tarkastelusuunta on ollut organisaatiosta asukkaaseen ja Asiakkuus naisten kertomana – osassa asukkaina olevista naisista yhtäältä organisaatioon ja toisaalta henkilökohtaiseen asiakkuuteen päin. Jaon ideana on ollut kuvata asiakkuutta ensin organisaation kehyksestä käsin ja sen jälkeen tarkastella sitä, miten tätä asiakkuutta kommentoidaan asukkaina olevien naisten haastattelupuheessa.

Asiakkuuden kertomuksessa havainnollistuu organisaation kehysten yhdenmukaistava vaikutus asukkaiden elämäntilanteiden ja ongelmien tulkintaan. Ihmisten elämän epämääräisyyden ja moninaisuuden järjestämiseksi tarvitaan kategorisointia, tiettyjä rutiineja, säännönmukaisuuksia ja järjestystä. Asuntolaan tulevien naisten tilanteet, tarpeet, pyynnöt ja toiveet institutionalisoituvat, jolloin ne saavat organisaation kehysten värittämiä merkityksiä. Työntekijät projisoivat yksittäisiin naisiin ominaisuuksia, joita

Asuntolan asukkaisiin yleensä uskotaan liittyvän. Tämä Asuntolan yleinen asiakkuuden kategoria onkin se, johon uusia asukkaita sovitetaan. Ominaisuuksien kirjo on laajeneva niin, että yhden ominaisuuden perusteella henkilöön voidaan liittää monia institutionaalisen asiakkuuden piirteitä, jotka eivät sellaisinaan palaudu kehenkään yksittäiseen henkilöön. Merkitykset eivät siirry vain yleisestä yksityiseen asiakkuuteen, vaan myös yksittäisestä henkilöstä yleiseen Asuntolan asiakkuuteen. Erityisesti asukasvalinnat ja asiakkuuden alkaminen ovat yleisen ja henkilökohtaisen asiakkuuden vaihdon paikkoja.

Työntekijöiden keskustelussa Asuntolassa olevat naiset tulevat tulkituiksi viimesijaisuuden kehikossa (Emerson 1981). Asiakaskategorisointina viimesijaisuus tarkoittaa sitä, että asukkaiden uskotaan olevan erityisen vaikeasti autettavissa olevia. Yksittäisistä avun tarpeeseen johtaneista ongelmista, kuten rahattomuudesta, asunnottomuudesta tai ihmissuhdevaikeuksista edetään lopulta näkemykseen naisten kokonaisvaltaisesta kyvyttömyydestä ja elämänhallinnan puuttumisesta. Asukkaina oleviin naisiin liitetään poikkeava olemus, joka erottaa heidät tavallisista ihmisistä. Vaikka työntekijät tekevät parhaansa, tuon olemuksen muuttamista pidetään vaikeana. Tällaisella viimesijaisuuden kehikossa tehdyllä asiakaskategorisoinnilla on sateenvarjokategorian piirteitä (Gans 1995, 17–18, 58–73). Viimesijaisuus on ikään kuin sateenvarjon napa, itse varjo voi sisällyttää alleen lukuisia käyttäytymiseen ja moraaliin liittyviä merkityksiä. Asukkaina olevat naiset eivät ole tekemisissä vain asunnottomuuden, päihteiden, väkivallan tai vaikkapa mielenterveysongelmien kanssa, vaan he voivat tulla leimatuiksi mitä moninaisimpien ongelmien, kyvyttömyyden ja taidottomuuden kautta. Elämäntilanteisiin ja tarpeisiin vastaaminenkin pohjautuu viime kädessä ajan ja asiakkuuden historian myötä kehittyneisiin tapoihin ja malleihin. *Asiakkaiden kategorisointi sisältää siis otteita menneisyyden asiakkuuksista yhtä lailla kuin vuorovaikutuksen toisena osapuolena tällä hetkellä olevan ihmisen henkilökohtaisia ominaisuuksia.* (Rossiter 2001, 7; Burr 2004, 85; Prottas 1979.)

Organisaation näkökulma virittää *kohdeasiakkuutta*. Puhutaan siitä, millaisia asukkaita Asuntolassa on ja mikä on organisaation tehtävä heidän auttamisessaan. Naiset puolestaan puhuvat *palvelujen käyttäjän näkökulmasta* siitä, millaista apua he odottavat Asuntolalta ja myös laajemmin palvelujärjestelmältä. Heidän tekemänsä jäsennykset muistuttavat paljolti työntekijöiden tekemiä jäsennyksiä sosiaalisista ongelmista ja ongelmatyöstä. Sekä asukkaina olevien naisten puheessa että organisaation tekemisissä tulkinnoissa sosiaaliset ongelmat ovat yhtäältä joukko sosiaalisia konstruktioita (kuten alkoholismissa sairauden luonne), jotka ovat välttämättömiä, jotta voidaan toimia (kuten tarjota ja ottaa vastaan hoitoa) suhteessa ongelmaan. Toisaalta sosiaalisia ongelmia yritetään yksinkertaistaa ja käsitteellistää malleiksi, kuten tapahtuu ennakkoon strukturoiduissa tulohaastatteluisissa tai kuntoutus-suunnitelmissa. Kuten organisaation yksinkertaistavat mallit, niin myös asukkaina olevien kerrotut kokemukset ongelmistaan ovat paikkaan, aikaan ja yhteiskunnallisiin merkityksenantoihin sidottuja. Kummatkaan eivät takaa pääsyä ihmisten sisäiseen kokemusmaailmaan, mutta asukkaina olevien naisten

kertomukset ovat kuitenkin heidän omia näkemyksiään itsestään, avun tarpeestaan ja autetuksi tulemisen mahdollisuuksista. (Coffey & Atkinson 1996, 79–80; Sulkunen 1998, 29–31, vrt. Koivunen & Liljeström 1997, 277; Willis 2000, xii.) Esimerkiksi tulohaastattelussa organisaation näkökulmasta alkoholiongelmaksi nimetty asia voikin olla ihmiselle itselleen ensisijassa ulossulkemisen, avutta ja asunnotta jäämisen ongelma.

Asuntolan työntekijöiden ja asukkaina olevien naisten jäsennyksissä on siis myös eroja. Naisten oma asiantuntijuus palveluiden tarpeen määrittämisessä on merkillä pantava. He eivät ole kykenemättömiä, 'sosiaalisesti sairaita', syöksykierteessä olevia ja sekasorrossa eläviä naisia, kuten organisaation taholta tehdyt asukaskuvaukset antavat usein ymmärtää. Asuntolassa olevat naiset erittelevät omaa tilannettaan, tavoitteitaan ja Asuntolalta odottamansa avun laatua, jos heille annetaan siihen mahdollisuus. *Asukkaina olevien merkityksenannot eivät kuitenkaan kykene kilpailemaan työntekijöiden tekemien määritysten kanssa.* Kohdeasiakkuuteen kun eivät kuulu kohteena olevien tekemät arviot palveluiden tarpeeseen johtaneista ongelmista tai jos kuuluvatkin, ne tulevat uudelleen tulkituiksi organisaation näkökulmasta. Palvelun hakijalta ei odotetakaan omaa aktiivisuutta palveluidensa suhteen, vaan asettumista valmiisiin ongelmamäärityksiin ja tavoitteisiin.

Viimesijaisuus ei liity ainoastaan naisten Asuntolaan, vaan se on yleensäkin merkityksellinen yhteiskunnallisessa palvelujärjestelmässä organisaatioiden määrittellessä tehtäväkenttäänsä. Viimesijainen auttamistyön paikka on jossakin reunalla, ketjun viimeisenä. Sosiaalihuollon alueella, kuten päihdehuollossa, tietyt organisaatiot ovat ottaneet tai niille on annettu viimesijaisuuspaikka auttamistyön verkostossa. Tämä tuli esille Asuntolan työntekijöiden välisissä keskusteluissa ja toiminnassa. Auttamisjärjestelmän reunapaikan mukaisesti Asuntola ei pyri tarjoamaan hoitoa ja apua tiettyihin spesifeihin sosiaalisiin ongelmiin, vaan ottaa vastaan mitä moninaisimmissa tilanteissa apua hakevia naisia. Tämä näkyy erilaisten ongelmien niputtamisena ja yhteen kietomisena. Yhtäältä tämä voi johtaa joidenkin ongelmien, kuten naisiin kohdistuvan väkivallan käsittelyn ohittamiseen. Erityisesti perhe- tai parisuhdeväkivallan käsitteen alle kuulumaton väkivalta näyttää jossakin tilanteessa tulevan ohitetuksi. Toisaalta viimesijaisuuden paikka pakottaa Asuntolan hakemaan tukea auttamisjärjestelmän muista toimijoista, heistä, joilla on mahdollisuus erikoistua ja paneutua asioihin syvemmin. Tällöin naisten saama apu onkin riippuvainen siitä, miten koko paikallinen auttamistyön järjestelmä kykenee yhteistyöhön.

Palvelujärjestelmässä toteutuva *yhteistyö voi tulla myös esteeksi avun saamiselle.* Paikallinen, viimesijaisten auttamistyön paikkojen tukiasunnoista, hoitopaikoista ja asuntoloista muodostuva verkosto on pieni. Palveluverkoston sisällä kiertävät asiakkaat ovat usein verkostossa työskentelevien tuntemia. Leimautuminen kuntoutuksen tavoitteisiin motivoitumattomaksi ja vaikeasti autettavaksi voi johtaa syrjäytymiseen myös viimesijaisilla auttamistyön markkinoilla juuri verkostoitumisen ja tunnettujen asiakkuuksien kautta. Tämä konkretisoitui joidenkin Asuntolan asukkaina olevien naisten kertomuksissa

asuin- ja hoitopaikkojen saamisen vaikeutena. Tällöinkin asukkaan keinoksi voi jäädä kuntoutuksen tavoitteen tunnustaminen, joka naisten haastatteluissa saatettiin pukea vaikkapa epäterveen minuuden tervehdyttämisprojektiksi. Saadakseen aikaa omalle viipymiselle väliaikaiseksi tarkoitettussa paikassa, on parempi tunnustaa oma kykenemättömyytensä ja sitä kautta kuntoutumistarpeensa kuin moittia palvelujärjestelmää. Monien asukkaina olevien naisten tavoitteena oli kuitenkin ensisijassa omien konkreettisten asioiden hoitaminen ja siihen avun saaminen Asuntolasta. Palvelujärjestelmän tunteminen ja kokemus asiakkuudesta antoi mahdollisuuden puhua myös omista oikeuksista ja tarvittaessa olla tunnustamatta kuntoutuksen tavoitetta.

