

Kati Kiviperä

**MONIALAISTEN TYÖLLISTYMISSUUNNITELMA-
TAPAAMISTEN VUOROVAIKUTUS JA NIISSÄ
MUODOSTUVAT POSITIOT ASIAKKAILLE TYÖN-
TEKIJÖIDEN JA ASIAKKAIDEN TUOTTAMINA**

Sisällys

1 Johdanto	1
2 TYP työn yhteiskunnallinen tausta ja vuorovaikutus institutionaalisessa asiakassuhteessa	3
2.1 Aktivointi syrjäytymisen estäjänä	5
2.2 TYP:ssa toteutettu monialainen yhteistyö pitkäaikaistyöttömien tukena	7
2.3 TYP-asiakastyö institutionaalisina kohtaamisina.....	9
2.4 Valta sosiaalityön asiakassuhteessa	10
2.5 Hyvän asiakassuhteen elementit sosiaalityössä	13
2.6 Vuorovaikutuskäytäntöjen rakentuminen institutionaalisissa kohtaamisissa	15
3 Diskurssianalyysi tutkimuksen metodologisena näkökulmana	18
3.1 Toimijuuden ulottuvuuksien tarkastelua	19
3.2 Diskurssianalyttinen tarkastelu itsestä ja vuorovaikutuksesta	21
3.3 Positiot sosiaalisissa käytännöissä.....	22
3.4 Diskurssianalyysi valtasuhteiden näkyväksi tekemisessä	25
4 Tutkimustehtävä, aineisto ja analyysiprosessi	28
5 Asiakkaalle muodostuvat roolit ja positiot TYP-tapaamisissa	31
5.1 Instituution asiakas	33
5.1.1 Aktivoitavan positio.....	34
5.1.2 Selitysvollisen positio.....	38
5.1.3 Asiakas ristiriitaisen viestinnän kohteen positiossa	40
5.2 Asiakas autettavana	43
5.2.1 Kyvyttömän positio	44
5.2.2 Muista riippuvaisen positio	48
5.2.3 Mielenterveydeltään heikon positio	51
5.3 Asiakas toimijana	55
5.3.1 Selviytyjän positio	56
5.3.2 Aktiivisen positio	60
5.3.3 Passiivisen positio.....	64
6 Yhteenveto ja pohdinta	68
6.1 Yhteenveto ja tulosten merkitys TYP-työlle	68
6.2 Tutkimusprosessin ja tutkijan roolin pohdinta	70
6.3 Tutkimuksen merkitys ja aiheita jatkotutkimuksiksi	72
Lähteet	75
Liitteet	91
Liite 1. Tiedote tutkimuksesta tutkimukseen osallistuvalla asiakkaalla	91
Liite 2. Suostumuslomake asiakas.....	93
Liite 3. Suostumuslomake työntekijä	94

TAULUKOT

Taulukko 1. Palvelupolku, TYP:ssa.....	8
--	---

KUVIOT

Kuvio 1. Asiakkaan roolit, positiot ja niiden tuottamisen tavat.....	32
--	----

TIIVISTELMÄ

Kati Kiviperä: Monialaisten työllistymissuunnitelmatapaamisten vuorovaikutus ja niissä muodostuvat positiot asiakkaille työntekijöiden ja asiakkaiden tuottamina

Pro Gradu tutkielma

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteet

Ohjaaja: Riikka Korkiamäki

Lokakuu 2020

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkitaan työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun (TYP) kuuluvissa monialaisissa työllistymissuunnitelmatapaamisissa asiakkaille muodostuvia positioita. Aineisto on hankittu nauhoittamalla 4 monialaista työllistymissuunnitelmatapaamista. TYP-tyo on monialaista, työllistymistä edistävää yhteispalvelua, jossa asiakkaana on työtön työnhakija. Asiakkuuden kriteereinä ovat pitkään jatkunut työttömyys sekä muu tuen tarve, kuten fyysinen tai psyykinen sairaus tai sosiaalinen ongelma. TYP-yhteistyötä säätelee laki monialaisesta työllistymistä edistävästä palvelusta. Yhteistyössä asiakkaan parhaaksi toimivat TE-toimisto, Kela ja kunnat, sisältäen terveyden- ja sosiaalihuollon. Työllistymisen edistäminen ja työttömyyden ehkäisy ovat yhteiskunnallisesti tärkeitä toimia.

TYP-tapaaminen kuuluu olennaisena osana TYP-asiakasprosessiin. Suunnitelmaa laadittaessa työskentelylle sovitaan yhteiset tavoitteet. Pro gradussa työllistymissuunnitelma tapaamisiin osallistuivat asiakas, sosiaalialan työntekijä, TE-asiantuntija ja ulkopuolisenä havainnoijana, minä tutkijana. Neuvottelut toteutettiin keväällä ja kesällä 2020 puhelimitse koronavirustilanteen takia. Aineiston metodologisena viitekehystenä on diskurssianalyysi. Aineisto nauhoitettiin ja litteroitiin, jonka jälkeen se analysoitiin asiakkaalle tapaamisissa muodostuvien positioiden näkökulmasta. Analyysissä huomioitiin sekä, asiakkaiden itsensä että työntekijöiden tuottamat positiot.

Analysin perusteella asiakas näyttäytyy TYP-tapaamisissa instituution asiakkaana, avun saajana sekä toimijana. Instituution asiakkaan roolissa asiakkaalle muodostuvia positioita ovat 'aktivoitava', 'selitysvelvollinen' ja 'asiakas ristiriitaisen viestinnän kohteena'. Autettavalle asiakkaalle muodostuvia positioita ovat 'sopeutumaton', 'muista riippuvainen' ja 'mielenterveydeltään heikko'. Asiakkaalle toimijana muodostuvia positioita ovat 'selviytyjä', 'aktiivinen toimija' ja 'passiivinen toimija'. Analyysissä ilmenee, että työntekijöillä on asiakasta enemmän valtaa määritellä hänen positioitumistaan tapaamisissa.

Aineistossa asiakkaan tuottamia positioita oli eniten toimijan roolissa, mutta pitkälti yhteiskunnallisesti suotavissa rajoissa. Asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutuksessa näkyi aktivointitehtävän ensisijaisuus ja aktiivisuuden positio näyttäytyi tavoiteltavimpana sekä asiakkaan että työntekijöiden tuottamana. Tapaamiset etenivät pitkälti työntekijöiden ehdoilla, mitä voidaan pitää yhteistyön kannalta ongelmallisena. Asiakkaan asema näyttäytyi alisteisena suhteessa työntekijään. Työntekijöiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus on merkittävässä roolissa työllistymistoimien onnistumisen kannalta.

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla

Avainsanat: TYP, työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelutapaaminen, aktivointi, vuorovaikutus, diskurssianalyysi, positio

SUMMARY

Kati Kiviperä: Monialaisten työllistymissuunnitelmatapaamisten vuorovaikutus ja niissä muodostuvat positiot asiakkaille työntekijöiden ja asiakkaiden tuottamina

Pro Gradu thesis

Tampere University

Social Sciences and Humanities

Supervisor: Riikka Korkiamäki

October 2020

This master's degree thesis examines TYP's possibilities of creating multidisciplinary employment positions during employment plan meetings. Material is collected with recording of 4 multidisciplinary employment plans. Work of TYP is multidisciplinary collaboration with unemployed job seekers, the primary goal being to get a job for the job seeker. The criteria for clientele are long term unemployment or other need for support, for example physical illness, mental illness or social problems. As unemployment persists, problems often accumulate. TYP cooperation is regulated by the Act on the Multidisciplinary Employment Promotion Service. In cooperation with the customer, the Unemployment Office, Kela and the municipalities, including health and social care, act in the best interests of the customer.

The multidisciplinary employment plan meetings are an integral part of the TYP processes. Upon planning the plan, common goals are agreed between the customer and the employees. The client's employment plans involved the client, a social worker, unemployment expertise and the researcher as an external observer. The negotiations took place in the spring and summer 2020 and were conducted by telephone due to the coronavirus situation. The methodological framework of the material is discourse analysis. The material was first recorded and transcribed, and then distributed to the positions formed for the customer in the meetings by clients and the employee.

Based on the analysis, the client was defined as the client of the institution, the recipient of the assistance and the active actor. Being the client of the institution is appearing as the target of activation, the person obliged to explain and the customer in between of conflicting communication. Employment positions formed for the client are positions for an unadapted person, person dependent on others and person poor in mental health. The client's activity is divided between survivor, active and passive positions. The analysis shows that employees of an Unemployment office have more power over the customer to determine his or her position in appointments.

The active positioning of the customer took place, mainly within socially desirable limits, in the customer's activation position. The priority of the activation task was clearly visible on the interaction between the customer and the employees. Meetings were mainly proceeding on employee terms. That can be seen as problematic, as promoting employment and preventing unemployment are socially very important matters. Interaction between employees and customers plays a significant role in the success of employment measures.

Keywords: TYP, multidisciplinary employment plan meeting, activation, interaction, discourse analysis, position

The originality of this thesis has been checked in accordance with the University of Tampere quality assurance system using the Turnitin OriginalityCheck service

1 Johdanto

Tässä pro gradussa tarkastellaan, asiakkaille muodostuvia positioita, työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa (TYP). Jatkossa näitä tapaamisia kutsutaan käsitteellä TYP-tapaaminen. Tarkastelen TYP-tapaamisia, institutionaalisina vuorovaikutustilanteina. Tutkimusta varten on nauhoitettu neljä 4 TYP-tapaamista, joissa on ollut mukana asiakas, TE-asiantuntija ja sosiaalialan työntekijä sekä minä tutkijana.

Työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta tuli vuonna 2015 voimaan laki, jossa kunnat, TE-toimisto ja Kela edistävät yhdessä pitkäaikaistyöttömien asiakkaidensa työllistymistä. Tutkimuksessa käytetään lyhennettä TYP kuvaamaan edellä mainittua toimintaa. TYP-palvelussa hyödynnetään eri ammattiryhmien asiantuntemusta pitkäaikaistyöttömien tilanteen paranemiseksi. Monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen osallistuvat asiakkaan kanssa, sosiaalialan työntekijä, TE-asiantuntija sekä tarvittaessa muita työntekijöitä. Suunnitelma toimii TYP-työskentelyn perustana.

TYP:n tavoite on löytää yksilöllisiä työllisyyspolkuja monialaista yksilöllistä tukea tarvitseville (Arnkil ym. 2008, 314). TYP-toimintaa voidaan pitää esimerkkinä institutionaalisesta käytännöstä, jossa asiakkaan asema rakentuu tyypillisesti instituution ehdoilla. Tarkastelemalla mikrotasolla toimintakäytäntöjä, saadaan kuvaa tekijöistä, jotka rakentavat laajempaa instituutiota ja joilla on yhteiskunnallista merkitystä. (Jokinen ym. 2000, 18.) Ihmisille on vaikutuksia, miten heitä autetaan instituutioissa ja auttamistyön käytännöissä. Pahimmillaan käytännöt voivat olla työntämässä asianosaisia marginaaliin. (Kulmala 2006, 69.)

Tutkimuksessa tarkastellaan vuorovaikutusta TYP-tapaamisten institutionaalisissa kohtaamisissa. Tutkijana katson tämän vuorovaikutuksen heijastavan työttömyyteen liittyviä arvoja sekä kulttuurisia ja yhteiskunnallisia tekijöitä. Tutkimuksen metodologisena viitekehyksenä on diskurssianalyysi, jossa kieltä tarkastellaan kontekstissaan luomassa todellisuutta ja vaikuttamassa todellisuuden rakentumiseen. Kielen merkitys institutionaalisten roolien luojana on merkittävä. Institutionaalisia käytäntöjä on alettu tutkia enenevässä määrin hyödyntäen diskurssianalyysiä. Auttamistyössä eläviä vuorovaikutustilanteita on kuitenkin tutkittu melko vähän. Vuorovaikutuksen ja kielenkäytön esiintuominen on tärkeää, jotta ymmärretään niiden merkitys vuorovaikutuksessa. (Jokinen ym. 2000,

15.) Tässä tutkimuksessa tarkastellaan TYP-tapaamisissa muodostuvia positioita työntekijöiden ja tapaamisiin osallistuvien asiakkaiden tuottamina.