Institutionalisoituvan asiakkuuden myötä ulkoapäin annetut merkitykset heijastuvat lopulta kuitenkin yksilöön. Ihminen suhteuttaa itseään ympärillä olevaan ja rakentaa näin käsitystä itsestään (Böök 2001, 15; ks. Leonard 1997, 35; Hall 1999). Siten institutionalisoitu asiakkuus malleineen ja toimintatapoineen tarjoaa sen kohteena olevalle identiteettejä, joihin voi samaistua tai joista haluaa irtautua. Tämä tuli esille asukkaina olevien naisten haastatteluissa erityisesti pohdintoina Asuntolan paikkaan ja asiakkuuteen liittyvästä leimaavuudesta. Keskustelu paikan leimaavuudesta ei kuulu asiakkuuden ulkoiseen, vaan sisäiseen prosessiin. Työntekijät eivät asiaa ota puheeksi, mutta asukkaina olevat naiset kertovat pohtineensa asiaa erityisesti Asuntolaan tullessaan. Oma asiakkuus saa puhumaan negatiivista leimaa irti paikasta ja sen asukkaista tai muuttamaan sitä aikaisempaa ystävällisemmäksi. Paitsi Asuntolaan tuleminen myös sieltä lähteminen haastaa asukkaat tarkastelemaan leimautumista ja omaa identiteettiään. Tarjotut tai jo aikaisemmin omaksutut identiteetit voivat olla sekä *rajoja aukaisevia että sulkuja rakentavia paikkoja itsensä esittämiselle*. (ks. Helne 2002; Bauman 1997, 141–142; Hacking 1986, 227–231, 236; Gergen 2004, 12–13.) Kyse on usein konkreettisesta asettumisesta tiettyihin paikkoihin, jotka voivat toimia sulkuna tai avauksina uusien identiteettien rakentumiselle.

Niin organisaation näkökulmasta kerrotussa asiakkuudessa kuin naisten kertomassa asiakkuudessakin tulevat esiin tiettyjen asuinpaikkojen, niin sanottujen viimesijaisten asumisratkaisujen leimatut merkitykset. Organisaation näkökulmasta vaihtoehtottomuus asuinpaikan suhteen henkilöidään asukkaina olevista naisista johtuvaksi kyvyttömyydeksi, jolloin viimesijaisiksi tunnustettujen ratkaisujen perusteluja ei tarvitse etsiä auttamisjärjestelmän toiminnasta tai toimimattomuudesta. Yhteiskunnallisella ja yhteisöllisellä tasolla asumisen vaihtoehtoja on olemassa, mutta kyse on organisaation ja viranomaisverkoston sitoutumisesta tiettyihin ratkaisuihin. Asuntolassa asuvien naisten asunnottomuuden taustalla nähtävien syy- seuraussuhteiden, tunnettujen asiakkuuksien, kuntouttamisen tavoitteen ja viimesijaisuuden markkinoilla menetetyt maineen ketjusta kehkeytyy kokonaisuus, joka sulkee joitakin naisia asumiskyvyttömyyden uralle. Laskevalla asiakkuuden uralla myös tila uusien identiteettien esittämiselle kapeutuu entisestään. *Asiakasuralla* eteneminen ei ole kuitenkaan aina negatiivista sulkemista johonkin, vaan se voi saada myös positiivisen sisäpuolisuuden merkityksiä, kuten turvaa ja toisten huolenpidolle

antautumista. Naisten puhuessa asumiseensa liittyvistä tulevaisuuden ratkaisuksista, niissä oli tunnistettavissa sekä negatiivisen sulkemisen että positiivisen sisäpuolisuuden merkityksiä.

*Asuntolan viimesijaisuus auttamistyön verkostossa ja apua hakevien ihmisten kannalta osoittautuu lopulta suhteelliseksi.* On naisia, jotka elävät ulkona ja kaduilla, julkisissa tiloissa, rappukäytävissä ja ensisuojaisten kaltaisissa tilapäismajoituksissa (Granfelt 2003, 39–40; 2004a, 199–203; ks. Iivari & Karjalainen 1999, 75–76). Asukasvalinta tarkoittaa monille naisille jäämistä paikattomuuteen, olipa se sitten asunnottomuuteen, väkivaltaan, päihteisiin tai mihin tahansa naisten kokemaan liittyvää. Mitä sitten tarkoittaa se, että astuu ulos ahdingostaan hakeakseen apua, mutta tuleekin torjutuksi? Husso (2003, 261) kirjoittaa naisten väkivaltakokemuksiin liittyen, että mitä ”tärkeämmäksi kokemuksistaan kertovat kokevat suhteensa ihmisiin, joille he kokemuksistaan kertovat, sitä merkittävämmässä asemassa kuulijat ovat tuskan ja häpeän tuottamisessa tai sen lievittämisessä”. Torjutuksi tuleminen voi merkitä yhä vahvempaa kiinnittymistä väkivaltaan, päihteisiin tai sairauteen. Se voi merkitä syyllistymistä ja häpeää, vaikenemista ja suojaantumista ulkopuolisten katseilta.

Avun hakeminen, nähdäksi ja autetuksi tuleminen, voi johtaa myös kohteluun uhrina, kyvyttömänä itsensä auttamiseen ja tilanteensa muuttamiseen. Tämäkin voi olla tapa syyllistää apua hakevaa naista. Useimpien naisten toiveena onkin *tulla nähdäksi normaalina aikuisena naisena, vastuullisena, omasta elämästään ja asumisestaan huolehtimaan pystyvänä.* Tämä ei poista sitä, etteivätkö naiset haluaisi tukea ja apua itselleen, siksihän he Asuntolaan hakeutuvat, mutta he haluavat olla itse määrittelemässä omia tarpeitaan. Pitkä, eri auttamistyön tahoilla jatkunut asiakkuus tuo kuitenkin mukanaan kasvatusta ’sopivaan’ asiakkuuteen, jolloin oma toimijuus voi hämärtyä. (Thörn 2004, 148; Granfelt 2004, 204–205; Nyqvist 2004, 112–113.) Asukkaina olevien naisten toimijuuden tunnustamiseen kuuluu myös luokittelu passiiviseksi tai aktiiviseksi, ei-motivoituneeksi tai motivoituneeksi kuntoutujaksi, elämäntilanteen tavoittelijaksi jne. Aktiiviselta vaikuttavassa tai sellaiseksi tulkitussa toiminnassa ei ole kyse pelkästään asukkaina olevien naisten omasta valinnasta. Aktiivisuus edellyttää tilannetta, jossa on mahdollista toimia aktiivisesti ja motivoituneesti sekä mahdollisuus tulla tulkituksi aktiivisena ja motivoituneena yksilönä. Tämä voi toteutua ainoastaan sellaisten valtasuhteiden puitteissa, joissa aktiivisen rooli on mahdollinen. Asukkaiden aktiivisen toimijuuden tunnustaminen kysyy auttamistyöntekijöiltä luottamusta. Luottamus voi pelastaa avuttomuuden ja kykenemättömyyden tunteen tuomasta häpeästä. (Husso 2003, 56.) Se voi lopulta johtaa paremmin myös siihen, mitä auttamistyössä tavoitellaan, kuten itsenäisesti asuvaan ja toimeen tulevaan naiseen.

Paikkoihin ja asiakkuuteen liittyvistä asioista puhuminen tuo asukkaille mahdollisuuden neuvotella omasta, usein leimatusta identiteetistä. Asukkaiden osallistuminen Asuntolasta käytävään keskusteluun virittää yksittäisen ihmisen ulkopuolella olevan toiminnan ja järjestelmän tarkastelua ja mahdollistaa myös oman asiakkuuden tarkastelun ikään kuin ulkopuolisena. Tämä mahdollistaa kohdeasiakkuudesta luopumista ja asettumista tasavertaisempaan dialogiin

auttajan ja apua hakevan välillä. (Niiranen 2002; Mönkkönen 2001.) Aukkaana olevaan naiseen kohdentuvan *sosiaalisen ongelman nimeämisen rinnalla asukkaiden ja työntekijöiden välinen keskustelu voisi sisältää myös paikan ja asiakkuuden teemoja*. Tällaisen neuvottelun tuloksena syntyvät suunnitelmat kenties monimutkaistuisivat, mutta voisivat olla pidemmän päälle kauaskantoisempia ratkaisuja sitoutumisen ja autetuksi tulemisen näkökulmasta. Puhuttiinpa leimasta tai ei, viimesijaisen auttamistyön paikka näyttää joka tapauksessa virittävän leimatun identiteetin käsittelyn omassa sisäisessä asiakkuudessa, henkilökohtaisina tunteina ja havaintoina.

Ihmisten kokemusten ja merkitysten kuuleminen ja kuulematta jättäminen liittyvät kysymykseen vaihtoehdoista, valinnoista ja niiden tekemiseen liittyvästä vallasta. Asiakkuudelle annettavat merkitykset tehdään aina tietystä henkilökohtaisesta asemasta käsin, johon sisältyy myös instituution tehtävä ja paikka yhteiskunnassa. Se, mihin instituutiot ja heidän edustajansa asiakkuuden paikantavat, voi olla muuta kuin asiakkaana olevan henkilön näkemys ongelman lähtökohdasta ja autetuksi tulemisesta. Puhekäytännöt, institutionaaliset tavat yhtä hyvin kuin teorialkin, joilla sosiaalisia ongelmia muotoillaan, ovat valintoja. Asiakkuuden profilointi on yksi esimerkki valinnasta. Valintojen lähtökohtana ei olekaan ihmisen tarve tulla autetuksi, vaan arvio lähtee voimavaroista ja arvoista. Voimavarat voivat koostua esimerkiksi rahasta tai yhteisön kyvystä sietää poikkeavuutta. Esimerkiksi Asuntolan asukasvalinta on kiinni maksusitoumuksen saamisesta tai vaikutelmasta tulijan käyttäytymisen häiriöttömyydestä. Valitessaan tekonsa (kuten asukasvalinta) tietoisesti työntekijät voivat kertoa myös valintojensa perustelut avoimesti niin asukkaiksi haluaville naisille kuin muillekin toimijoille auttamistyön verkostossa ja laajemminkin yhteiskunnassa. Avoimuus tekee osapuolet ehkä paremmin tietoisiksi myös valintojen seurauksista. Arvioitaessa tilannetta arvioidaan myös päätösten seuraukset. Arvot tarjoavat mahdollisuuden vertailla tarjoutuvia päämääriä ja valita niistä sen, joka näyttää parhaalta. Ratkaisut ja päätökset eivät ole kuitenkaan vain yksilön, kuten Asuntolan työntekijän tekemiä arvovalintoja, vaan ne ovat vahvasti riippuvaisia valtasuhteista ja ideaaliyhteiskunnan mielikuvista. (Bauman 1997, 29–48.) Kenen avuntarve priorisoituu toisten edelle?

Me auttamisjärjestelmän edustajat puhumme mielellämme asiakkaan puolella olemisesta ja asiakaslähtöisyydestä (Kokkola ym. 2002). Se, mitä sillä tarkoitetaan, jää usein keskustelujen ulkopuolelle. Jos asiakaslähtöisyyden yksi puoli on asiakkaan vallan lisääminen suhteessa omaan paikkaamme järjestelmän toimijana, voimme kysyä, onko vallan ”jakaminen” asiakkaalle edes mahdollista yhteiskunnallisen järjestelmän puitteissa. Englantilainen Karen Healy (2000) kirjoittaa ammatilliseen sosiaalityöhön ja työntekijöihin liittyvästä vallasta ja sen (poliittisesta) ulottuvuudesta. Hänen mukaansa *vallankäyttö suhteessa asiakkaisiin on auttamistyön keskeinen teema, jota me työntekijät emme voi päästä pakoon*. Asemastamme käsin meillä on valtaa suhteessa asiakkaaseemme kolmesta eri vallanlähteestä käsin. Ensinnäkin valta tulee keskiluokkaisesta asemasta käsin. Tämä pätee ainakin osittain myös suomalaisessa yhteiskunnassa

(Virtanen 1992; 1994; Hänninen 1990; vrt. Willis 2000, 111). Suhteessa asiakkaisiin eroamme yhteiskunnalliselta statukseltamme heistä, joiden kanssa työskentelemme. Täten meidän intressinämme onkin keskiluokkaisen yhteiskunnallisen järjestyksen ylläpitäminen, olevan olotilan säilyminen eikä sen horjuttaminen. Tämä rajoittaa sitoutumistamme sosiaalisen muutoksen vaatimuksiin ja työskentelyyn niiden muutosten aikaan saamiseksi. Toiseksi valta ja auttamistyö liittyvät läheisesti yhteen siinä, että työntekijöinä olemme ennen muuta hyvinvointiyhteiskunnan edustajia. Tässä roolissa meidät voidaan nähdä paitsi hyväntahtoisen huolenpitäjän ja hoivaajan, myös kontrolloijan ja yhteiskunnan taloudellisen näkökulman edustajina. Ensisijainen tehtävämme onkin tukahduttaa ja vähentää erimielisyyttä niissä yhteyksissä, joissa yhteiskunnallinen eriarvoisuus tulee esille. Yhteiskunnan lainsäädännön ja normien toteuttaminen, kuuliaisuus sille tehtävälle, mitä meidät on laitettu toteuttamaan, menee asiakkaan intressien edelle. Kolmantena vallan lähteenä on työntekijän ammatillinen asema suhteessa asiakkaaseen. Ammatilliseen asemaan liittyy väijäämättä tietty eriarvoisuus, joka tulee professionaalisen asiantuntijuuden suhteesta asiakkaan ei-asiantuntijan asemaan. Ammatillaisen ääni ja puhe kuuluu asiakkaan ääntä paremmin. (Healy 2000, 71–93; ks. Webb 2000.)

Asukkaiden ja työntekijöiden, viranomaisen ja kansalaisen väliseen valtasuhteeseen liittyvä kysymys tuli tässä tutkimuksessa esille *laajemman yhteiskunnallisen kontekstin näkymättömyytenä asiakassuhteissa*. Asuntolan konteksti itsessään mahdollistaa erilaisia tulkintoja asukkaaksi hakeutuvista naisista ja heidän elämäntilanteistaan. Tulkinnat ovat toki paikallisia, mutta myös liitettävissä laajempiin yhteiskunnallisiin konteksteihin, kuten keskusteluun asunnottomuudesta, sukupuolesta ja köyhyydestä. Onko todella niin, että esimerkiksi asunnottomuus ja rahattomuus ovat ensisijaisesti asukkaina olevien naisten kuntouttamisen kysymyksiä? Kaksi toisiaan täydentävää, usein myös toisilleen vastakkaista tapaa muotoilla asiakkuus on lähestyä sitä joko asiakkaina olevien ihmisten ominaisuuksista tai heitä ympäröivistä olosuhteista käsin (Kallinen-Kräkin & Kärki 2003, 13–18; Helne 2003). Tämän tutkimuksen aineistossa Asuntolan asiakkuutta lähestyttiin lähes poikkeuksetta asukkaaksi hakeutuvan naisen ominaisuuksista käsin. Asiakkuuden muotoilu ei tapahdu kuitenkaan lähtökohtaisesti asukkaana olevasta naisesta käsin, vaan puhekäytännöt, jossa myös valinnat yksittäisen asukkaan konstruoimisesta suoritetaan, tapahtuvat tiettyjen organisatoristen reunaehtojen vallitessa. Formaalia puolta kehyksestä edustavat esimerkiksi Asuntolan palveluiden luokittelu päihdehuollollisiksi ja kuntouttaviksi. Tällöin paitsi Asuntolan toiminta myös yksittäiset asukkaat tulevat herkästi määritetyiksi niiden käsitteiden kautta. Luokitusten ei tarvitse kuitenkaan rajoittaa ja määrätä sitä, mistä puhutaan silloin, kun puhutaan yksittäisistä ihmisistä ja heidän elämästään. Vuorovaikutuksessa, kuten asukkaan ja työntekijän kohtaamisessa asiat ja tilanteet voivat saada monia värityksiä, niitä voidaan yhdistää uusiin tulkintoihin, jotka tarvittaessa muuntavat ja korvaavat vanhoja. Asiakkuus tulisi pitää mahdollisimman avoimena myös apua hakevien ihmisten omille merkityksen-



annoille. Naisen vastaus kysymykseeni siitä, ketä Asuntola voi parhaiten auttaa: *”ketä tahansa joka ei voi siinä hetkellä olla siinä paikassa”* kuvaa sitä paikattomuutta, josta naiset Asuntolaan hakeutuvat. Asuntola voi auttaa ketä tahansa, jonka on tullava pois jostakin. Yksilöllisempi merkityksenanto saakin olla jokaisen tulijan henkilökohtainen näkemys tilanteestaan ja tarpeistaan, joista auttamistyö voi lähteä liikkeelle. Asiakkaiden profiloinnin, tunnistamisen ja luokittelun sijasta auttamistyön tutkimuskin voisi kohdistua entistä enemmän järjestelmän rakenteisiin ja toimivuuteen. Voisimme tutkia sitä, mitä järjestelmä itsessään tuottaa asiakkuuteen ja kysyä, millaisia vaikutuksia auttamistyöllä haluamme loppujen lopuksi tavoitella?

Usein ajatellaan, että järjestelmillä on taipumusta toimia omalla painollaan. Näin voi olla silloin, kun puhutaan koneista, yksi liike pakottaa toisen toistamaan itseään. Mutta kun on kyse sosiaalisesta, vuorovaikutukseen perustuvasta toiminnasta, järjestelmän pakot ovat lähinnä päässäni olevia merkityksenantoja, urautumia, joita voi tunnistaa. Tunnistaminen johtaa valintoihin. Tarjoanko vanhaa vai otanko vastuun uudesta tarinasta?



# Lähteet

- Adler, Patricia A. & Peter Adler (1994) *Observational Techniques*. Teoksessa Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln (toim.): *Handbook of Qualitative Research*. Thousands Oaks: Sage Publications, 377–392.
- Ahponen, Pirkkoliisa & Timo Cantell (1996) *Postmoderni etiikka ja moraalit elämän mahdollisuutena*. Esipuhe teoksessa Zygmunt Bauman: *Postmodernin lumo*. Tampere: Vastapaino.
- Ala-Nikkola, Merja (2003) *Sairaalassa, kotona vai vanhainkodissa?* Acta Universitatis Tamperensis 972. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Allen, Tom (2000) *Someone to Talk to. Care and Control of the Homeless*. Halifax: Fernwood Publishing.
- Alasuutari, Pertti (1989) *Erinomaista rakas Watson. Johdatus yhteiskuntatutkimukseen*. Helsinki: Hanki ja jää.
- Alasuutari, Pertti (1993) *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino.
- Antaki, Charles & Sue Widdicombe (1998) *Identity as an Achievement and as a Tool*. Teoksessa Charles Antaki & Sue Widdicombe (toim.): *Identities in Talk*. London: Sage.
- Anttonen, Anneli (2000) *Iris Marion Youngin ajatuksia feminismistä, eron politiikasta ja ruumiillisuudesta*. Teoksessa Anneli Anttonen & Kirsti Lempiäinen & Marianne Liljeström (toim.): *Feministejä aikamme ajattelijoita*. Tampere: Vastapaino, 319–343.
- Arminen, Ilkka & Riikka Perälä (2001) *Myllyhoidon moniammatillinen tiimi ja päihdeongelmaisten muokkaaminen alkoholisteiksi*. *Yhteiskuntapolitiikka* 66 (2001): 1.
- Bakhtin, Mihail (1981) *Discourse in the Novel*. Teoksessa Mihail Bakhtin: *The Dialogic Imagination*. Toim Michael Holquist: Austin: University of Texas Press, 259–422.
- Bauman, Zygmunt (2000) *Am I my brother's keeper?* *European Journal of Social Work* Vol. 3 (2000), No. 1, 5–11.
- Bauman, Zygmunt (1997, alkup. 1990) *Sosiologinen ajattelu*. Tampere: Vastapaino.
- Bauman, Zygmunt (1996) *Postmodernin lumo*. Tampere: Vastapaino.
- Beresford, Peter & Anne Wilson (1998) *Social Exclusion and Social Work: Challenging the Contradictions of Exclusive Debate*. Teoksessa Monica Barry & Christine Hallett (toim.): *Social Exclusion and Social Work. Issues of Theory, Policy and Practice*. Dorset: Russell House Publishing Ltd, 85–96.
- Berger, Peter L. & Thomas Luckmann (1994, alkup. 1966) *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Helsinki: Gaudeamus.
- Billig, Michael (1996, alkup. 1987) *Arguing and Thinking. A rhetorical approach to social psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brechin, Ann & Moyra Siddell (2000) *Ways of knowing*. Teoksessa Roger Gomm & Celia Davies (toim.): *Using Evidence in Health and Social Care*. Cornwall: Sage, 20–23.
- Burr, Vivien (2004) *Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä*. Tampere: Vastapaino.
- Burr, Vivien (1997) *An Introduction to Social Constructionism*. London: Routledge.