Tutkimuksessa kuvataan aluksi työttömyyden yhteiskunnallista taustaa, aktivointipolitiikkaa sekä TYP:ssa toteutettua monialaista yhteistyötä pitkäaikaistyöttömien tukena. Asiakastyötä tarkastellaan institutionaalisina kohtaamisina sekä vallan ja hyvän asiakassuhteen elementtien näkökulmasta. Lisäksi tarkastellaan vuorovaikutuskäytäntöjen rakentumista institutionaalisissa kohtaamisissa. Kontekstisoivan osuuden jälkeen tutkimuksessa esitellään siinä hyödynnetyt menetelmät. Analyysiosiossa kuvataan asiakkaalle muodostuvia positioita esimerkkien avulla sekä työntekijöiden että asiakkaiden tuottamina. Analyysin yhteydessä tuloksia peilataan teoriaan ja pohditaan tulosten merkitystä TYP-työlle. Pro gradun lopuksi esitetään koko työn yhteenveto, tutkijan eettinen pohdinta ja jatkotutkimussuosituksset.

2 TYP työn yhteiskunnallinen tausta ja vuorovaikutus institutionaalisessa asiakassuhteessa

Työ- ja elinkeinotoimiston mukaan Suomessa on ollut työttömiä työnhakijoita tammikuussa 2018 286 000 henkilöä, joista yli vuoden työttömänä on ollut 90 000. Pitkittänyt työttömyys lisää eriarvoisuutta ja julkisten menojen kasvua. (Rajavaara ym. 2019, 8.) Työttömien aktivoimisen merkitystä korostava politiikka on vahvistunut Suomessa ja muualla Euroopassa 2000-luvulta lähtien. Sosiaalipolitiikalla ja työllisyyspolitiikalla on joiltain osin yhteisiä tavoitteita ja sosiaalityössäkin asiakkaiden aktivointi on keskeisessä roolissa. (Karjalainen & Lahti 2006.) Suomessa korostetaan kansalaisten täysivaltaista osallistumisoikeutta yhteiskunnan toimintaan. Syrjäytymisessä ja toimeentulon ongelmissa tulee huomioida kiinnittää yksilön, ympäröivän yhteisön sekä yhteiskunnan suhteisiin. Pitkittänyt työttömyys nähdään merkittävänä syrjäytymisen määrittelijänä. (Raunio 2009, 273.)

Nio (2008, 3) on etsinyt keinoja rakenteellisen työttömyyden alentamiseksi, tarkoittaen pitkäaikaista ja toistuvaa työttömyyttä sekä kroonisesti työvoimatoimiston tukitoimenpiteissä kiertävien työttömyyskierteen katkaisemista. Vaikeasti työllistyvien tilanteen edistämiseksi on kehitetty monialaista koordinaatiota, jonka rakentumista Saikku (2018) on tutkinut väitöskirjassaan. Toiminta on julkishallinnollista, jonka avulla kehitetään yhteistä toimintapolitiikkaa eri hallinnalojen ja palvelujen välillä.

Työttömyys voi aiheuttaa työllistymistä vaikeuttavaa masennusta, passivoitumista sekä ammattitaidon tai työkyvyn heikkenemistä, jotka voivat olla uusia esteitä työllistymiselle, vaikka työpaikkoja olisi myöhemmin tarjolla. Yhteiskunnalliset ongelmat kietoutuvat monimutkaisesti yksilöllisiin ongelmiin ja päinvastoin. (Särkelä 2011, 13.) Arnkil ym. (2008) ovat tutkineet rakenteellista uudistusta työttömyyden pitkittymisen ehkäisemiseksi, hallituskauden työllisyysohjelmassa vuosina 2003–2007, jossa ilmenee tarve integroiduille palvelukäytännöille ja eri verkostojen yhteistyölle työttömyyden poistamiseksi.

Kerättären (2016) tutkimuksessa ilmenee, että pitkäaikaistyöttömyys heikentää merkittävästi työkykyä. Monialaisessa arviointimallissa tunnistetaan sairauslähtöistä toimintatapaa paremmin kuntoutustarve ja estetään työkyvyn heikkeneminen. Näin ehkäistään kuntoutuksen resurssien väärää kohdentamista. Hallinto- ja sektorirajat ylittävää toimintaa tarvitaan, jotta työttömiä voidaan ohjata

ajoissa oikeisiin palveluihin ennen ongelmien kasaantumista. (Rajavaara ym. 2019, 5–8; Saikku ym. 2017, 12–13; Saikku 2018, 13, 62–73; Valtakari ym. 2008; Oivo & Kerätär 2018, 30.) Työllisyyden edistämiseksi on tehty kuntakokeilu vuosina 2012–2015, jossa Arnkilin ja kumppaneiden (2015) mukaan ilmenee pitkäaikaistyöttömien tarve monenlaisille palveluille, erityisesti terveystalouksille.

Aktiivipolitiikan taustalla vaikuttavat uusliberalismi ja avoin talous (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7–10). Uusliberalismissa korostetaan yksilön vastuuta ja ihannoidaan taloutta. Apua tarvitsevat määrittyvät usein ongelmakansalaisiksi. (Jokinen 2012, 139.) Julkisen vastuun pohtiminen vaikeutuu, kun markkinataloutta korostetaan (Lødemel & Gubrium 2014, 330). Työttömiä aktivoimalla määritellään uudestaan hyvinvointivaltion tehtäviä ja vastuuta, yksilöllistämisen ja taloudellisen painoarvon lisääntyessä. Työttömyyttä pidetään rakenteellisen ja sosiaalisen ongelman sijaan taloudellisenä ongelmana. (Serrano Pasqual 2007.)

Työttömyysturvalain (L2012/1290) mukaan työttömälle työnhakijalle turvataan toimeentulo ja parannetaan edellytyksiä työmarkkinoille pääsemiseksi. TYP:ssa työnhakijalle laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma (L1369/2014). Saadakseen etuutta on työttömän haettava aktiivisesti työtä tai koulutusta ja raportoitava osaamisestaan, työhistoriastaan, koulutuksestaan ja työkyvystään. Hänen tulee toteuttaa monialaista työllistymissuunnitelmaa. Hänen on myös osallistuttava työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin. Työttömyysetuuden ehtona on kokoaikatyön hakeminen. (L2012/1290.)

Sosiaalihuoltolain (L2014/1301) avulla pyritään edistämään ja ylläpitämään sosiaalista turvallisuutta, osallisuutta, vähentämään eriarvoisuutta ja lisäämään hyvinvointia. Asiakkaan itsenäistä suoriutumista, osallisuutta, vaikutusmahdollisuutta ja omatoimisuutta vahvistetaan riittävällä tuella. Luottamuksellisuus ja yhteistyö ovat tärkeitä. (L2014/1301.) Juhilan (2006, 46) mukaan on ongelmallista, jos sosiaalityön keskeisimmäksi tehtäväksi määrittyy työttömien työmotivaation parantaminen ja aktivoiminen työmarkkinoille. Sosiaalityöntekijän rooli on ristiriitainen. Sitä määrittävät toisaalta yhteiskunnalliset ja institutionaaliset tekijät ja toisaalta asiakkaan toiveet tulla huomioiduiksi häntä koskevassa päätöksenteossa. (Jokinen 2016, 139.) Kokko & Veistilä (2016, 227) painottavat sosiaalityöntekijän tehtäväksi ylläpitää asiakasnäkökulmaa. Suomalainen sosiaalityö sijoittuu hallinnollisesti ja lakisääteisesti hyvinvointivaltion palvelujärjestelmään (Raunio 2004, 159), jota TYP edustaa. Mäntysaaren (1991, 252) mukaan sosiaalityöntekijän tehtävä on auttaa asiakastaan ongelmistaan, huomioiden valtion ja kansalaisyhteiskunnan määrittämät moraaliset ja taloudelliset normit.

Sosiaalihuoltolaki ja työttömyysturvalaki kohtaavat työntekijöiden ja asiakkaan välisissä monialaisissa työllistymissuunnitelmissa ja niitä koskevissa palavereissa. Avoin vuoropuhelu instanssien edustajien ja asiakkaan välillä on tärkeää asiakasnäkökulman turvaamiseksi (ks. esim. Alhanen 2007; Mäntysaari 1991, 252). Molemmilla instituution edustajilla on halu toimia asiakkaan parhaaksi ja lait määrittävät tavoitteekseen tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemaansa tukea, jotta paluu työelämään mahdollistuisi. Työttömyysturvalaissa korostuvat asiakkaan velvollisuudet ja sosiaalihuoltolaissa oikeudet (kts. L2012/1290; L 2014/ 1301). Seuraavassa luvussa tarkastellaan aktivointia toimintana, jonka tarkoituksena on edistää työllisyyttä ja sitä kautta ehkäistä syrjäytymistä.

2.1 Aktivointi syrjäytymisen estäjänä

Aktiivinen osallisuus voidaan määritellä osallistumiseksi yhteiskunnan toimintaan. Toimenpiteet on suunnattu usein ihmisiin, joiden asema on heikko. Näitä ovat esimerkiksi osatyökykyiset tai pitkäaikaistyöttömät. Suomessa aktiivisen osallisuuden ajatus on muuttunut jollakin tavalla työllisyyspolitiikaksi, jossa edistetään ihmisten osallisuutta työelämään ja sosiaalisuuteen. (Saikku ym. 2017, 12.)

Vallalla olevan käsityksen mukaan työttömän tulee olla aktiivinen työnhakija ja vastaanottaa työtai koulutustarjouksia (Hobbins 2016, 43; Johansson & Hviden 2007, 337; Keskitalo 2008, 135). Työttömyyden ajatellaan johtavan passiivisuuteen ja heikentävän motivaatiota löytää työtä (Hobbins 2016, 45). Borghi & van Berkel (2007) ovat tutkineet yksilöllisten palvelujen tarjoamista aktiivoinnin ja uuden hallinnon aikakaudella. Työttömien aktivointi työelämään perustuu uudenlaiseen näkemykseen sosiaaliturvan tehtävästä (Raunio 2009, 276). Aktivointi on ajateltu uudenaikaisena tapana hyvinvointivaltion tavoitteiden ja keinojen tarkastelussa ja jopa muutoksena yhteiskunnallisessa paradigmassa. (Julkunen 2013, 23). Kansalaisten tukeutumista toimeentuloturvaan pyritään vähentämään lisäämällä kannusteita ja velvoitteita. Näitä voivat olla esimerkiksi työttömyysturvan tiukentaminen, toimeentulotuen ehtojen määrittelemine sekä yksilöllisen tuen tarjoaminen työllistymisen tueksi. Aktivointi retoriikassa velvoittavuudesta puhutaan asiakkaan oikeutena. (Julkunen 2006, 19; Rajavaara ym. 2019, 8; Raunio 2009, 276; Serrano Pasqual 2007, 11.)

Työttömien aktivoinnista on tullut 1990-luvulta alkaen myös sosiaalihuollon tehtävä. Syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden edistäminen on sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaista toimintaa.

(van Berkel & Roche 2002, 198; Raunio 2009, 272; Saikku 2018, 106.) Myös Eichhorst, & Konle-Seidl (2008, 7–9) korostavat pitkäaikaistyöttömyyden vähentämisen ja työllistymisen edistämisen tärkeyttä. Paternalistisessa ajattelussa viranomaiset tietävät työttömiä paremman heidän parhaansa ja edellyttävät osallistumista aktivoiviin toimenpiteisiin, vähimmäisturvan vastineeksi. Työttömyysturvan myöntämisen ilman vastikkeellisuutta, ajatellaan johtavan sosiaaliturvalla elämiseen ja yhteiskunnasta syrjäyttämiseen. Velvoittamisen ajatellaan edistävän työttömien integroitumista yhteiskuntaan ja kannustavan työttömiä hankkimaan itsenäisesti toimeentulonsa. Sen ajatellaan myös estävän itseluottamuksen heikkenemistä ja passivoitumista. (Raunio 2009, 277.) Suomalainen aktiivointipolitiikka on integroitu lähestymistapa, jossa valtio ja kunnat puuttuvat yhdessä pitkittyneeseen työttömyyteen (Karjalainen & Saikku 2011; Keskitalo 2008).

Yhteiskunnalliset keskustelut sisältävät usein puheen marginaaleista, kun niihin kuuluvat vaikenivat. On tärkeää pohtia, kuuluuko ääni marginaaleista keskuksiin ja onko marginaaleihin asetetuilla mahdollisuus keskustella tilanteestaan. Marginaalien ja keskuksien määrittelyä tulisi tarkastella niissä tilanteissa ja kohtaamisissa, joissa niitä määritellään. Kulttuuriset puhe- ja toimintatavat määrittävät marginaaleja ja muokkaavat ihmisten käsityksiä. (Jokinen ym. 2004, 9.) Monet työttömistä määrittyvät helposti kuulumaan marginaaleihin, etenkin työttömyyden pitkittyessä ja ongelmien kasaantuessa. Tämän takia tarkastelen analyysissäni myös TYP-tapaamisissa ilmeneviä jännitteitä. Huomioitavaa on, että marginaalien määrittelemine ei ole suoraviivaista ja olisi oma tutkimusaiheensa. Kaikki TYP:n asiakkaat eivät koe kuuluvansa marginaaliin.

Aktivoinnin taustalla on ajattelutapa, jonka mukaan riippuvuus julkisista turvajärjestelmistä ajatellaan vahingollisena (Raunio 2009, 278). Yksilöiden vastuuta työttömyydestä korostetaan, vaikka syyt olisivat rakenteellisia. Aktivoinnin kannattajatkään eivät oleta työttömien ongelmien johtuvan vain yksilöllisistä tekijöistä. Aktivoinnissa on tärkeää, että yksilö ja yhteiskunta sekä oikeudet ja velvollisuudet ovat tasapainossa. (Raunio 2009, 279.) Kaikki TYP-asiakkaat ovat aktivoinnin kohteena, jota toteutetaan TYP-työssä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa, keskeisimpinä kunta ja TE-toimisto. Seuraavaksi tarkastellaan TYP:ssa toteutettua monialaista yhteistyötä asiakkaiden tukena.

2.2 TYP:ssa toteutettu monialainen yhteistyö pitkäaikaistyöttömien tukena

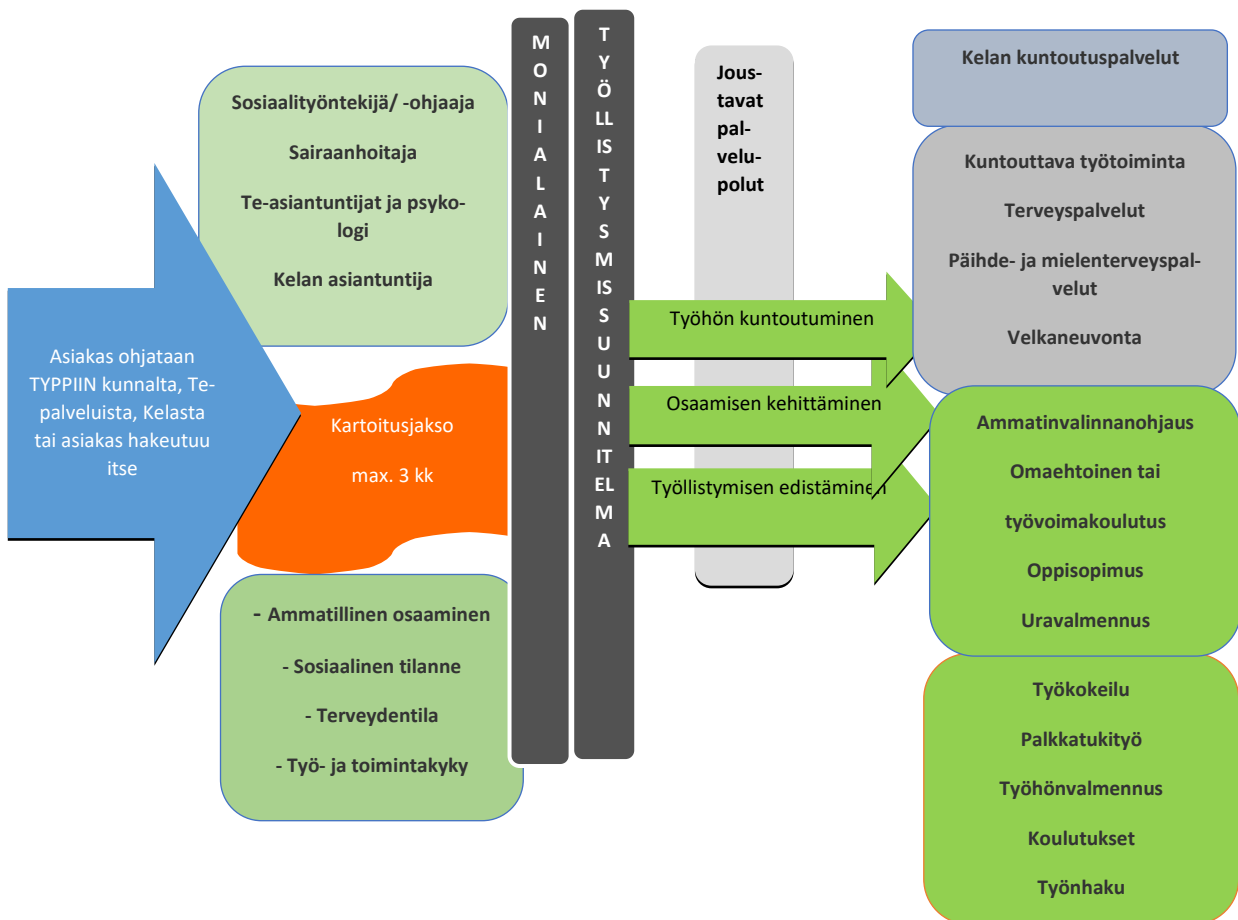
Monialaisuuden käsite on tullut suomalaiseen tutkimukseen laajemmin 2010-luvulla. Käsitteitä monialainen, moniammatillinen ja monisektorinen käytetään laveasti eri näkökulmista, määrittelijänsä mukaan. (Isoherranen 2012, 19–22; Katisko ym. 2014; Nousiainen ym. 2011; Nykänen 2010, 53; Saikku ym. 2017, 14; Salminen & Rintanen 2014.) Monialaisuus kuvaa eri ammattiryhmien, sektoreiden ja hallinnonalojen välistä, rajoja ylittävää ja yhdistävää toimintaa (Saikku ym. 2017, 15). Andersson ja kumppanit (2011, 2) sekä Saikku ja kumppanit (2017, 16) toteavat, että TYP-työ edustaa monialaista, yhden luukun palvelua, kun erilaiset palvelut on sijoitettu samaan paikkaan. Tällöin yhteistyö ja asioiden hoito voi olla sujuvaa. Palveluiden sijoittaminen yhteen, ei kuitenkaan takaa yhteistyön laatua. Käytän tutkimuksessa käsitettä monialaisuus, puhuessani TYP-yhteistyön eri muodoista.

TYP:ssa asiakkaille suunnitellaan työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet (L1369/2014; Saikku ym. 2017, 8). TYP-asiakkuuden kriteereinä ovat työmarkkinatuen saaminen työttömyyden perusteella 300 päivää, yli 25-vuotiailla yhtäjaksoinen työttömyys, vähintään 12 kuukautta ja alle 25-vuotiailla, kuusi kuukautta. Asiakkailta tulee olla myös tarve monialaiselle palvelulle. Asiakkuus ei ole vapaaehtoista. (Kerminen 2015; L1369/2014.) TYP-asiakkuuden tarve arvioidaan yhteistyössä TE-asiantuntijan, sosiaalialan työntekijän sekä terveydenhuollon työntekijän kanssa. Asiakkaalle laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma (Kerminen 2015, 7). Muita yhteistyötahoja voivat olla esimerkiksi, ammatinvalintapsykologi, työhönvalmennus, kuntouttava työtoiminta ja erikoissairaanhoido. Tärkeää on hyödyntää eri ammattiryhmien osaamista. Haasteena on ammattiryhmien vahvuuksien säilyttäminen. (Caswell & Larsen 2015; Saikku 2018, 62–67.)

Isoherranen (2012) on tutkinut moniammatillisen yhteistyön kehittämisen mahdollisuuksia ja uhkatekijöitä. Tutkimuksen mukaan toimiva yhteistyö tarvitsee hyvät rakenteet ja johtamiskulttuurin, riittävästi aikaa ja henkilöstöä sekä työntekijöiden koulutusta. Tärkeää on yhteisen päämäärän selkeys, toisten tunteminen ja työnjaosta sopiminen (Kokko & Veistilä 2016, 227, 228). Saikun ja kumppaneiden (2017, 8, 25) mukaan paikallinen, erilaisia palveluja monialaisesti integroiva yhteistyö on avainasemassa, mistä TYP on hyvä esimerkki. Sosiaalityön rooli on keskeinen purettaessa yhteiskunnan pysyviä marginaaleja. Monet kulttuuriseen syvärakenteeseen piiloutuvat suhtautumistavat säilyvät asenneilmapiirissä, vaikka aikakaudet ja toimintaympäristöt muuttuvat. (Pohjola 2016, 92.) Monialaisessa yhteistyössä eri ammattialojen osaamisen kunnioittaminen on tärkeää. Eri

ammattiryhmien edustajien oletukset omista ja toistensa osaamisista ja vastuista, voivat edistää tai ehkäistä yhteistyötä. (Ruusuvuori 2012, 264.)

Yksinkertaistettuna TYPin palvelupolku etenee kuvion 1. mukaan: asiakkaaksi ohjautuminen, monialainen työllistymissuunnitelma (TE-asiiantuntija, sosiaalialan työntekijä ja asiakas), kolmen kuukauden kartoitusjakso, monialaisen työllisyysuunnitelman laatiminen sekä joustavat palvelupolut asiakkaan tarpeiden mukaan. Monialaista suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, vähintään puolen vuoden välein.



Kuvio 1. Palvelupolku, TYP:ssa. Kuvion on laatinut TE-asiiantuntija. Kuvio esitetään hänen luvullaan.

Seuraavaksi tarkastellaan sosiaalityön institutionaalista roolia vallan ja vastuun näkökulmasta, koska nämä korostuvat TYP-työssä.

2.3 TYP-asiakastyö institutionaalisina kohtaamisina

Hyvinvointipalveluissa abstrakti asiakas määrittyy positiivisena. Hänen itsemääräämisoikeuttaan ja osallistumistaan pidetään tärkeänä ja asiakkaasta puhutaan kunnioittavaan sävyyn. Konkreettinen asiakas määrittyy usein palvelujärjestelmässä ongelmaksi, tarpeineen ja elämäntilanteineen. (Kankaanpää 2015, 22.) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on aina institutionaalinen suhde, sisältäen työntekijän ja asiakkaan roolit. Institutionaaliseen suhteeseen kuuluu aina valtautottavuus. Molemmilla osapuolista on mahdollisuus käyttää valtaa mutta sosiaalityöntekijän valta-asema on erilainen hänen toimiessaan instituutionsa edustajana. (Jokinen 2016, 140, 141.)

Juhilan (2000, 191, 192) mukaan institutionaalinen tehtävä, sosiaalityön ammatilliset tavoitteet ja niiden välinen jännite, ovat tuttuja teemoja sosiaalityön tutkimuksessa. Organisaatiossa sosiaalityötä ohjaavat institutionaalinen tehtävä sekä ammattieettiset käsitykset hyvästä sosiaalityöstä. Näiden tehtävien välillä on usein ristiriitaa. Voidaan pohtia, miten toteuttaa hyvää sosiaalityötä, tiukkojen lainsäädännöllisten ja hallinnollisten ohjeiden ohjauksessa, työntekijän edustaessa sekä professiota että byrokratiaa. (Juhila 2000, 191, 192.)