- Böök, Marja Leena (2001) Vanhemmuus ja vanhemmuuden diskurssit työttömyystilanteessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä studies in education, psychology and social research 182.
- Camilleri, Peter James (2000) (Re)Constructing Social Work. Exploring Social Work through Text and Talk. Guilford and King's Lynn: Biddles Ltd.
- Cedersund, Elisabet (1999) Using Narratives in Social Work Interaction. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.): Constructing Social Work Practices. Aldershot: Ashgate, 69-86.
- Clifford, James & Georg E. Marcus (1986) Writing Culture: The Poetics and Politics of Ethnography. Berkeley: University of California Press.
- Coffey, Amanda & Paul Atkinson (1996) Making Sense of Qualitative Data: Complimentary Research Strategies. Thousands Oaks: Sage Publications.
- Coffey, Amanda (1999) The Ethnographic Self. Fieldwork and the Representation of Identity. London: Sage.
- Connolly, Deborah R. (2000) Homeless mothers: face to face with women and poverty. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Conrad, Peter & Joseph W. Schneider (1980) Deviance and Medicalization. From Badness to Sickness. Columbus: Merrill Publishing Company.
- de Shazer, Steve (1995) Ratkaisevat erot. Ratkaisukeskeinen terapia auttamistyössä. Tampere: Vastapaino.
- Dingwall, Robert & P. M. Strong (1997) The Interactional Study of Organizations: a Critique and Reformulation. Teoksessa Gale Miller & Robert Dingwall (toim.): Context and Method on qualitative Research. London: Sage Publications, 139- 154.
- Douglas, Mary (2000) Puhtaus ja vaara. Ritualistisen rajanvedon analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Drew, Paul & Marja-Leena Sorjonen (1997) Institutional Dialogue. Teoksessa Teun A. van Dijk (toim.): Discourse: a Multidisciplinary Introduction. London: Sage, 92-118.
- Dyb, Evelyn (2002) Homelessness in Norway – explanations for marginalising. NBI Note 54/2002. Housing, Built Environment and Social Sciences. Byggforsk. Norwegian Building Research Institute.
- Emerson, Robert M. & Sheldon L Messinger (1977) The Micropolitics of Troubles. Social Problems 2 (25).
- Emerson, Robert M., Rachel I. Fretz & Linda L. Shaw (1995) Writing ethnographic fieldnotes. Chicago & London: The University of Chicago Press.
- Emerson, Robert M. (1981) On Last Resorts. American Journal of Sociology. Vol 87.
- Emerson, Robert M. (1981a) Observational Field work. Annual Review of Sociology 7 (1981).
- Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus.
- Eräsaari, Leena (1995a) Naiset ja miehet virastoissa. Teoksessa Leena Eräsaari, Raija Julkunen & Harriet Silius (toim.): Naiset yksityisen ja julkisen rajalla. Tampere: Vastapaino, 171–200.
- Eräsaari, Leena (1994) Millainen tekotuote etnografia on? Keskustelua etnografian kirjoittamisesta. Janus 2(4), 362–372.
- Eskola, Jari & Juha Suoranta (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Fairclough, Norman (1997) Miten media puhuu. Tampere: Vastapaino.
- Fook, Jan (1999) Reflexivity as Method. Teoksessa J. Daly, A. Kellehear & E. Willis (toim.): Annual review of Health Social Sciences, vol. 9, 11-20.

- Forsberg, Hannele (1998) Perheen ja lapsen tähden. Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
- Gans, Herbert J. (1995) The War Against the Poor. The Underclass and Antipoverty policy. New York: BasicBooks.
- Garfinkel, Harold (1989, alkup. 1967) Studies in Ethnomethodology. Cambridge: Polity Press.
- Gergen, Kenneth (2004) Narrative, Moral Identity and Historical Consciousness: A Social Constructionist Account. 27.9.2004 käytössä ollut versio. [http://www.swarthmore.edu/SocSci/kgergen1/web/page.phtml?id=manu3&st=manu\\_scripts&hf=1](http://www.swarthmore.edu/SocSci/kgergen1/web/page.phtml?id=manu3&st=manu_scripts&hf=1)
- Gergen, Kenneth J. (1994) Realities and Relationships. Soundings in Social Construction. Cambridge: Harvard University Press.
- Gergen, Kenneth (1991, alkup. 1973) Sosiaalipsykologia historiana. Psykologia 26 (2). Psykologian helmiä – liite, 5-16.
- Geertz, Clifford (1983) Local Knowledge. Further Essays in Interpretive Anthropology. New York: Basic Books Ink.
- Goffman, Erving (1955) On face work. Psychiatry, 18: 213-231.
- Goffman, Erving (1959) The Presentation of Self in Everyday Life. New York: Anchor Books.
- Goffman, Erving (1991, alkup. 1961) Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates. London: Penguin Books.
- Goffman, Erving (1990, alkup. 1963) Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity. London: Penguin Books.
- Goffman, Erving (1986, alkup. 1974) Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience. Boston: Northeastern University Press.
- Goffman, Erving (1983) The Interactional Order. American Sociological Revue, 48:1-17.
- Gomm, Roger, Martyn Hammersley & Peter Foster (2000) Case study method. Key issues, key texts. London: Sage.
- Gordon, Tuula, Janet Holland & Elina Lahelma (2000) Making Spaces: Citizenship and difference in schools. Houndmills: Macmillan press.
- Gordon, Tuula, Katri Komulainen & Kirsti Lempiäinen (2002) Suomineitonen hei! Kansallisuuden sukupuoli. Tampere: Vastapaino.
- Gould, Nick & Ian Shaw (2001) Fieldwork Choices in Context. Teoksessa Qualitative Research in Social Work. London: Sage, 135–156.
- Granfelt, Riitta (2004) Hetkeksi jaetut maailmat? Kokemuksia vankilasta ja tuetun asumisen yhteisöstä. Janus vol. 12 (2) 2004, 134–154.
- Granfelt, Riitta (2004a) Marginaalitarinoita. – Asunnottomuuden, päihteiden ja rikosten kierre naisten ja miesten tulkitsemana. Teoksessa Marjo Kuronen, Riitta Granfelt, Leo Nyqvist & Päivi Petrelius (toim.): Sukupuoli ja sosiaalityö. Juva: PS-kustannus, 197–222..
- Granfelt, Riitta (2003) Vankilasta kotiin vai kadulle? Vangit kertovat asunnottomuudesta. Helsinki: Ympäristöministeriön julkaisu 613.
- Granfelt, Riitta (2003a) Kodittomuuden ja kodin kuvia. Teoksessa Timo Kopomaa (toim.): Kohti kaupunkisosaalityötä. Haasteena tasapainoinen kaupunki. Helsinki: Etelä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Palmenia-kustannus, 155–164.
- Granfelt, Riitta (1998) Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Granfelt, Riitta (1992) Asuntolan naisen elämää. Helsingin yliopisto: Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/ 1992.

- Gubrium, Jaber F. & James A. Holstein (1994) Uusi etnografia ja elämän sosiaalinen rakentuminen. *Janus* 2(4), 352-361.
- Gubrium, Jaber & James A. Holstein (1990) *What is Family?* London: Mayfield Publishing Company, Toronto: Mountain View, California.
- Hall, Stuart (2003) Kulttuuri, paikka, identiteetti. Teoksessa Mikko Lehtonen & Olli Löytty (toim.): *Erilaisuus*. Tampere: Vastapaino, 85–128.
- Hall, Stuart (1999) *Identiteetti*. Tampere: Vastapaino.
- Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (2003) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. London, New York: Jessica Kingsley Publisher.
- Haraway, Donna J. (1991) *Simians, Cyborgs, and Women. The Reinvention of Nature*. New York: Routledge, Chapman and Hall, Inc.
- Harding, Sandra (1993) Rethinking Standpoint Epistemology: What Is “Strong Objectivity”? Teoksessa Linda Alcoff & Elisabeth Potter (toim.): *Feminist Epistemologies*. New York: Routledge, 49-82.
- Harding, Sandra (1991) *Whose Science? Whose Knowledge? Thinking from Women’s Lives*. Milton, Keynes: Open University Press.
- Hassi-Nuorluoto, Laura (2000) Asunnottomuus viranomaistulkinnossa. Teoksessa Matti Heikkilä & Jouko Karjalainen (toim.): *Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros*. Helsinki: Gaudeamus, 154–166.
- Hassi-Nuorluoto, Laura (2000a) Vailla asuntoa 1999. Uudelleenjakoa, sivilisointia ja riskienhallintaa kasvukeskuksissa. *STAKES. Aiheita* 10/ 2000. Helsinki.
- Healy, Karen (2000) *Social Work Practices. Contemporary Perspectives on Change*. London: Sage.
- Heinonen, Tuula & Len Spearman (2001) *Social Work Practice. Problem Solving and Beyond*. Toronto: Irwing Publishing.
- Helne, Tuula (2002) Sisällä, reunalla, ulkona? Kohti relationaalista syrjäytymisen tarkastelua. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 20–43.
- Helne, Tuula (2003) *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Stakes tutkimuksia n:o 123. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Heritage, John (1996, alkup. 1984) *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Holstein, James A. & Gale Miller (1993) *Social Constructionism and Social Problems Work*. Teoksessa James A. Holstein & Gale Miller (toim.): *Reconsidering Social Constructionism. Debates in Social Problems Theory*. New York: Aldine de Gruyter, 151-172.
- Honkasalo, Marja-Liisa (1994) *Etnografia ja tutkiva subjekti – kertomuksia tiedonkeruumatkalta ja kenttätyöstä*. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 1994: 31, 15–23.
- Husso, Marita (2003) *Parisuhdeväkivalta. Lyötyjen aika ja tila*. Tampere: Vastapaino.
- Hutter, Bridget & Gillian Williams (1981) *Controlling Women: The Normal and the Deviant*. Teoksessa Bridget Hutter & Gillian Williams (toim.): *Controlling Women. The Normal and the Deviant*. London: Groom Helm, 9-39.
- Huttunen, Laura (2004) *Kasvoton ulkomaalainen ja kokonainen ihminen: marginalisoiva kategorisointi ja maahanmuuttajien vastastrategiat*. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.): *Puhua vastaan ja vaieta*. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 134–154.
- Hyväri, Susanna (2001) *Vallattomuudesta vastuuseen. – Kokemuksen politiikan sankaritarinoita*. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 3 / 2001. Vammala: Tietosanoma Oy.