Institutionaalisessa suhteessa ammattilainen ajatellaan asiantuntijana ja asiakas avuntarvitsija, jolta tämä asiantuntemus puuttuu (Ruusu vuori 2012, 262). Paynen (2014, 454) mukaan sosiaalityötä toteutetaan työntekijän, asiakkaan ja organisaation kontekstissa, jossa organisaatio määrittää vuorovaikutusta enemmän kuin asiakas tai työntekijä. Sosiaalityöntekijän organisaatio valtuuttaa hänet puuttumaan asiakkaan ongelmalliseksi tulkittuun tilanteeseen tai käyttäytymiseen. Organisatorinen konteksti antaa työntekijälle määrittely- ja tulkintavaltaa. Tämä korostaa työntekijän asiantuntemusta ja asemaa vuorovaikutuksen osapuolena. (Jokinen ym. 1995, 22; Raunio 2009, 167.) Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa ilmenee aina epätasa-arvoa (ks. Ruusu vuori 2000; Markova & Floppa 1991; Raitakari 2004, 64). TE-asiantuntijan ja sosiaalityöntekijän taustaorganisaatiot, ammattieettiset ohjeet ja lainsäädäntö muokkaavat työskentelyä ja yhteistyötä (ks. L2012/1290; L2014/1301). Paynen (2014) mukaan moniammatillista yhteistyötä tekevien tulisikin käydä toistuvaa arvokeskustelua.

TYP-tapaaminen on samankaltainen kohtaaminen kuin aktivointihaastattelu, jota Kankaanpää (2015) on tutkinut auttamisen näkökulmasta. Aktivointihaastattelua toteutetaan vakiintuneiden etenemis- ja puhekäytäntöjen pohjalta ja asiakkaan tilanteen tarkastelu tapahtuu palvelujärjestelmän näkökulmasta. Tuusa (2005) puolestaan on tutkinut sosiaalityön näkökulmasta kuntien aktivointi- ja työllistymispalvelujen ammattikäytäntöjä. Työllistymispalveluissa sosiaalityön asiakastyö painottuu työllistymisen esteisiin ja niiden ratkaisukeinoihin. Sosiaalityön ydinalueita ovat asiakkaan elämäntilanteen arviointi, palveluohjaus, pitkäjänteinen prosessinohjaus sekä oikeuksien turvaaminen. (Tuusa, 2005.) Hyvinvointivaltion institutionaaliset käytännöt toimivat sosiaalisen marginalisaation areenoina. Samalla keskustellaan yhteiskunnan tärkeinä, arvokkaina ja tavoiteltavina pidetyistä asioista, ongelmallisen ja tuomittavana pidetyn käyttäytymisen jäädessä marginaaliin. (Jokinen ym. 2004, 17.) Yhteiskunnan toiminnan edellytyksenä on tieto, miten kulttuurissa kuuluu toimia ja ajatella. Kulttuuriset mallitarinat näkyvät arjessa. Yksilöt voivat kokea tarvetta perustella, miksi he eivät ole toimineet kulttuuristen odotusten mukaan. (Miller & Glasner 1997; Raitakari 2004, 59–60.)

Seuraavassa tarkastellaan valtaa sosiaalityön asiakassuhteessa, koska valta ja vallankäyttö ovat oleellisesti mukana TYP-tapaamisten vuorovaikutuksessa.

2.4 Valta sosiaalityön asiakassuhteessa

Auttamisen paikkoihin on kehittynyt pysyviä toimintatapoja sekä jaettua tietoa. Asiakkaat voidaan asettaa ammattilaisten näkökulmasta toisiksi, jolloin heidän kokemuksensa ja asiantuntijuutensa voidaan ohittaa. (Fook 2000, 106; Valokivi 2004, 121.) Pohjolan (1998, 187) mukaan asiakas voi jäädä kohtaamisissa sivuun, mikäli työntekijä ei kuuntele häntä vaan arvioi, suunnittelee ja tekee päätöksiä asiakkaan puolesta. Mäkitalo (2003) korostaa, että on tärkeää ymmärtää institutionaalisia käytäntöjä ylläpitäviä tekijöitä. Hän on tutkinut työvoimatoimistossa työnhakijoiden ja viranomaisien kohtaamisia ja analysoinut institutionaalisten kohtaamisten dynamiikkaa. Hän on tehnyt näkyväksi toiminnan ja odotusten välistä ristiriitaa sekä niiden vuorovaikutusta ja todennut, että tapaa- misissa neuvotellaan keskeisistä kysymyksistä samalla, kun tilanteita tulkitaan uudelleen. (Mäkitalo 2003, 2.) Myös Laitinen (2008) on tutkinut viranomaiskohtaamisia vallan ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, tutkimalla lahtelaisten asiakkaiden kokemuksia työntekijöiden asiakaslähtöisyydestä työttömyyden ajalta. Aktivointisuunnitelman tekotilanne on koettu usein valtauttavana, eivätkä asiakkaat ole kokeneet aktivointisuunnitelman allekirjoittamisen sitouttavan heitä sen noudattamiseen,

toisin kuin viranomaiset toivovat. Myös TYP:ssa monialaisen työllistymissuunnitelman allekirjoittaminen on oleellinen osa tapaamista. Myös puhelimitse pidettyjen neuvottelujen TYP-tapaamisten yhteyteen kirjataan, että asiakas on hyväksynyt suunnitelman.

Alhanen (2007) on tutkinut Foucault'n näkemyksiä vallasta. Valtasuhteet eivät ole itsessään pahoja, mutta ne sisältävät vaaratekijän, joka on tärkeä huomioida sosiaalityön käytännöissä. Hyvät valtasuhteet eivät tukahduta vaan ohjaavat toimintaa haluttuun suuntaan. (Alhanen 2007, 122.) Hyvässä asiakassuhteessa voimavarat otetaan käyttöön parhaalla mahdollisella tavalla (Arnkil & Seikkula 2014, 83), jolloin asiakkaan voimavaroja muokataan, vahvistetaan, yhdistetään ja hallitaan päämäärien saavuttamiseksi. Tällöin valtasuhteet suuntautuvat toimintaan asiakasta hyödyttävällä tavalla. (Alhanen 2007, 119.)

Alhasen (2007, 120) mukaan Foucault'n valtakäsityksessä on keskeistä, että valta ajatellaan toimintana, jota harjoitetaan jatkuvasti. Valta ei ole Foucault'n näkemyksen mukaan tukahduttavaa vaan tuottavaa, ja sitä on kaikissa ihmisten välisissä suhteissa. Valtasuhteet uusiutuvat ja muuttuvat jatkuvasti. (Alhanen 2007, 120.) Modernissa vallankäytössä ei pyritä alistamaan vallankäytön kohteita vaan osallistumaan täysivaltaisina kansalaisina yhteiskunnan toimintaan. (Arnkil & Seikkula 2014, 83, 86.) Valta on voimavara, kun tarkoituksena on parantaa toimijuutta ja toimintaedellytyksiä. Toisiin kohdistuva aikaansaamisvalta voi olla kielteistä alistamisvaltaa tai myönteistä resurssivaltaa. Voimavaravallan muotoja voidaan eritellä sen mukaan, kohdistaaako toimija sen pelkästään omien toimintaedellytystensä parantamiseen vai onko tarkoitus muuttaa muiden toimijoiden toimintaedellytyksiä. (Hallamaa 2017.)

Valta näyttäytyy erilaisena eri näkökulmista. Työntekijä voi tarkastella tilannetta yhteiskunnan edustajana ja ajatella toimenpiteiden lisäävän pitkällä tähtäimellä asiakkaan itsemääräämistä ja aktivoimisen edistävän asiakkaan itsenäistä toimeentuloa. Asiakas voi kokea tilanteen pakottamisena ja itsemääräämisen rajoittamisena, jos se kohdistuu esimerkiksi vähimmäisturvaan, työttömän kieltäytyessä aktivoivista toimenpiteistä. Työntekijä ajattelee tällöin tietävänsä asiakasta paremmin hänen parhaansa. (Raunio 2009, 106.) Alhasen (2007, 15, 103–149) mukaan Foucault (1961) ajattelee, että ihmisiä pakotetaan tiettyihin normaaleina pidettyihin malleihin, jolloin valtasuhteet ohjaavat toimintaa haluttuun suuntaan. Kamppailun seurauksena osapuolet muuttavat toimintaansa toistensa vaikutuksesta. Normalisointi ohjaa elämään normitetulla tavalla, pakottaen ajattelemaan itsestä tietyn

mallin mukaan ja elämään normitetulla tavalla. Tällöin rajoitetaan ihmisten mahdollisuuksia ajatella itsenäisesti.

Jokisen ja kumppaneiden (2004, 9) mukaan marginaaliin asettaminen ja sen vastustaminen tapahtuvat institutionaalisissa ja arkipäiväisissä käytännöissä. Tällöin tuotetaan ja uusinnetaan keskustaa ja marginaalia ja muodostetaan käsitystä meistä ja toisista. Käytännöissä rakennetaan identiteettejä itselle ja toisille sekä muodostetaan käsityksiä jokaiselle kuuluvasta paikasta, odotuksineen ja velvollisuuksineen. Vähemmistöryhmien edustajat jäävät heikoille, koska heiltä puuttuu äänivalta, joka on valtaväestöllä. Valtasuhteiden avulla voidaan myös kyseenalaistaa vakiintuneita käytäntöjä ja toimintatapoja. (Jokinen ym. 2004, 9, 10.) Sosiaalitoimessa ja työhallinnossa ohjeistetaan marginaaliryhmiin kuuluvien elämänhallintaa (Raitakari 2004, 72). Pärjääjiä ovat ne, jotka opettavat toisille, miten kuuluu elää (Bauman 1996; Jordan & Jordan 2000). Raitakarin (2004, 72) tutkimuksen mukaan kaikilla toiminnalla on tarkoituksensa ja esimerkiksi vaikeneminen voi olla keino suojautua kritiikiltä ja ylläpitää omaa tilaa. Keskuksen ja marginaalin rajaa tuotetaan määrittelemällä, kenen arjen hallinta ei ole kunnossa ja kenen tulee häntä ohjeistaa. Elämänhallintapuhe voi pahimmillaan oikeuttaa huono-osaisten luokitteluun ja arvioida moraalisesti marginaaliryhmään kuuluvan arkea.

Instituutioiden suurimpana haasteena on ihmisen oman tarinan kohtaaminen ja sille tilan antaminen, vaikka se ei olisikaan mallitarina elämänhallinnasta. On tärkeää pohtia hallitsevatko instituutiot ihmisen elämää vai auttavatko ne selviytymään hallitsemattomassa maailmassa. (Raitakari 2004, 73.) Arviointi perustuu usein asiakkaan tekoihin ja ominaisuuksiin ja on leimaavaa. Asiakkaiden ongelmakeskeinen määrittely johtaa vaikeuksien tunnistamiseen voimavarojen sijaan ja voi johtaa asiakkaiden vähempiarvoisina pitämiseen. (Hallamaa 2017; Raunio 2009, 89, 90).

Ihmiset voivat toimia toisin, kuin käytännöt edellyttävät ja nousta vastustamaan vallankäyttöä. Tässä mielessä he ovat jatkuvasti vapaita. (Alhanen 2007, 158, 159.) Yksilöt rakentavat itseään moraalisubjekteiksi soveltamalla yhteisössään tunnettuja ja harjoitettuja käytäntöjä. Alistuminen auktoriteetille on mahdollinen tapa käyttää vapautta. Subjektit voivat myös pyrkiä riippumattomuuteen, aiemmin heidän ajatteluaan ohjanneista käytännöistä ja käsityksistä. (Alhanen 2007, 160.) Vuoro-vaikutuksen osapuolet voivat tuottaa epätasaista vallanjakoa orientoitumalla tapaamisiin valtaasetelman perusteella, jota hierarkkisesti ylempänä oleva määrittää, esimerkiksi määräämällä asiakkaalle karensia, ilman sen suurempia selityksiä. Hierarkkisesti alempana olevan pitää sen sijaan

selittää toimintansa perusteita. (Suoninen 1999.) Vallankäyttö on tukahduttavaa, mikäli asiakkaan ainutlaatuisuus sivuutetaan (Arnkil & Seikkula 2014, 83, 86).

Seuraavassa luvussa tarkastellaan TYP-tapaamisten vuorovaikutusta ja hyvän asiakassuhteen elementtejä sosiaalityössä ja sitä kautta TYP-työssä.

2.5 Hyvän asiakassuhteen elementit sosiaalityössä

Hyvän asiakassuhteen elementtejä ovat hyväksyminen, luottamus, välittäminen ja jämäkkyys (Särkelä 2011, 31). Karjalaisen & Lahden (2016, 149) mukaan myös läsnäolo määrittää onnistunutta asiakassuhdetta. Hyvän suhteen perustana on asiakkaan kokemus, että työntekijä hyväksyy hänet sellaisenaan. Hyväksynnän ehtona ei saisi olla asiakkaan tarve muuttua. (Särkelä 2011, 31.) Sosiaalityön tulee perustua ihmisyyteen, inhimillisyyteen ja ihmisarvoon. Näiden tulisi olla auttamissuhteen perusta. (Jokinen 2012, 142; Raunio 2009, 87.) Ihmisoikeudet kuuluvat jokaiselle ihmisyyden perusteella, eivätkä ole riippuvaisia hyvästä käytöksestä tai toiminnasta. Ihmisarvon kunnioittaminen ilmenee itsemääräämis- ja osallistumisoikeutena sekä oikeutena kokonaisvaltaiseen kohteluun ja yksityisyyteen. (Raunio 2009, 92.)

Itsemääräämisen edellytyksenä on mahdollisuus valita käyttökelpoisista vaihtoehdoista. Sosiaalityön asiakkaalla on käytettävissä usein vain vähän vaihtoehtoja, joista hän voi valita, mikä rajoittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisen vähimmäistaso tulee varmistaa ja perustarpeiden tyydyttämiseen tarvittavat voimavarat tulee turvata. Kukaan ei voi olla autonominen, jos tulot ja voimavarat eivät riitä perustarpeiden tyydyttämiseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi työntekijältä vaaditaan asiakkaan arvojen kunnioittamista, jotka voivat olla erilaiset kuin työntekijän. Työntekijän tehtävänä on huomioida asiakkaan arvojen ohella myös yhteiskunnallisia arvoja, kuten työntekoa tai päihteiden käyttöä. (Raunio 2009, 105, 106.)

Leimanin (1991, 4) mukaan työntekijä voi ymmärtää asiakkaan sisäistä maailmaa vain myötäelämällä, kunnioittamalla ja olemalla kärsivällinen. Ammattiauttajan toiminta ja sen perustana olevat normaaliuskuvat muuttuvat, kun työntekijä on mukana asiakkaan muutoksessa. (Arnkil & Eriksson 1995, 194.) Työntekijän tulisi tarkastella tulkintaansa asiakkaan tilanteesta (Järvinen 2007, 14). Raunion (2009, 103) mukaan asiakkaan voimavarat tulisi nähdä ongelmien vastapainona ja hänen kasvulleen tulisi luoda mahdollisuuksia.

Työntekijän ja asiakkaan tulisi pohtia asiakkaan tilannetta eri näkökulmista ja miettiä, miten turvata hänen toiminta elämässään mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti. Työntekijän käyttämät teoriat ja hänen kokemuksensa vaikuttavat työskentelyyn. Myös työskentelyn asiakkaan kanssa tulisi vaikuttaa työn sisältöön. Jos työntekijä ajattelee olevansa aina oikeassa, ei asiakkaan oikeassa olemiselle jää tilaa, eikä aitoa dialogia synny. Parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde on kehitysprosessi, jossa molemmat sekä saavat että antavat. (Särkelä 2011, 27, 28.) Hallamaan (2017) mukaan opitusta roolista pois pääseminen vaatii sinnikkyyttä ja yrittämistä sekä toimijalta että sosiaaliselta ympäristöltä.

Välittävä asiakassuhde kestää ja kannattelee sitä vaikeampia asioita mitä pidempään suhde kestää. Tutkimusten mukaan luottamuksellinen ja tunnepitoinen asiakassuhde ennustaa hyviä tuloksia samalla, kun tiedollinen hallinta lisääntyy. (Riikonen 1992, 50–57.) Olennaista ei ole se, mitä, vaan, se, miten tehdään tai sanotaan. Motivoitunut työntekijä motivoi asiakasta. Asiakkaan ja työntekijän välille kehittynyt hyvä asiakassuhde mahdollistaa jämäkkyuden ja vaativuuden. Asiakas voi luottaa työskentelyn tapahtuvan hänen parhaakseen ja työntekijän vaativuuden olevan välittämistä. (Särkelä 2011, 38–40.)

Vuorovaikutussuhde voidaan määritellä asiantuntijakeskeiseksi, asiakaskeskeiseksi tai dialogiseksi. Asiantuntijakeskeisessä näkökulmassa asiantuntija määrittää yksilön toimintaa ja pyrkii saamaan asiakkaan tiedostamaan ongelmansa. Työntekijällä on valta määritellä tilanne, luokitella ongelmat sekä päättää toimenpiteistä. Riskinä on, että ammattilainen voi ylläpitää syrjäytyneen asemaa, esimerkiksi psykologisoimalla väärin tai olemalla huomioimatta asiakkaan vastuuta. (Mönkkösen 2002, 63; Mönkkönen 2007, 38–51.)

Asiakaskeskeisessä näkökulmassa korostuu asiakkaan rooli, elämänsä asiantuntijana. Asiakas voi vaikuttaa asioidensa käsittelyyn. Liiallisessa asiakaskeskeisyydessä työntekijä keskittyy kuuntelemaan asiakkaan tarpeita, työntekijän asiantuntijuuden jäädessä taustalle. Ongelmaksi voi tulla liiallinen positiivisuus, jolloin ikäviksi koettuja asioita ei oteta puheeksi tai niistä ei puhuta oikeilla nimillä. (Mönkkönen 2007, 64–70.)

Dialoginen suhde perustuu tasavertaisten osapuolten väliseen vuorovaikutukseen, jossa asiakas ja työntekijä määrittelevät yhdessä tilanteen ja etsivät ratkaisuja ongelmiin (Kulmala ym. 2005, 128). Järvinen (2007) on tutkinut asiakkaan ja työntekijäsuhteen dialogisuutta kriminaalihuollossa, jossa

tärkeäksi ovat nousseet yhteistyösuhde, luottamus, vastavuoroisuus, pysyvyys ja liittoutuminen. On tärkeää luoda tilaa eroille ja ristiriidoille (Arnkil & Seikkula & 2014, 161). Isaacin (2001, 38) mukaan työntekijän on luovuttava kaikkietävän asiantuntijan roolistaan. Metterin (2007, 24) mukaan dialoginen työmuoto haastaa pohtimaan lakeihin sisältyvää moraalialia ja ristiriidassa olevia ohjeistuksia ja käytäntöjä.

Dialogisen vuorovaikutuksen avulla voidaan kuulla marginaalissa olevien ihmisten ääntä mahdollistaen heille muutos (Aronowitz 1993, 17–18). Dialogiset kohtaamiset mahdollistavat osapuolten kohtaamiset, joissa molempien tiedot, taidot ja näkemykset saavat tilaa. Yhteisesti rakentuva vuorovaikutus ja yhteistyö ovat perustana asioiden eteenpäin viemiselle. (Immonen ym. 2002, 20; Mönkkönen 2001; Valokivi 2004, 126.) Mönkkösen (2001) tutkimuksessa on tutkittu auttamistarinoita yhteistoiminnallisuuden ja dialogisuuden näkökulmasta. Mönkkönen (2002, 63) puolestaan käsittelee vastaamista, valtaa ja vastuuta ja niiden merkitystä sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutustilanteissa, tarkastelemalla dialogisuutta kommunikaationa ja suhteena.

Seuraavaksi tarkastellaan vuorovaikutuskäytäntöjä institutionaalisissa kohtaamisissa. TYP-tapaamisten lisäksi asiakkaat tapaavat sosiaalialan työntekijää ja terveydenhoitajaa sekä tarvittaessa muitakin työntekijöitä. Nämä vaikuttavat osaltaan TYP-tapaamisten vuorovaikutussuhteen muotoutumiseen silloin, kun monialaisia työllistymissuunnitelmia laaditaan.

2.6 Vuorovaikutuskäytäntöjen rakentuminen institutionaalisissa kohtaamisissa

Sosiaalisessa konstruktionismissa ajatellaan, että sosiaalinen todellisuus rakentuu vuorovaikutuskäytännöissä. Tällä tarkoitetaan useamman ihmisen jakamaa ja ylläpitämää ymmärrystä kulttuurin tai aikakauden arvostuksen kohteista. (Suoninen 2014, 29, 30.) Vuorovaikutuksessa osallisina on vähintään kaksi toisistaan riippuvaista osapuolta, joille toisen vuorovaikutussierrot ovat osittain arvoituksia. Neuvottelutilanteet ovat vuorovaikutuksessa usein keskeisiä. Niissä linjataan sosiaalisen todellisuuden suuntaa ja rakennetaan neuvottelevien ihmisten asemia. (Suoninen 2014, 32.) Vuorovaikutuksessa on mukana näkymättömiä ulottuvuuksia, jotka ovat olennaisia sosiaalisissa suhteissa. Keskusteluissa sovitaan sanattomasti, kenen on sopivaa tietää asiasta enemmän tai ohjata keskustelua. (Ruusuvuori 2012, 261.)

Aronsson (1998, 75) on perehtynyt tutkimuksessaan institutionaalisiin keskusteluihin, jota myös TYP-tapaaminen edustaa. Institutionaaliset käytännöt ovat hänen mukaansa ihanteellisia paikkoja tutkia identiteettien muodostumista, koska sosiaaliset käytännöt muodostetaan ja todennetaan käytännöissä. Henkilö voi asemoitua institutionaalisisissa konteksteissa eri positioihin. Kielenkäytössä tarkastellaan keskustelujen rakentumista niiden sisältöjen sijasta. (Aronsson 1998, 76–82.) Jokinen & Suoninen (1999) ovat tutkineet sosiaali- ja terapiatyön asiakastilanteiden suostuttelukeinoja, ammatillisissa vuorovaikutustilanteissa.

Ruusuvuori ja kumppanit (2001) sanovat, että vuorovaikutus on perusta inhimilliselle ja sosiaaliselle elämälle. He ovat tutkineet vuorovaikutuksen ominaispiirteitä, institutionaalisten käytäntöjen eri konteksteissa. Myös Bartesaghi (2009, 15) käsittelee tutkimuksessaan institutionaalisia käytäntöjä pohtimalla terapeutin ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta silloin, kun asiakas odottaa kohtelua ehdoillaan mutta työntekijän ammattitermistö tuo asiakassuhteeseen epäsymmetriaa. Asiakassuhteen ilmiötä neuvojen hylkääminen tutkivat puolestaan Jefferson & Lee (1992). Heidän tutkimuksensa mukaan syynä siihen, että asiakas ei toimi ohjeiden mukaan voi olla hänen yrityksensä selviytyä ympäristön toimintojen ja suhteiden muutoksen aiheuttamasta epävarmuudesta. Työntekijänä on tärkeää ymmärtää asiakkaan toimivan itselleen mielekkäällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. (Jefferson & Lee 1992.)

Jokisen (2017) tutkimuksessa tarkastellaan tapoja, miten työntekijän ja asiakkaan keskustelut rakentuvat institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa. Sosiaalityön opiskelijat kuvaavat sosiaalityöntekijän tavoiteltavia ominaisuuksia asiakaskohtaamisissa, jotka etenevät haastattelumuotoilla ja keskustelumuotoilla. Haastattelumuotoissa työntekijä ohjaa keskustelua päämääräsuuntautuneilla kysymyksillä ja asiakas vastaa niihin. Keskustelumuotoissa työntekijä kuuntelee empaattisesti asiakkaan kertomia kokemuksia. Sosiaalityöntekijän on tärkeää osata vuorotella eri muotojen välillä, koska ne palvelevat erilaisia institutionaalisia päämääriä. Myös Ruusuvuori (2012, 265) ja Aronsson (1998, 85) kuvaavat institutionaalista keskustelua, joka vaihtelee kuulustelevalta viralliselta ja keskustelevalta epäviralliselle.