- Hyvärinen, Matti (1994) Viimeiset taistot. Tampere: Vastapaino.
- Häkli, Jouni (1999) Meta Hodos. Johdatus ihmismaantieteeseen. Tampere: Vastapaino.
- Hänninen, Jorma (1990) Professionalismin areenat ja keskiluokkainen sosiaalityö. *Sosiaalipolitiikka* 1990: 2, 119–134.
- Hänninen, Sakari (1998) Kamppailu Identiteetistä. Teoksessa Sakari Hänninen (toim.): *Missä on tässä?* Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 107–129.
- Hänninen, Vilma (1999) Sisäinen tarina, elämä ja muutos. *Acta Universitatis Tamperensis* 696. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Ife, Jim (1998) *Rethinking Social Work: Towards critical practice*. Melbourne: Longman.
- Iivari, Juhani & Jouko Karjalainen (1999) Diakonian köyhät. Epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. *Stakes. Raportteja* 235.
- Jayyusi, Lena (1984) *Categorization and the Moral Order*. (International Library of Phenomenology and Moral Sciences) Boston, London, Melbourne and Henley: Routledge & Paul Kegan.
- Jordan, Bill & Charlie Jordan (2000) *Social Work and the Third Way*. London: Sage Publications.
- Jokinen, Arja (2004) Asuntola kulttuurisella kartastolla. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.): *Puhua vastaan ja vaieta*. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 74–97.
- Jokinen, Arja (2000) Narratiivit muutostyön resurssina. Naisten kertomusten muotoutuminen turvakodissa käytävissä keskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.): *Auttamistyö keskusteluna*. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 131–166.
- Jokinen, Arja (1999) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.): *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 126–159.
- Jokinen, Arja (1995) Neuvottelu asiakkaan identiteeteistä. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.): *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat – konstruktionistinen näkökulma*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 127–154.
- Jokinen, Arja & Kirsi Juhila (1993) Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.): *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino, 75–108.
- Jokinen, Arja & Kirsi Juhila (1991) *Pohjimmaiset asuntomarkkinat*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (1995) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat - konstruktionistinen näkökulma*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Suvi Raitakari (2003) *Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen*. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.): *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: SoPhi, 149–169.
- Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (1993) *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (1999) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Eero Suoninen (2000) *Auttamistyö keskusteluna*. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Eeva (1996) *Väsänyt äiti. Äitiyden omaelämäkerrallisia esityksiä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Juhila, Kirsi (2004) *Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus*. Historiaa ja nyky-suuntauksia. *Janus* vol. 12 (2) 2004, 155–183.

- Juhila, Kirsi (2004a) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.): Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 20–32.
- Juhila, Kirsi (2004b) Talking Back to Stigmatized Identities. Negotiation of Culturally Dominant Categorizations in Interviews with Shelter Residents. *Qualitative Social Work*, vol 3 (3). London: Sage, 259-275.
- Juhila, Kirsi (2004c) Constituting Client Careers at the Edge of the Helping Systems. Teoksessa Vesa Puuronen ym. (toim.) *New Challenges for the Welfare Society*. Joensuu: University of Joensuu, Publications of Karelian Institute, N:o 142, 295-310.
- Juhila, Kirsi (2003) Creating a 'Bad' Client: Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.): *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. London, New York: Jessica Kingsley Publisher, 83-95.
- Juhila, Kirsi (2002) Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 11–19.
- Juhila, Kirsi (2000) Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskustelussa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.): *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (1993) Miten tarinasta tulee tosi? Faktuaalistamisstrategiat viranomaispuheessa. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.): *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino, 151–188.
- Juhila, Kirsi & Tarja Pösö (2000) Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinat. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.): *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino, 35-64.
- Juhila, Kirsi, Tarja Pösö, Christopher Hall & Nigel Parton (2003) Introduction: Beyond a Universal Client. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.): *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. Gateshead, Tyne & Wear: Jessica Kingsley Publisher, 11–24.
- Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Juvonen, Tuula (2002) Varjoelämää ja julkisia salaisuuksia. Tampere: Vastapaino.
- Järviluoma, Helmi & Irene Roivainen (1997). Jäsenkategorisoinnin analyysi kulttuurisena metodina. *Sosiologia* 1/97, 15–25.
- Järvinen, Margaretha (1993) De nye hjemlose. Kvinder, fattigdom og vold. Holte: Forlaget SOCPOL.
- Kallinen-Kräkin, Salme & Jarmo Kärki (2003) Sosiaalityön yleisluokitus. Luonnos 8/2003. Stakes.
- Karjalainen, Jouko & Arja Saunamäki (1997) ”Taas se on täällä!” – Päihdetyö sosiaalitoimistossa. Teoksessa Riitta Viialainen & Raisa Maaniittu (toim.): ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. Sosiaali- ja terveysministeriö. Raportteja 213. Jyväskylä: Gummerus.
- Karjalainen, Jouko (1993) Mitä silmä ei näe – sitä sydän ei sure. Asunnottomuus, asumispalvelut ja sosiaalityö. Helsinki: Stakes, Raportteja 110.
- Karjalainen, Pauli Tapani (1997) Aika, paikka ja muistin maantiede. Teoksessa Tuukka Haarni, Marko Karvinen, Hille Koskela & Sirpa Tani (toim.): *Tila, paikka ja maisema. Tutkimusretkiä uuteen maantieteeseen*. Tampere: Vastapaino, 227–241.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Tero Meltti (2003) Muutosprosesseissa ristiriitaistuva sosiaalityö. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.): *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: SoPhi, 31–53.



- Kaukonen, Olavi (2003) Päihdekuntoutuksen vaikuttavuus. Teoksessa Kannattaako kuntoutus? Asiantuntijakatsaus eräiden kuntoutusmuotojen vaikuttavuudesta. Stakes. Raportteja 267. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy. 125–139.
- Koivunen, Anu & Marianne Liljeström (1996) Paikantuminen. Teoksessa Anu Koivunen & Marianne Liljeström (toim.): Avainsanat. 10 askelta feministiseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Kokkola, Anita, Irma Kiikkala, Tuula Immonen & Minna Sorsa (2002) Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Suomen kuntaliitto, Stakes.
- Kortteinen, Matti (1992) Kunnian kenttä. Suomalainen palkkatyö kulttuurisena muotona. Hämeenlinna: Hanki ja jää.
- Koskinen, Risto (1991) Työmarkkinoilta syrjäytyneistä peräkammariasiakkaiksi. Sosiaalityön tutkiva kehittäminen - projektin raportti. Sosiaali- ja terveyshallitus. Raportteja 12/1991. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Kuivaniemi, Mirja (1996) Väkivallasta vapaaksi. Naiset kertovat kokemuksistaan. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Kulmala, Anna (2004) Toiset identiteettiä rakentamassa. Yhteiskuntapolitiikka 69 (2004):3, 231–241.
- Kulmala, Anna & Anni Vanhala (2004) Vanhemmuus marginaalissa. Kulttuurinen vanhemmuus osana henkilökohtaisen vanhemmuuden mallitarinaa. Teoksessa Laura Huttunen, Arja Jokinen & Anna Kulmala (toim.): Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 98–114.
- Kulmala, Anna, Heli Valokivi & Anni Vanhala (2003) Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 125–146.
- Kuronen, Marjo (2004) Sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. Janus vol. 12 (2) 2004, 217–225.
- Kuronen, Marjo (1994) Normaalit ongelmat ja ongelma-asiakkaat. Etnografinen tarkastelu asiakkaiden ongelmien määrittelykäytännöistä äitiys- ja lastenneuvolatyössä. Janus 2(4), 341–351.
- Kuurre, Tapio (1996) Marginaalin politiikkaa. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kröger, Teppo (2004) Sosiaalipalvelujen tutkimus ja sosiaalityö. Janus vol. 12 (2) 2004, 200–216.
- Kylmä, Jouni & Tarja Pösö (1994) Kolme näkemystä etnografiasta. Janus 2(4), 338–340.
- Kärkkäinen, Sirkka-Liisa (2000) Women, social exclusion and homelessness in Finland. National Report. European Observatory on Homelessness. Stakes. Themes 8/2000. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.
- Lahikainen, Anja Riitta (2000) Turvallisuus identiteettikysymyksenä. Teoksessa Pauli Niemelä & Anja Riitta Lahikainen (toim.): Inhimillinen turvallisuus. Tampere: Vastapaino, 61–89.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010189>.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>.

- Lehto, Juhani (2000) Saumaton palveluketju mosaiikkimaisessa järjestelmässä. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikkala (toim.): Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 33–48.
- Lehtonen, Mikko (1998) Merkitysten maailma. Tampere: Vastapaino.
- Lehtonen, Mikko & Olli Löytty (2003) Miksi erilaisuus? Teoksessa Mikko Lehtonen & Olli Löytty (toim.): Erilaisuus. Tampere: Vastapaino.
- Leonard, Peter (1997) Postmodern Welfare. Reconstructing an Emancipatory Project. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Lewis, Oscar (1989, alkup. 1961) Sánchezin lapset. Juva: WSOY.
- Lincoln, Yvonna S. & Norman K. Denzin (1998) The Fifth Moment. Teoksessa Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln (toim.): The Landscape of Qualitative Research. Theories and Issues. Thousand Oaks: Sage Publications, 407–429.
- Lindqvist, Martti (2003) Sosiaalietiikka ja haluamisen kulttuuri. Teoksessa Satu Ranta-Tyrkkö & Arja Ropo (toim.): Turvallista hyvinvointia. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, s. 49–69.
- Lofland, John & Lyn H. Lofland (1995) Analyzing Social Settings. A guide to qualitative observation and analysis. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Loseke, Donileen R. (2003) Formula Stories and Support Groups for Battered Women. Teoksessa Donileen R. Loseke & Joel Best (toim.): Social Problems. Constructionist Readings. New York: Aldine de Gruyter, 241–247.
- Loseke, Donileen R. (2003a) Thinking About Social Problems. An Introduction to Constructionist Perspectives. New York: Aldine de Gruyter.
- Loseke, Donileen R. (2001) Lived Realities and Formula Stories of “Battered Women”. Teoksessa J. F. Gubrium & J. A. Holstein (toim.): Institutional Selves. Troubled Identities in a Postmodern World. New York & Oxford: Oxford University Press, 107-126.
- Loseke, Donileen R. (1997) Creating Clients: Social Problems Work in a Shelter for Battered Women. Teoksessa James A. Holstein & Gale Miller (toim.): Social Problems in Everyday Life, Greenwich, Connecticut: Jai Press Inc., 29-148. (Reprinted from Perspectives on Social Problems 1989, Volume 1, 173-194.)
- Martinez-Brawley, Emilia E. & Paz Mendez-Bonito Zorita (1998) At the Edge of the Frame. beyond Science and Art in Social Work. British Journal of Social Work 28.
- Matero, Johanna (1996) Tieto. Teoksessa Anu Koivunen & Marianne Liljeström (toim.): Avainsanat. 10 askelta feministiseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Mead, George Herbert (1967) Mind, Self and Society from the Standpoint of Social Behaviorist. Esipuhe ja toim. Charles W. Morris. Chicago & London: The University of Chicago Press.
- Mead, Margaret (1949) Male and Female. New York: William Morrow & Co.
- Metteri, Anna, Tuula Lehtinen & Merja Saarnio (2000) Kitkasta kuulemiseen – kohti kansalaisen luottamusta. Omaehtoisen kehityksen julkaisuja Sarja A, uudistuva yhteiskunta nro 3. Helsinki: Kansalaisareena ry.
- Miller, Gale (1997) Toward Ethnographies of Institutional Discourse: Proposal and Suggestions. Teoksessa G. Miller & R. Dingwall (toim.): Context & Method in qualitative research. London, Thousands Oaks, New Delhi: Sage Publications, 155-171.
- Miller, Gale (1997b) Introduction: Context and method in qualitative research. In Context & Method in qualitative research. Eds. G Miller ja R. Dingwall, Sage Publications, London, Thousands Oaks, New Delhi, 1-11.
- Miller, Gale (1994) Toward Ethnographies of Institutional Discourse. Proposal and Suggestions. Journal of Contemporary Ethnography 3 (23), 280-306.

- Miller, Gale & James A. Holstein (1996) *Dispute Domains and Welfare Claims: Conflict and Law in Public Bureaucracies*. London: Jai Press Ltd.
- Miller, Gale & David Silverman (1995) *Troubles Talk and Counselling Discourse. A Comparative Study*. *The Sociological Quarterly*. 4 (36), 725-747.OK
- Montigny, Gerald A.J. (1995) *Social Working: An Ethnography of Front-Line Practice*. Toronto: University of Toronto Press.
- Morgan, Steve (2000) *Three prisoner's stories. Talking back through autobiography*. Teoksessa Janet Batsleer & Beth Humphries (toim.): *Welfare, Exclusion and Political Agency*. London & New York: Routledge, 190-212.
- Mutka, Ulla (1998) *Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen*. Jyväskylä: SoPhi.
- Mäkitalo, Åsa (2002) *Categorizing Work: Knowing, arguing, and Social Dilemmas in Vocational Guidance*. Göteborg: Acta Universitatis Gothenburgensis.
- Mäntysaari, Mikko (1991) *Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana. Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja sääntely sosiaalitoimistoissa*. Tampere: Vastapaino.
- Mönkkönen, Kaarina (2001) *Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa*. *Yhteiskuntapolitiikka* 66 (2001): 5, 432–446.
- Niiranen, Vuokko (2002) *Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin*. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): *Marginaalit ja Sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.
- Nikander, Pirjo (2003) *Kenneth Gergen – Konstruktionistinen ja postmoderni sosiaalipsykologia*. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.): *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino, 275-298.
- Nikander, Pirjo (2003) *The Absent Client: Case Description and Decision Making in Interprofessional Meetings*. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.): *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. London, New York: Jessica Kingsley Publisher, 112–128.
- Niemelä, Jorma (1999) *Usko, hoito ja toipuminen. Tutkimus kääntymyksestä ja kristillisestä päihdehoidosta*. *Stakes, tutkimuksia* 96. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Nikunen, Minna (2002) *”Viimeinen erhe” – suomalainen henkirikos ja itsemurha*. Teoksessa Tuula Gordon, Katri Komulainen & Kirsti Lempiäinen (toim.): *Suomineitonen hei! Kansallisuuden sukupuoli*. Tampere: Vastapaino, 269–291.
- Notko, Marianne (2000) *Väkivalta parisuhteessa ja perheessä*. Jyväskylän yliopiston perhetutkimusyksikön julkaisuja 11. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Nykyri, Tuija (1998) *Naisen viha*. Jyväskylä: SoPhi.
- Nylund, Marianne (2004) *Sosiaalisten verkostojen tutkimus ja sosiaalityön käytännöt*. *Janus* vol. 12 (2) 2004, 184–199.
- Nyqvist, Leo (2004) *Sukupuoli parisuhdeväkivallan ammatillisessa kohtaamisessa*. Teoksessa Marjo Kuronen, Riitta Granfelt, Leo Nyqvist & Päivi Petrelius (toim.): *Sukupuoli ja sosiaalityö*. Juva: PS-kustannus, 101-130.
- Nyqvist, Leo (2001) *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos*. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liiton julkaisuja 28.
- Olsson, Eric & Jenny Ljunghill (1997) *The Practitioner and “Naïve Theory” in Social Work Intervention Processes*. *British Journal of Social Work* 27/ 1997, 931–950.
- Parton, Nigel (2003) *Rethinking professional practice: The contributions of social constructionism and the feminist ‘ethics of care’*. *British Journal of Social Work* 33, 1-16.

- Perttu, Sirkka (1999) Perhe- ja lähisuhdeväkivalta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tutkimus ammattityöntekijöiden toiminnasta ja työn kehittämistarpeista 1998. Ensi- ja turvakotien liitto. Euroopan komissio, Daphne Initiative.
- Peräkylä, Anssi (2001) Erving Goffman – sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.): Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 347–364.
- Peräkylä, Anssi (1997) Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.): Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 177–203.
- Petreljus, Päivi (2002) Sosiaalityöntekijänaiset – Marginalisoituja toimijoita työelämässä? Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 188–210.
- Pohjola, Anneli (1998) Asiakkuuden ja ammattityön suhde. Teoksessa Anneli Pohjola & Liisa Hokkanen (toim.): Projektit paikallisena jatkuvuutena. Hyvinvointipalveluprojekti osaraportti 7. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja n:o 56. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 185–199.
- Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.): Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 53-95.
- Postle, Karen (2002) Working “Between the Idea and the Reality”: Ambiguities and Tension in Care Managers’ Work. *British Journal of Social Work* 32 (3), 335-351.
- Potter, Jonathan (1996) *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: Sage Publications.
- Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1987) *Discourse and Social Psychology. Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.
- Punch, Maurice (1994) Politics and Ethics in Qualitative Research. Teoksessa Norman K. Denzin & Yvonna s. Lincoln (toim.): *Handbook of Qualitative Research*. Thousands Oaks: Sage Publications, 83–97.
- Puhakka, Kaija (2000) Kunnan asuntostrategia ja sen arvoketjut. Kiinteistöopin ja talousoikeuden julkaisuja. Espoo: Teknillinen korkeakoulu.
- Puroila, Anna-Maija (2002): Erving Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 41. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.
- Prottas, Jeffrey Manditch (1979) *People-Processing. The Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Lexington Books: Toronto.
- Pösö, Tarja (2004) Vakavat silmät ja muita kokemuksia koulukodista. *Stakes, tutkimuksia* 133. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pösö, Tarja (2002) Käsitteet, paha ja tutkijan rajat. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.): *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön jäljillä*. Keuruu: PS-kustannus, 108–126.
- Pösö, Tarja (1993) Kolme koulukotia. Tutkimus tyttöjen ja poikien poikkeavuuden määrittelykäytännöistä koulukotihoidossa. *Acta Universitatis Tamperensis. Ser A. Vol. 388*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Raitakari, Suvi (2004) Nuoren elämänhallinta: toivottua arkea ohjeistamalla. Teoksessa Laura Huttunen, Arja Jokinen & Anna Kulmala (toim.): *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 56–73.
- Raitakari, Suvi (2003) Nuorten tukiasuminen – paikka elämänhallinnan ja marginaalin rajalla. Omakolo-projektin taustaolettamukset, käytännöt ja asiakkuus. Nuorten ystävät Ry: Multiprint Oy.
- Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistasus – Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 44–62.