Yleisten kulttuuristen itsestäänselvyksien huomioiminen on tärkeää, koska ne vaikuttavat käsityksiin ihmisistä. Leimat tulevat ulkoapäin ja rakentavat negatiivisia sosiaalisia identiteettejä, jotka tulevat osaksi henkilökohtaisia identiteettejä. Sosiaaliset ongelmat pitää ensin nimetä ongelmiksi kulttuurisessa puheessa ennen niiden käyttöönottoa. Tällaisia ovat esimerkiksi leimat, 'työtön' tai

'alkoholisti'. Institutionaalisissa kohtaamisissa työntekijät tuottavat asiakkaille identiteettejä asemoimalla heitä tiettyihin positioihin tapaamisten aikana. Tätä tapahtuu huomaamatta koko ajan. (Jokinen & Juhila 1996, 21–24; Kulmala 2006, 81; Loseke 2001, 107.)

Kulmalan (2006, 81, 82) mukaan auttamistyön ammattilaiset voivat mahdollistaa toisenlaista ja kyseenalaistavaa ajattelua. Nykyisin auttamistyön keskeisenä lähtökohtana pyritään pitämään asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan asiantuntijuuden kuulemistä ja yhteistyökumppanuutta hänen kanssaan. On tärkeää ymmärtää apua tarvitsevien ja instituutioista riippuvaisien asiantuntijuuden merkitys ja kunnioittaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Pyrkimys edellä mainittujen täyttämiseksi on välttämätöntä, mikäli auttamistyön järjestelmissä olevia ihmisiä halutaan kohdella kokonaisvaltaisesti. On tärkeää pyrkiä ymmärtämään heitä, joille apua tarjotaan. (Kulmala 2006, 81–83.)

Institutionaalisissa käytännöissä tuotetaan sosiaalista todellisuutta yhä uudestaan. Vuorovaikutustilanteet ovat lähtökohdiltaan epäsymmetrisiä työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Osallisten identiteettejä ja positioita tuotetaan aina uudestaan kohtaamistilanteissa ja ne voivat tuottaa negatiivisia tai positiivisia identiteettejä. Tämä on tärkeää tutkimuksessani. Edellä esitellyt teemat linkittyvät metodologiseen viitekehukseeni diskurssianalyysiin, jota käsitellään seuraavassa luvussa.

3 Diskurssianalyysi tutkimuksen metodologisena näkökulmana

Diskurssianalyysissä todellisuuden ajatellaan rakentuvan sosiaalisessa prosessissa, kielen ja sosiaalisen kanssakäymisen välityksellä. Se auttaa ymmärtämään sosiaalista todellisuutta laajemmasta näkökulmasta. Kielenkäyttö ja kielenkäyttäjät ovat dialektisessa suhteessa viestintätapahtumien, instituutioiden ja yhteiskunnan rakenteiden välillä. Sosiaaliset instituutiot rakentuvat työntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa ja kanssakäymisessä. (Fairclough 2013; Jokinen ym. 2000, 16; Jokinen ym. 2016a, 26; Pietikäinen 2008, 196, 197; Suoninen 2014, 230.)

Todellisuus on kielellinen konstruktio. Sen rakentumista ja ylläpitoa tutkitaan tyypillisesti vuorovaikutustilanteissa, jäljittämällä merkitysten syntyä. (Saastamoinen 2006b, 178). TYP-tapaamiset ovat sosiaalisten instituutioiden rakentumisen paikkoja. Tutkimuksessani pyritään ymmärtämään sosiaalista todellisuutta diskurssianalyysin avulla. TYP-tapaamisten tarkastelussa voidaan nähdä yhteiskunnan ja instituution asettamia reunaehtoja työlle ja työskentelytavoille. Tapaamisissa ilmenee kielenkäyttäjien dialektinen suhde viestintätapahtumien, instituutioiden ja yhteiskunnan rakenteiden välillä. Itsensänselvyyksinä pidetyt asiat voivat olla kielenkäytön tulosta.

Konteksti auttaa analysoimaan ja tulkitsemaan kielenkäyttöä. Tarkastelemalla tilannekontekstia, voidaan pohtia tilanteen mahdollistamia tai rajoittamia tekijöitä sekä tilanteissa syntyviä toimijuuksia ja kielellistä toimintaa. Tilannekonteksti eli mikrotaso tarkoittaa fyysistä ympäristöä ja välitöntä tilannetta, jossa kielellinen toiminta tapahtuu. Kieltä käytetään yksittäisissä tilanteissa, yksittäisten ihmisten toimesta. Ympäristö mahdollistaa tai rajaa kielen merkitysten käyttämistä tai tulkitsemista. Ympäristöä voidaan kuvata kulttuuristen, vakiintuneiden tapojen avulla. Kielellinen toiminta ilmentää kulttuurisia ja sosiaalisia tapoja toimia. Makrotaso sijaitsee tilannekontekstin ja yhteiskunnallisen kontekstin välissä ja vaikuttaa myös vuorovaikutukseen. Yhteiskunnan konteksti sisältää kielenkäyttöä ympäröivän yhteiskunnallisen, eli kulttuurisen, sosiaalisen ja historiallisen tilanteen ja käytännöt. Myös yhteiskunnan ja historian makrotaso vaikuttavat kielelliseen toimintaan. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 29–36.) Diskurssikäytännöistä voidaan erotella tilannekohtaiset, institutionaaliset ja yhteiskunnalliset tilanteet (Fairclough 1995, 28–29, 78–79; Phillips ym. 2004, 636).

Tämän tutkimuksen aineistossa TYP-tapaamisten tilannekontekstin muodostavat puhelinyhteydessä toisiinsa olevat työntekijät, asiakas ominen ajatuksineen, koulutuksineen, historioineen ja ennako-

oletuksineen sekä tiloineen, joissa he sillä hetkellä ovat. Lähtäpaamisessa tilannekontekstin fyysinen tila on kaikille yhteinen. Yhteiskunnan ja historian makrotason muodostavat yhteiskunnassa vallalla oleva poliittinen suuntaus ja ihmiskäsitys sekä Suomessa hyvinvointivaltio. Tapaamisissa vaikuttavat myös historiassa muotoutunut kuva ja asenne työttömiä ja heikommassa asemassa olevia kohtaan. Julkisella retoriikalla on suuri merkitys siihen, minkälainen kuva työttömistä halutaan tuottaa julkisuudessa. Makrotaso sijaitsee tilannekontekstin ja yhteiskunnallisen kontekstin välissä ja sisältää näiden välissä olevat näkyvät ja näkymättömät asiat. Työttömällä se voi tarkoittaa esimerkiksi taloudellista tukea ja sen määrääntymisen perusteita, TYP-työtä, kuntouttavaa työtoimintaa, työllisyysyksikön palveluja ja muita tukimuotoja, joihin hän osallistuu vapaaehtoisesti tai pakotettuna. Yhteiskunnan määrittämä, instituution toteuttama työ määrittelee TYP-työn toteuttamista käytännössä.

Tarkastelen tutkimuksessani diskurssianalyysin avulla tutkittavan toimintaa kontekstissaan vuorovaikutussuhteessa TYP-tapaamisessa. Edellisessä luvussa on tarkasteltu TYP-kontekstia ja seuraavassa tarkastellaan yksilön toimijuuden eri ulottuvuuksia. Näitä kuvataan käsitteillä minuus, identiteetti ja subjektipositio. Käsitteitä käytetään kirjallisuudessa melko laveasti, usein samaa tarkoittaen. Pro gradussani asiakkaan toimijuus näkyy erityisesti hänen selviytymiskyvyssään arjen toiminnoista.

3.1 Toimijuuden ulottuvuuksien tarkastelua

Diskurssianalyysin ulottuvuuksia toimijuuteen kuvataan käsitteillä identiteetti, subjektipositio ja diskurssin käyttäjä (Peräkylä 1992, 22; Suoninen 1992, 40). Teoreettisella tasolla minuuden tarkastelussa voidaan erottaa henkilökohtainen ja sosiaalinen identiteetti. Henkilökohtainen identiteetti tarkoittaa yksilön käsitystä itsestään ja sosiaalinen identiteetti yksilön kokemusta itsestään ryhmien jäsenenä. (Kuusela 2006, 46, 47.) Archerin (2003, 1–16) mukaan rakenteelliset olosuhteet luovat ehtoja toiminnalle, toimijoiden vaikuttaessa vastavuoroisesti olosuhteisiin toiminnallaan. Rakenteiden ja toimijoiden suhteen välillä on persoonallinen reflektio, kun toimijat tarkkailevat, arvioivat, suunnittelevat, havainnoivat ja harkitsevat arkielämänsä asioita tehdessään päätöksiä. Yhteiskunnassa toimimisen edellytyksenä on ymmärrys itsestä ja yhteiskunnan muista jäsenistä. Sosiaalinen identiteetti voi syntyä vain yhteiskunnassa ja se liittyy yksilöiden välisiin diskursiivisiin suhteisiin. Sosiaalisen identiteetin kehityksen päätepiste on tilanne, jossa yksilö löytää itselleen sosiaalisen roolin, johon hän voi panostaa. Sosiaalinen identiteetti ilmaisee ihmisen persoonaa yhteiskunnassa.

(Archer 2003, 1–17; Kuusela 2006, 48, 50.) Minuus voidaan määritellä yksilön refleksiiviseksi tietoisuudeksi itsestään. Identiteetti on itsen ja muiden määrittelyä siitä, kuka minä olen. Minuuteen liittyviä käsitteitä käytetään usein synonyymeina. Minuutta ja identiteettiä tulee pohtia tietoisesti, monessa suhteessa. Ne voidaan tuottaa eri tavoin, kuten valintoina elämäntavassa, opiskelussa, työnteossa ja kuluttamisessa. (Saastamoinen 2006b, 170.)

Sosiaalisessa konstruktiossa minuuden ajatellaan olevan kontekstuaalinen, sopeutuva ja muokattavissa oleva. Todellisuus sekä hyvän ja pahan määritelmät rakentuvat ihmisten välisessä kommunikaatiossa, kulttuuristen resurssien ehdoilla. Maailmaa voidaan tulkita kertomusten ja merkitysten avulla, jotka synnyttävät uutta todellisuutta. Lopullisen totuuden löytyminen on mahdotonta, koska on olemassa paikallisia ja sovellettavia totuuksia. Tutkijan tehtävänä on selvittää totuuksien syntyminen, pysyminen ja muuttuminen. Se onnistuu tutkimalla ihmisiä ja heidän tuotteitaan, kuten keskusteluja vuorovaikutustilanteissa. Tutkijan tavoitteena on tavoitella tietoa tutkimuksen kohteena olevien ihmisten todellisuudesta. Tieto muuttuu ja on sidoksissa kontekstiin. Tutkittu todellisuus tuottaa vuorostaan tutkitut ihmiset ja tutkijan itsensä. (Saastamoinen 2006b, 175.)

Tutkimalla TYP-tapaamisia, saadaan näkyviin keskusteluissa tuotettuja totuuksia. Mikäli tapaamisia tarkkailtaisiin seurantatutkimusten muodossa, voisi ilmetä, mitkä totuudet pysyvät ja mitkä muuttuvat. Tällöin saataisiin pitkällä aikavälillä näkyviin yhteiskunnallisia ilmiöitä kuten sitä, miten työttömiin suhtaudutaan ja muuttuvatko asenteet aikojen saatossa. TYP-tapaamiset vaikuttava asiakkaiden lisäksi myös työntekijöiden todellisuuden rakentumiseen. Kuten Potter & Wetherell (1994, 101–105) ja Burr (2004) sanovat, käsitystä itsestä, identiteetistä ja suhteesta toisiin toimijoihin rakennetaan sosiaalisissa käytännöissä vuorovaikutuksessa toisten kanssa.