- Rastas, Anna (2004) Miksi rasismista on niin vaikea puhua? Teoksessa Laura Huttunen, Arja Jokinen & Anna Kulmala (toim.): Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 33–55.
- Riessman, Catherine Kohler (1994) Making Sense of Marital Violence: One Woman's Narrative. Teoksessa Catherine Kohler Riessman (toim.): Qualitative Studies in Social Work Research. Thousand Oaks: Sage, 113-132.
- Riessman, Catherine Kohler (2001) Personal Troubles as Social Issues: A Narrative of Infertility in Context. Teoksessa Nick Gould & Ian Shaw (toim.): Qualitative Research in Social Work. London: Sage, 73–82.
- Riikonen, Eero & Gregory Madan Smith (1998) Inspiraatio ja asiakastyö. Tampere: Vastapaino.
- Ritala-Koskinen, Aino (2003) Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 103–124.
- Rojola Lea et al. (2000) Gayatri Chakravorty Spivak ja väärinlukemisen politiikat. Teoksessa Anneli Anttonen, Kirsti Lempiäinen & Marianne Liljeström (toim.): Feministejä aikamme ajattelijoita. Tampere: Vastapaino, 295–318.
- Ronkainen, Suvi (1999) Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus. Helsinki: Gaudeamus.
- Ropo, Arja (2003) Laatu ja tehokkuus palvelujen tuottamisessa. Teoksessa Satu Ranta-Tyrkkö & Arja Ropo (toim.): Turvallista hyvinvointia. Tampere: Tampereen Yliopistopaino, 165–173.
- Rose, Stephen M. & Bruce L Black (1985) Advocacy and empowerment. Mental health care in the community. Boston: Routledge & Paul Kegan.
- Rose, Stephen M. (2000) Reflections on Empowerment-Based Practice. Social Work. 45:5 (2000), 403-412.
- Rossiter, Amy (2001) Innocence Lost and Suspicion Found: Do we Educate for or Against Social Work. Critical Social Work, Vol. 2, No. 1, Spring, 2001. <http://www.criticalsocialwork.com/units/socialwork/critical.nsf/inToc/E603FCB05B70F07385256EA5006E72E0>
- Rostila, Ilmari (2002) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.
- Rostila, Ilmari & Mikko Mäntysaari (1997) Tapauskohtainen evaluaatio sosiaalityön välineenä. Raportteja 212. Helsinki: Stakes.
- Ruusuvuori, Johanna (2001) Harvey Sacks. Arkielämän metodit ja keskusteluanalyysi. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.): Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 383–403.
- Ruusuvuori, Johanna, Markku Haakana & Liisa Raevara (2001) Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Sacks, Harvey (1992) Lectures on Conversation, edited by Gail Jeffersson, 2 volumes. Oxford: Basil Blackwell.
- Sahlin, Ingrid (2002) Review of Homelessness Research in Sweden. European Observatory on Homelessness 2002.
- Satka, Mirja, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (2003) Vaikuttamisen vaihtuvat tulkinnat. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 7-29.
- Shaw, Ian (1997) Be Your Own Evaluator. A Guide to Reflective and Enabling Evaluation. Prospects Publications.
- Shotter, John (1993) Conversational Realities. Constructing Life through Language. London: Sage Publications Ltd.

- Silverman, David (2000) *Doing Qualitative Research. A Practical Handbook*. London: Sage Publications Ltd.
- Silverman, David (1997) *Discourses of Counselling. HIV Counselling as Social Interaction*. London: Sage.
- Simpura, Jussi (1999) Sosiaalipolitiikka piiloutuu, sosiaalivalta verhoutuu. *Janus, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 7 (1), 5-21.
- Slembrouk, Stef & Christopher Hall (2003) *Caring but Not Coping. Fashioning a Legitimate Parent Identity*. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.): *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. Gateshead, Tyne & Wear: Jessica Kingsley Publisher, 44-61.
- Sorjonen, Marja-Leena, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (2001) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino.
- Spector, Malcolm & John J. Kitsuse (1987) *Constructing Social Problems*. London: Aldine de Gruyter.
- Spencer, William J. & Jennifer L. McKinney (1997) "We don't pay for bus tickets, but we can help you find work": The Micropolitics of Trouble in Human Service Encounters. *The Sociological Quarterly*, Volume 38, Number 1, 185-203.
- Stakes: <http://www.stakes.fi/neuvoa-antavat/hoitopaikat/hoitopaikat.htm>
- Strandell, Harriet (2002) On question of representation in childhood ethnography. *Symbolic childhood*, 17–35.
- Strömpl, Judit (2002) *The K. School. Residential Management of Troublesome Girls in Transition-time Estonia*. Tartu: Tartu University Press.
- Sulkunen, Pekka (1998) *Mielikuvat ja tosiasiat. Yhteiskuntapolitiikka vol. 63:1*.
- Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.
- Suoninen, Eero (2001) Harold Garfinkel – etnometodologia ja sosiaaliset järjestykset. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.): *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino, 383–403.
- Suoninen, Eero (2000) 'Tanssilajit ja -tyylit' asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.): *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino.
- Suoninen, Eero (1999) Vuorovaikutuksen mikromaisen analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.): *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 101–125.
- Suoninen Eero (1993) Kielenkäytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.): *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino, 48–74.
- Särkelä Antti (2001) *Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Tampere: Vastapaino.
- Thomas, Jim (1993) *Doing critical ethnography. Qualitative research methods*. Volume 26., Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publications.
- Thombs, Dennis L. (1999) *Introduction to Addictive Behaviors*. New York: The Guilford Press.
- Thörn, Catharina (2004) *Kvinnans plats(er) –bilder av hemlöshet*. Stockholm: Égalité.
- Thörn, Catharina (2001) (In-)visibility and shame: the stigma of being a woman and homeless in Sweden. Teoksessa Bill Edgar & Joe Doherty (toim.) *Women and Homelessness in Europe. Pathways, services and experiences*. Bristol: The Policy Press, 219–229.
- Tolonen, Tarja (2001) *Ääni, tila ja sukupuolten arkiset järjestykset*. Helsinki: Gaudeamus.

- Torkkola, Sinikka (2003) Terveys, journalismi ja hyvinvointi. Teoksessa Satu Ranta-Tyrkkö & Arja Ropo (toim.): Turvallista hyvinvointia. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 113–138.
- Tuomainen, Raimo, Markku Myllykangas, Jyrki Elo & Olli-Pekka Ryyänen (1999) Medikalisaatio - aikamme sairaus. Tampere: Vastapaino.
- Törrönen, Maritta (2000) Elämistila – elävä paikka. Janus vol. 8 (3) 2000, 266–280.
- Törrönen, Maritta (1999) Lapsen arki laitoksessa. Elämistila lastenkodissa ja sairaalassa. Helsinki University Press: Helsinki.
- Valokivi, Heli (2004) Lainrikkajan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Laura Huttunen, Arja Jokinen & Anna Kulmala (toim.): Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 115–133.
- Vanhala, Anni (2000) Ongelmapuhe ja voimavarapuhe asiakkuuden määrittymisessä. Esimerkki suojakotityön käytännöstä. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.): Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 245-264.
- Webb, Stephen A. (2000) The Politics of Social Work: Power and Subjectivity. Critical Social Work, Vol. 1, No. 2, Fall, 2000.  
<http://www.criticalsocialwork.com/units/socialwork/critical.nsf/inToc/63888CFF2F58ABA085256EA5006E6966>.
- Weiss, Robert S. (1995) Learning from Strangers. The Art and Method of Qualitative Interview Studies. New York: The Free Press.
- Vesänen, Pirjo & Virpi Tiitinen (1998) Ongelmia asunnottomuuden vähentämisessä. Toimenpide-ehdotuksia tilanteen parantamiseksi. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Vilkko, Anni. (2000). Riittävästi koti. Janus vol. 8:3, 213–230.
- Vilkko, Anni. 1989. Kodiksi kutsuttu paikka. Teoksessa Matti Hyvärinen & Anni Vilkko (toim.): Liikkuvat erot. Sukupuoli elämäntutkimuksessa. Tampere: Vastapaino.
- Williams, Fiona (1998) Agency and Structure Revisited: Rethinking Poverty and Social Exclusion. Teoksessa Monica Barry & Christine Hallett (toim.): Social Exclusion and Social Work. Issues of Theory, Policy and Practice. Totton, Hampshire: Russell House Publishing Ltd, 13-25.
- Willis, Paul (2000) The Ethnographic Imagination. Malden: Polity Press with Blackwell Publishers Ltd.
- Wilson, Gail (1998) Staff and Users in the Postmodern Organisation: Modernity, Postmodernity and User Marginalisation. Teoksessa Monica Barry & Christine Hallett (toim.): Social Exclusion and Social Work. Issues of Theory, Policy and Practice. Totton, Hampshire: Russell House Publishing Ltd, 50-61.
- Virokannas, Elina (2003) Seulat ja “huumenuoren ura”. Huumetestien saamat merkitykset hoitoyksikön asiakkaiden puheessa. Yhteiskuntapolitiikka 68/ 2003: 3, 257–270.
- Virtanen, Petri (1994) Homo civilis? : Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön habituksesta. Turku: Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C 108.
- Virtanen, Petri (1992) Kurkistelua onnellisuusmuurin taakse....Tutkimus sosiaalityöntekijöiden elämäntavasta ja luokkapositiosta. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto.
- Wittgenstein, Ludwig (2001, alkup. 1953) Philosophical Investigations. Malden, Oxford & Melbourne: Blackwell Publishing.
- White, Sue (2003) The Social Worker as Moral Judge. Blame, Responsibility and Case Formulation. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.): Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices. London, New York: Jessica Kingsley Publisher, 177–192.

- Vuori, Jaana (2001). Äidit, isät ja ammattilaiset. Sukupuoli, toisto ja muunnellut asiantuntijoiden kirjoituksissa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Yliruka, Laura (2000) Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. *Stakes, FinSoc. Työpapereita 2/2000.*
- Young, Iris Marion (1990) *Justice and the Politics of Difference.* Princeton: Princeton University Press.
- Young, Jock (1999) *The exclusive society. Social Exclusion, Crime and Difference in Late Modernity.* London: Sage.



# Liitteet

Liite 1

## Asuntolan aineisto:

### Havaintomuistiinpanoja:

- kirjoitettu koneella 39 sivua tekstiä sekä yksi sivu neljän viikon sosiaalityöntekijän työjaksolta tiivistyksiä ajatuksista ja kysymyksistä, rivivälillä 1,5, kirjasinkoko 12.
- käsinkirjoitettua 18 sivua tekstiä  
Yhteensä 58 sivua havaintomuistiinpanoja
- yhteensä 38 eri päivämäärä havaintomuistiinpanoissa, (tähän ei ole laskettu mukaan neljän viikon jaksoa, jonka toimin sosiaalityöntekijänä Asuntolassa
- vuodelta 2001 suurin osa havaintopäiväkirjoista, mutta tekstejä myös vuodelta 1999 ja joitakin kirjauksia vuodelta 2000

### Asukkaina olevien **naisten haastatteluja** (keväältä 2001):

- 11 kpl, kaikki litteroitu nauhoitteista paperille
- haastattelujen kesto, 40 min.-1,5 tuntia, litteroituna tekstinä 617 sivua, kirjasinkoko 12, riviväli 1,5 haastattelijan ja haastateltavan puheenvuorojen välillä yksi riviväli.