Kulttuurissamme minuuden ajatellaan perustuvan yksilölliseen autonomiaan. Vapaassa markkinataloudessa ihminen ajatellaan aktiivisena toimijana, joka muokkaa kohtalonsa valinnoillaan. Itsen esille tuominen ja jatkuva vertailu muiden kanssa korostuvat. (Saastamoinen 2006b, 177, 178.) TYP-tapaamisissa asiakkaan näkeminen aktiivisena, itse kohtalooan muokkaavana toimijana, jättää vastuun työttömyydestä asiakkaalle itselleen. Tällöin yhteiskunnan ei tarvitse ottaa vastuuta hänen tilanteestaan. Vertailu muiden kanssa voi lisätä paineita olla muiden kaltainen ja lisätä epäonnistumisen kokemusta, Tämä puolestaan heikentää haastavassa tilanteessa olevan toimintakykyä.

Seuraavassa tarkastellaan diskurssianalyttisestä näkökulmasta itseä ja vuorovaikutusta. Kappaleessa kuvataan vuorovaikutuksen ja kielellisten prosessien merkitystä, kun toimija muodostaa itsestään mielikuvaa toimijana. Mielikuva itsestä toimijana syntyy vuorovaikutuksessa muiden kanssa.

3.2 Diskurssianalyttinen tarkastelu itsestä ja vuorovaikutuksesta

Kieli, toiminta ja tilanne sekä niiden välinen vuorovaikutus ovat diskurssitutkimuksessa keskeisiä alueita. Kielenkäyttöä tutkitaan arjessa todellisessa yhteiskunnassa. Kielen käyttökontekstilla ja siihen liittyvillä tekijöillä ja jännitteillä historiassa ja yhteiskunnassa on merkitystä. On tärkeää havainnoida niiden vaikutusta ja seurauksia kielenkäyttöön. Kielenkäytön, todellisuuden ja tilanteissa toimimisen välisiä suhteita on myös tärkeää tutkia. Keltä käytetään aina osana yhteiskunnallista toimintaa reunaehtoisen, normeineen ja seurauksineen. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 14–20; Potter 2004, 205–206.) Keskeistä on pohtia myös merkitysten ja diskurssin keskinäistä suhdetta (Alvesson & Kärreman 2000, 1129–1138).

Diskurssianalyysissä ollaan kiinnostuneista toimijoiden tavoista tehdä asioita ja seurauksia ymmärrettäviksi, tarkastelemalla erilaisia tilanteita ja keskusteluissa ilmeneviä kuvauksia ja selityksiä. Kieltä ei ajatella suoraviivaisena kuvauksena tietynlaisesta toiminnasta tai kulttuurista. Sosiaalisen todellisuuden rakentumista yritetään selittää vasta tämän jälkeen. (Suoninen 2016, 231, 232.) Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa tutkitaan toimijoiden positioiden epäsymmetrisyyttä ja tiettyjen tulkintojen vahvempaa asemaa toisiin nähden. Myös institutionaalista asemasta johtuvaa kielenkäyttöä on tärkeää eritellä. (Jokinen & Suoninen 1999, 241; Mumby & Stohl 1991, 315–317.) Diskurssit muokkaavat instituutioiden käytäntöjä ja ihmisten ohjaamista niissä ja käytännöt puolestaan vaikuttavat diskurssihin (Alhanen 2007, 103, 140).

Diskurssianalyysin avulla pyritään analysoimaan diskurssien tuottamia tai uusintavia sosiaalisia valta-asetelmia ja sitä kautta vallankäyttöä. Tavoitteena on ymmärtää ja löytää ratkaisuja sosiaaliin ongelmiin. (van Dijk 2011.) Diskurssit ovat myös sitä, mitä jätetään sanomatta tai kuvaamatta. Diskurssit ovat kontrollin, alistamisen, mukaan ottamisen ja poissulkemisen keinoja, eivätkä vain näiden heijastumia. (Foucault 2005, 152–153.) Tekstin sisällön tutkimisen lisäksi on tärkeää tarkastella myös tekstistä puuttuvia tekijöitä (Fairclough 1995, 80). Tutkimus tulisi kohdistaa myös itsestään selvien ja stereotyyppisten identiteettien vaikutukseen yksilöiden käyttäytymisessä ja mahdollisuuksissa (Ainsworth & Hardy 2004, 242–243; Thomas 2009, 178).

Jotkin toiminta- ja ajattelutavat ovat diskurssien mahdollistamia ja tukemia, kun toisenlaisia tapoja suljetaan ulkopuolelle (Phillips ym. 2004, 637–646). Kieltä käytetään päätöksenteon välineenä. Sitä käyttävien ihmisten mahdollisuudet ja resurssit kielivallan käyttämiseen ovat erilaiset. Heillä on mahdollisuus ja resursseja toimia, neuvotella, vastustaa ja uudistaa asioita. Tutkittaessa kielen diskursseja, tarkastellaan kielen vaikutusta käyttäjään ja käyttäjän vaikutusta kieleen. Maailmaa merkityksellistetään eri tavoin, eri tilanteissa ja eri aikoina. Diskurssin tutkija on kiinnostunut jännitteistä, käytännöistä ja seurauksista, jota kielellä tuotetaan. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 11–14; Wood & Kroger 2000, 10.)

Kiinnostus kohdistuu rakentuviin tulkintoihin ja kulttuurisiin merkityksiin sekä niihin kielellisiin prosesseihin, joissa ja joiden kautta merkitykset rakentuvat. Yksilön sisäisen ymmärryksen sijaan pyritään ymmärtämään jaettua ymmärrystä, joka rakentuu ihmisten ollessa vuorovaikutuksessa keskenään. (Jokinen ym. 2000, 28.) On tärkeää ymmärtää mitä seurauksia tai asiantiloja puheenvuoro tuottaa, jotta vuorovaikutusprosessia voidaan ymmärtää (Frost & Hoggett 2008). Vaatimattomuudelta näyttävä matalan position ottaminen voi olla toisinaan tehokas tapa kasvattaa vaikutusvaltaa. Se mitä funktioita vuorovaikutussiirto kulloinkin tuottaa, on siis syytä päätellä laajemmin vuorovaikutuskulun tapahtumayhteydessä. (Suoninen 2014, 33.)

Tuon pro gradussani näkyviin **seurauksia ja asiantiloja sekä kielenkäytössä rakentuvia tulkintoja, joita analysoimissani TYP-tapaamisten vuorovaikutusprosesseissa tuotetaan**. Seuraavassa tarkastellaan ihmisille muodostuvia positioita sosiaalisissa käytännöissä. Positioiden tutkiminen lisää ymmärrystä vuorovaikutustilanteiden rakentumisesta. Positioitumalla tiettyyn positioon ihminen myös kutsuu toisia osapuolia tietynlaiseen vuorovaikutukseen ja reaktioihin.

3.3 Positiot sosiaalisissa käytännöissä

Käsitteitä positio ja identiteetti käytetään kirjallisuudessa ja tutkimuksissa pitkälti tarkoittaen samaa. Käytän tutkimuksessani käsitettä positio, koska se kuvaa ihmisen muuttuvaa asemoitumista tilanteissa. Identiteetti tarkoittaa ihmiselle muodostuvaa kohtuullisen pysyvää kuvaa itsestään. Jokisen & Juhilan (1999, 68) mukaan itsestään muodostuvista identiteeteistä voidaan käyttää käsitettä subjektipositio. Mönkkösen (2007, 39–40) mukaan positioilla tarkoitetaan vuorovaikutuksen osapuolten asemaa ja odotuksia toisen asemasta. Näin on esimerkiksi asiakkaan odottaessa, että sosiaalityöntekijä kantaa vastuun hänen tilanteensa kohenemisesta. Tällöin asiakkaan ottama positio vah-

vistaa auttajan asiantuntijuutta. Jokisen ja kumppaneiden (1993, 39) mukaan positio- käsitteen avulla voidaan analysoida toiminnan rajoituksia ja kuvailla toimijan aseman vaihteluja. Hallin (1992) mukaan rajoituksia tutkimalla voidaan tehdä näkyväksi myös positioiden lukkiutumista arkielämän tilanteissa. Ihminen voi omaksua vuorovaikutustilanteessa esimerkiksi aloitteellisen, kriittisen tai puolustuksellisen position. (Suoninen 2014, 33.)

Ihminen voi määrittää itseään ja puhua kokemuksistaan keskenään ristiriitaisillakin tavoilla. Hän voi toimia vaihtoehtoisissa merkityssysteemeissä, vaikka toiminta identiteetin sisällä olisi rajoitettua. Erilaisia diskursseja voi hyödyntää ilman, että oltaisiin yhden position vankilassa. (Jokinen ym. 2016a, 45.) Erilaiset positiot nähdään tällöin käyttäjiensä resursseina, joita he pyrkivät muuntelemaan tilanteen mukaan (Fairclough 1992, 45; Jokinen ym. 2016a, 45). Positioiden tutkimisessa kiinnostus kohdistuu prosesseihin, joiden avulla minuutta rakennetaan, sen sijaan, että tutkittaisiin minän olemusta (Potter & Wetterhall 1987, 101–104). On tilanteesta riippuvaa, mikä positio kussakin tilanteessa nousee merkitykselliseksi (Davies & Harre 1990, 46–52).

Ihminen tulkitsee maailmaa vallalla olevien positioiden käsitteiden ja kerrontatapojen pohjalta. Joku positioista voi muodostua minäkertomusta johtavaksi motiiviksi. Hallitseva positio kuvailee suhteen määrittäviin diskursseihin, joita voidaan kannattaa, vastustaa, uskoa, epäillä tai niihin voidaan tyytyä. Positioita voidaan käyttää rutiininomaisesti, itsestäänselvyyksinä tai niiden hyväksyminen voi olla heikkoa. (Ronkainen 1999, 34–37.) TYP-tapaamisissa näkyy ihmisten pyrkimys positioitua yhteiskunnallisesti hyväksyttävällä tavalla. Minäkertomusta hallitsevana positiona voi olla aktiivisuuden arvostaminen, vaikka se ei olisi omien voimavarojen mukaista. Vallalla olevan diskurssin kannattaminen voi näkyä esimerkiksi individualismin ihannoitina, inhimillisen kohtelun kustannuksella. Tämä voi näkyä, esimerkiksi siten, että työntekijä positioi asiakasta aktivoitavaksi, huolimatta hänen merkittävistä rajoituksistaan.

Yksilöt peilaavat itseään ja toimintaansa suhteessa muihin. He asemoivat itseään ja muita erilaisiin, vaihteleviin positioihin, joille yleisesti jaetut ajattelumallit ja puhutavat muodostavat kehyksen. (Gubrium & Holstein 2009). Faircloughin (1992, 45) mukaan positiot ovat resursseja, joita voi hyödyntää tilanteiden vaatimusten mukaan. Yksilöiden käyttämien positioiden merkitys on suuri, koska niiden avulla hän voi hahmottaa toimintaansa ja arvioida sen suhdetta normaaliin ja epänormaaliin (Sarup 1996, 7). Lempiälä (2014) on tutkinut työttömyyteen liittyviä (subjekti)positioita pro gradusaan, joka on aihepiiriltään lähellä omaani. Tutkimuksessa tarkastellaan työttömille muodostuvia

positioita, työhönvalmentajien näkökulmasta. Kuosmanen (2013) on tutkinut pro gradussaan työttömän asemaa aktivointihaastatteluissa. Wahlströmin & Seilosen (2016) tutkimuksessa kielen rakentumisen diskursseja tarkastellaan terapiaprosessissa, subjektipositioiden ja toimijuuden näkökulmista. Huomio kiinnitetään asiakkaiden asemoitumiseen alkuhaastatteluissa, heidän halutessaan osoittaa olevansa luotettavia, huolimatta heikosta elämäntilanteestaan. Positioissa kertoja kiinnittyy puheessaan tiettyyn asemaan, tietynlaiseksi toimijaksi. (Suoninen 2016.)

Identiteetti on moninainen, muuttuva ja luova prosessi. Arjessa on tyypillistä, että kertoja tarkastelee kyseessä olevaa teemaa erilaisista positioista, jotka voivat olla keskenään ristiriitaisia. Voidaan puhua myös kyseenalaistavasta diskurssista, jossa henkilö arvioi, minkälainen toimija hän toivoisi olevansa. (Metsäpelto & Feldt 2009, 25–26.) Eri merkityssysteemit mahdollistavat erilaiset minuudet ja sen kautta erilaiset toiminnat. (Jokinen ym. 2016a, 45). Vuorovaikutusprosessin ymmärtämiseksi, on tärkeää ymmärtää puheenvuoron tehtävä eli mitä seurauksia tai asiantiloja se tuottaa (Frost & Hoggett 2008).