### Asiakaspapereita:

- kaikista haastatelluista asukkaina olleiden naisten **Rengaskirjassa** olleista papereista kopiot (keväältä 2001) Periaatteessa Rengaskirjassa olivat kaikki naisia koskevat paperit, joissakin tapauksissa papereita saattoi olla varastoituna muualla, esim. silloin, jos asukas oli ollut aikaisemminkin talossa. Usein vanhat paperit otettiin esille Rengaskirjaan tällaisessa tilanteessa.
- tämän lisäksi kopioita kolmen asukkaana olleen naisen asiakaspapereista vuodelta -98 (vertailuaineistoa uudempiin dokumenttiaineistoihin nähden)
- 22 sivua kopioita **Vihkon sivuilta** runsaan vuoden ajanjaksolta (alkuvuodesta 2000-keväeseen 2001. Kopiot otettu satunnaisesti Vihkon sivuilta

**Asiakas-työntekijä keskustelu** (vuosilta 1999 ja 2001):

**Tulohaastattelut:**

- 6 tulohaastattelua, joista purettu 4

**Muita asiakas-työntekijä keskusteluja:**

- 6 (yksi lähtökeskustelu, myös ”jutustelua”, keskustelua muuten asukkaan tilanteesta), näistä purettu 2 ja purkamatta 4

**Työntekijä palaverit** (1999 ja 2001):

**Raportit:**

- 8 raporttia purettu
- 1 raportti purkamatta (tausta-aineistona, kaikkea aineistoa ei ollut tarpeen purkaa paperille)

**työntekijöiden palaveri** 1 kpl, asukasta koskeva ongelmallinen asia, palaveri järjestetään tämän asian läpikäymiseen

**Työntekijähaastatteluja:**

- 6 kpl, nauhoitettuja 5 (yksi nauhoitus epäonnistui, kirjasin haastattelun jälkeen haastattelussa keskusteltuja asioita muistiin)
- vuodelta 1999

**Muuta aineistoa** (pääasiassa vuosilta 1999 ja 2001, mutta myös vuodelta 1998 ja 2000, mm. lehtileikkeitä):

- tyhjiä asiakaslomakkeita, tyhjiä asiakaspalautelomakkeita, opiskelijan pro gradu työhön liittyvä kyselylomake asukkaille, esitteitä, toimintakertomuksia, asumisohjeita ja sääntöjä, työntekijöiden suunnittelema hoito-ohjelma asukkaille (vuodelta -99), ”Tukea antaen” -kurssiohjelma asukkaille (2001), kutsuja juhliin (Asuntolan vuosijuhlat), Asuntolaa koskevia lehtileikkeitä, muistikuvia

# Haastattelurunko

## Naisten haastattelut

**Narratiivisen tarinan** rakentamisen idea: ymmärrän sen haastateltavan ja haastattelijan yhteisenä tuotoksena.

Tarina rakennetaan **kolmesta suunnasta** tai kolmeen suuntaan:

Menneisyys -institutionaalinen kohtaaminen - tulevaisuus

-vertikaalisuus /horisontaalisuus (historia, ajallinen jatkumo eri suuntiin ja tässä hetkessä oleva)

**Vaellus metafora:** haastateltavan **kiinnittyminen paikkoihin** (koti, työpaikka, hoitopaikat, kaupunginosa, kadut, ”kulmat”, viranomaiset), vaelluskartan hyödyntäminen tässä (esim. konkreettisesti piirtämällä haastateltavan kanssa), kiinnittyminen **henkilöihin** (kaverit, omaiset, ystävät, läheiset, viranomaiset) **ja ”asioihin”** (esim. tiloihin, tilanteisiin, voisiko tässä yhteydessä ajatella esim. harrastuksia, sairauksia, työtä, työttömyyttä, opiskelua, onnea, onnettomuutta, rahaa, rahattomuutta, elämäntehtävää, päihteitä, hoitoja, lääkkeitä).

Vertikaalinen vaelluskartta: tämän päivä paikat, henkilöt, asiat?

Horisontaalinen kartta: ajallisesti pidempi jatkumo, kuinka olen tähän tullut, miltä elämä näyttää vuoden kuluttua, joskus, mitä toivon, pelkään, haluan. Paikat, henkilöt, asiat ennen tätä kohtaamista ja tulevaisuudessa.

Miten haastattelu sitten kulkee?

Aluksi **liikkeelle avoimella kysymyksellä**, tueksi tarkennuksia, teemoja, apukysymyksiä, mikäli kertomus ei lähde liikkeelle tai tunnu kulkevan muuten:

**Kerro, miten olet tänne tullut?**

-koska tulit, mistä, miksi, oletko ollut ennen täällä

-kerro, mitä tapahtui, kun tulit ovesta sisään, mitä seuraavaksi, entä sitten jne.

### **Kerro elämästäsi?**

- missä paikoissa olet elänyt, mitä tehnyt
- ketkä ihmiset ovat olleet/ ovat sinulle tärkeitä
- elämän hyvät vaiheet, ikävät vaiheet
- mistä olet saanut tukea silloin, kun sitä olet tarvinnut
- oletko ollut tekemisissä hoitopaikkojen kanssa, hakenut apua toisilta ihmisiltä, joistakin paikoista, millaisia kokemuksia niistä
- onko elämässä ollut käännekohtia, mitä, missä
- esimerkkipäivä lähimenneisyydestä, mitä teet, missä liikut, ketä tapaavat
- mitä raha merkitsee, onko sillä ollut aikaisemmin erilainen merkitys

### **Millaista täällä on?**

- missä asut, millainen päivä on, miten vietät aikaa
- liikutko jossakin muualla kuin täällä
- miltä tuntuu olla täällä
- mitä kertoisit muista asiakkaita täällä, entä henkilökunnasta
- mitä odotuksia täältä, onko vastannut odotuksia
- mikä täällä on hyvää, mikä huonoa, mihin haluaisit muutosta
- miltä tämän talon säännöt tuntuvat, näyttääkö siltä, että niitä noudatetaan
- mitä tämä talo merkitsee sinulle
- missä muualla voisit olla ellei täällä, toisessa asuntolassa/ hoitopaikassa, jossakin muualla

### **Missä olisit nyt, jos et olisi täällä**

Mikä on suurin ero siinä, että on nyt täällä verrattuna siihen, mitä oli ennen tänne tuloa (ja täällä olemisen jälkeen)?

### **Mitä tämän jälkeen?**

- mitä haluat tehdä, missä haluaisit olla, keitä ihmisiä on lähipiirissäsi tämän jälkeen
- kuvitelma elämästä vuoden päästä; mitä haluat, toivot, pelkää, mitä odotat ja uskot tapahtuvan
- mitkä asiat ovat tärkeitä
- millaista apua odotat täältä, voiko tänne tulla uudestaan, minne muualle voisi mennä tarvittaessa
- onko asioita, jotka ovat muuttuneet viime aikoina tai joiden odottaisit muuttuneen
- onko konkreettisia suunnitelmia siitä, minne olet menossa ja koska, missä suunnitelma on tehty ja kuka on tehnyt

Tarvitaanko tällaisia paikkoja? Onko tälle paikalle vaihtoehtoa? Jos tällaisia paikkoja ei olisi, mitä sitten? Mitä ajattelet näistä ihmisistä täällä, mitä apua he tarvitsevat? Onko sukupuolella merkitystä siinä, miten heidän elämänsä kulkee? Mitä asioita raha ratkaisisi?

# Työntekijöiden haastattelun runko

Kauanko olet ollut täällä töissä?

Miten sinä olet juuri täällä: Sattumaa, valintaa, johdatusta?

Mitä teit ennen tänne tuloa?

Mitä sinä teet työksesi täällä?

1. Millainen on sinun asiakkaasi? Millainen on Asuntolan asiakas?

Kuinka kauan teet työtä yhden asiakkaan kanssa?

Asiakkaiden pääasiallisimmat ongelmat ovat?

Heitä voidaan auttaa lähinnä miten?

Keitä Asuntola ei voi auttaa?

Mihin erityisesti haluaisit panostaa?

2. Asiakas, jonka kanssa on tullut onnistumisen kokemus?

3. Asiakas, jonka kanssa on tullut epäonnistumisen kokemus?

4. Onko täällä sellaisia asiakkaita, jotka tuntuvat olevan kerta kaikkiaan väärässä paikassa?

5. Ketkä ovat niitä, joita Asuntola voi hyvin auttaa, vastata juuri heidän avuntarpeeseen? Mitä sinä ja Asuntolan työntekijät erityisesti osaat/ osaatte?

6. Asuntolan voimavarat? Asuntolan ongelmat?

Millaisia vahvuuksia Asuntolan asiakkailta löytyy?

7. Miten paikantaisit Asuntolan auttamistyön verkostossa?

Ensisijainen - viimesijainen?

Asiakkaan sosiaalinen status?

Työntekijän status? Onko arvostettu ja haluttu työpaikka suuren yleisön mielestä, alan ihmisten mielestä? Onko työ täällä helppoa, kevyttä, raskasta, vaikeaa, haastavaa, pelottavaa, mukavaa?

Missä muualla tehdään lähinnä samanlaista työtä? Missä muualla sinä voisit, haluaisit työskennellä?

8. Keskeisin vaikutuskanava asiakkaiden auttamiseksi on?

9. Onko työ hyvin resursoitua? Onko asioita, joita voitaisiin ratkaista rahalla (esim. asuntojen osto)?

10. Mikä on vaikuttanut siihen, miten teet työtäsi?

Persoonallisuutesi, luonne

Kokemus (työ-, elämäkokemus)

Ammatillinen koulutus

Asuntola työyhteisönä

11. Miten työ vaikuttaa sinuun?

Esim. perhe-elämään, harrastuksiin tms.

12. Onko sinulla jokin henkilökohtainen tapa tehdä työtä esim. ratkaisukeskeinen vai teetkö työtäsi niin kuin tuntuu luontevalta ja hyvältä noudattamatta, ajattelematta esim. että nyt ohjaan asiakastani ratkaisemaan ongelmaansa niin ja niin?

13. Millaisia arvoja Asuntola työyhteisönä edustaa?

14. Edustavatko kaikki työntekijät tällaisia arvoja vai onko se tavoite?

15. Onko työyhteisössäsi avainhenkilöitä (en kysy nimiä), joiden panos on erityisen vahva siinä, mitä Asuntolan työ on?