Yksilöiden ja ryhmien identiteetit rakentuvat kielenkäytössä ja ovat keskeinen diskurssintutkimuksen kohde (Mumby & Stohl 1991, 316; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 63). Identiteetti käsitteen avulla yksilö tulkitsee itseään toimijana sekä oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan. Identiteetti rakentuu yhdistelemällä erilaisia toimijuuksia ja neuvottelemalla niistä eri tilanteissa. (Phillips ym. 2004, 637–646.) Kulmalan (2006, 58, 60) tutkimuksessa tuotetaan tietoa identiteetin rakentumisesta ja toiseudesta, sidoksissa menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaisuuteen eri tavoin kerrostuneena. Ihminen määrittelee itsensä joksikin, ottaessaan sosiaalista identiteettiä omakseen. Goffmanin (1986) mukaan määrittely voi olla positiivinen tai negatiivinen ja korostaa joko positiivisia tai negatiivisia ominaisuuksia.

Saastamoisen (2006a, 162, 163) mukaan monet arkielämän ilmiöt ovat lääketieteellistyneet ja psykologisoituneet nyky-yhteiskunnassa. Tilanne tulkitaan terveeksi tai sairaaksi, oikean ja väärän sijaan. Terapian ja lääketieteen kieli voi muodostua yhteiskunnallisesti eettistä ja poliittista diskurssia merkittävämmäksi, kun asioita ymmärretään, tulkitaan ja diagnosoidaan. Työttömyyden mukanaan tuomat ongelmat aiheuttivat mielialan laskua ja liitännäisoireita ja on riskialtista, jos ihmisiä diagnosoidaan vain rankan elämäntilanteen perusteella. Blomgren (2016, 5, 45) toteaa, että asiakkailla on usein elämässään työttömyyden lisäksi muitakin haasteita ja jos muita tuen tarpeita ei havaita, voi tilanne kriisiytyä entisestään.

Seuraavassa luvussa tarkastellaan, miten diskurssianalyysin avulla voidaan tehdä näkyväksi sosiaalisten käytäntöjen valtasuhteita. Luvussa tarkastellaan myös valtasuhteiden syntymistä institutionaalisissa käytännöissä.

3.4 Diskurssianalyysi valtasuhteiden näkyväksi tekemisessä

Diskurssianalyysin avulla pyritään tuomaan näkyviin valtasuhteiden syntymistä sosiaalisissa käytännöissä (Jokinen & Juhila 1993, 75–77). Kielenkäytössä valtaa toteutetaan suostuttelemalla ja manipuloimalla. Tavoitteena voi olla toisen mielipiteen muuttaminen omien intressien mukaan. Diskurssien tekstit ja puheet voivat olla hyvinkin hienovaraisia jokapäiväisiä kysymyksiä, joita ei mielletä manipulaatioksi. Vallanpitäjien käyttäessä puhetta väärin, esimerkiksi perustellen toimenpiteitä suhteessa lakeihin ja oikeudenmukaisuuteen, syntyy dominointia. (van Dijk 1993, 254.) Manipuloimalla vahvistetaan sosiaalista epätasa-arvoa. Diskursiivisessa manipuloinnissa asetetaan vastakkain meidät ja muut. (van Dijk 2001, 355; van Dijk 2006, 359–364.) Hallitseva diskurssi sanelee hyväksyttävän toiminnan ja sulkee pois vaihtoehtoisia tietämisen ja käyttäytymisen tapoja. Erityisen kiinnostavaa on, miten todellisuus ja sen kokeminen syntyy äänellistämisen ja vaijentamisen prosessien kautta. (Duberley & Johnson 2009, 360; Phillips & Hardy 2002, 83–85.) Valtasetelmia rakentuu myös, kun itsen asettaa tiettyyn asemaan. Samalla toiminnalle muodostuu rajoitettavia tekijöitä ja reunaehtoja. Toimija määrittelee oikeudet, velvollisuudet ja ominaisuudet, joita mieltää omikseen ja muiden toimijoiden omaamiksi. (Jokinen ym. 2004, 38–41.) Vaatimattomuudelta näyttävän matalan position ottaminen, voi olla toisinaan tehokas tapa kasvattaa vaikutusvaltaa (Suoninen 2014, 33).

Saastamoisen (2006a, 151) mukaan Foucault ajattelee hallinnan (government) käsitteen olevan keskeinen, kun puhutaan vallasta. Hallinnalla ei tarkoiteta alistamista vaan pyrkimystä erilaisten sosiaalisten ja poliittisten päämäärien saavuttamiseen. Yksilöihin vaikutetaan ilman pakkoa ja kontrollia. Valta voidaan ymmärtää ilmiönä, joka on läsnä kaikissa suhteissa ja siten myös itsessään suhde. Rajoittamisen sijaan valta luo ja saa aikaan asioita. Länsimaisessa vallankäytössä tehokkuuden käsite on keskeinen ja se syntyy vapauden käsitteen kautta. Vapaus ymmärretään kykynä itsekontrolliin ja valintojen tekemiseen omasta tahdostaan, riippumatta muiden mielipiteistä. (Saastamoinen 2006a, 152.)

Alhanen (2007, 68) kuvaa Foucault'n (1969/1999) ajatuksia, joiden mukaan käytäntöjä säätelevät säännöt ohjaavat ihmisten ajattelua ja diskursiivisten käytäntöjen noudattamista sekä positioita. Ne eivät ole seurausta yksittäisten ihmisten ajattelusta. Subjektit eivät hallitse täysin diskurssia, jossa he toimivat vaan diskurssin säännöt ohjaavat toimintaa. (Alhanen 2007, 68.) Kiinnostus kohdistuu objektien ja subjektien olemuksen sijaan toimintaan eli käytäntöön, joka määrää objekteja ja muokkaa subjekteja. Toimintaa pyritään ymmärtämään kokonaisuudessaan, yksittäisten ihmisten olemuksen tutkimisen sijaan. Diskurssianalyysissä tutkitaan diskurssien tapaa ohjata ajattelua tiettyyn suuntaan ja ihmisten kykyä toimia monenlaisissa positioissa. (Alhanen 2007, 70.) Alhanen (2007, 11, 12) kuvaa Foucault'n (1994) ajatuksia, miten erilaiset tieteelliset diskurssit objektivoidivat ihmisen elämää. Esimerkiksi sosiaalitoimisto edellyttää asiakkailta tietyn roolin omaksumista pyrkimällä muuttamaan heidän subjektiuttaan, objektivoidulla heidät ja kohtelemalla heitä instituutiolle ominaisilla ajattelu- ja toimintatavoilla.

Positio voidaan nähdä myös voimaannuttavana mahdollisuutena yksilölle, sen sijaan, että yksilö nähtäisiin vain tiettyyn positioon laitettavana uhrina. Hallin (1992) mukaan voi olla hyödyllistä tutkia vaikuttimia, joiden seurauksesta ihmiset identifioidaan tiettyihin positioihin. Ronkaisen (1999, 64) mukaan prosessissa voi jäädä huomaamatta olennaisia seikkoja, mikäli sitoudutaan liian tiukasti näkemykseen, että kulttuuri ohjaa automaattisesti tiettyihin positioihin. Diskurssien ylläpitämiä valtasuhteita voidaan tuoda esiin tutkimalla ääneen pääseviä toimijoita. Kiinnostavaa on myös tutkia toimijoiden välisiä suhteita, kuten sitä, minkälaisiin positioihin heitä asemoidaan sekä kenen ääntä kuullaan ja kenen ei. (Jokinen ym. 1993, 86–87.)

Kriittisessä diskurssianalyysissä on ennakko-oletuksena, että on olemassa alistussuhteita. Tutkimuksen tarkoituksena on niiden kielellisten käytäntöjen tarkastelu, joiden avulla näitä suhteita pidetään yllä. (Jokinen & Juhila 2016b, 301.) Valtasuhteet ovat usein epäsymmetrisiä, monisuuntaisia ja muuttuvia (Pietikäinen 2008, 201). Tuon tutkimuksessani esiin TYP-tapaamisissa asiakkaalle muodostuvia positioita. Tarkastelen vuorovaikutustilanteiden rakentumista ja tilanteiden etenemistä tehden näkyväksi kielellisiä käytäntöjä, joilla esimerkiksi valtasuhteita ylläpidetään.

Vastapuheeksi kutsutaan asiakkaiden tapaa suojata yksityisyyttään ja puhua institutionaalisia vallankäytäntöjä vastaan. Sen avulla kyseenalaistetaan itseän kohdistuvia määritelmiä ja yritetään kieltää tai muuttaa niitä. Vastapuhe voi olla suoraa tai epäsuoraa ja sitä voidaan käyttää erilaisten keinojen avulla, kuten ei-kielellisenä toimintana. Vastapuheella pyritään horjuttamaan vallitsevia määrit-

telytapoja. (Jokinen ym. 2004, 11, 12.) Raitakarin (2004, 71) mukaan hiljaisuus ja vähäinen palaute ovat myös tehokkaita tapoja puolustautua syytöksiltä. Kun ei liikoja kerro, ei liikoja syyllistetä. Vastakertomus on osin yksityisyyden suojaamista ja kätkeytymistä- hiljaisuuden avulla.

Tapa, miten työntekijät puhuvat asiakkaista ja positioivat heitä puheessa ja tekstissä vaikuttaa asiakkaan identiteettien rakentumiseen. Institutionaalinen näkökulma ohjaa työntekijöiden asiakkaiden määrittelemistä. Instituution kielellä on tarkoitus suunnata asiakasta haluttuun suuntaan. (Raitakari 2006, 263–266.) Juhilan (2009, 52) mukaan institutionaalisella käytännöllä tarkoitetaan hyvinvointi-instituutiota, jossa yksilöitä objektivoidaan ja subjektivoidaan. Ronkaisen (1999, 28) mukaan työkuultuurissa on käytössä luokitteluja, tulkintoja, ymmärrystapoja ja toimintakäytäntöjä, joiden kautta tuotetaan, määritellään ja arvotetaan diskursseja tietynlaisesta subjektisuudesta. Tämän takia asiakkaan roolia tulisikin tarkastella monipuolisesti eri toimijuuksien näkökulmasta, eikä ainoastaan esteiden kautta tai muutostyön kohteena, kuten myös Niiranen (2002, 67–69) sanoo.

4 Tutkimustehtävä, aineisto ja analyysiprosessi

Tutkimuskysymyksenä on: minkälaisia positioita asiakkaalle muodostuu TYP-tapaamisissa työntekijöiden ja asiakkaiden tuottamina ja miten vuorovaikutus rakentuu tapaamisissa?

Aineiston asiakkaat ovat työttömiä työnhakijoita ja TYP-asiakkaita, joille laaditaan säännöllisesti monialainen työllistymissuunnitelma. Tutkimus toteutettiin Etelä-Suomalaisessa kuntayhtymässä, nauhoittamalla neljä 4 kappaletta monialaista työllistymissuunnitelmatapaamista. Tapaamisissa olivat mukana asiakas, sosiaalialan työntekijä, TE-asiantuntija sekä minä tutkijana, ulkopuolisen tarkkailijan roolissa. Asiakkaista kolme oli työikäisiä naisia ja yksi oli mies. Anonymiteetin suojelemiseksi ja koska se ei ollut tutkimustehtävän näkökulmasta tarpeellista, asiakkailta ei pyydetty tarkempia tietoja tutkimusta varten. Tutkimukseen osallistuville kerrottiin, että tutkimuksessa tarkastellaan TYP-tapaamisen vuorovaikutusta sekä keskustelun rakentumisen tapaa. Heille kerrottiin, että heistä käytetään koodattuja nimiä ja heitä ei voi tunnistaa aineistosta. Asiakkaiden yksityisyyden suojaaminen prosessin aikana, ei ollut ongelma, koska tutkija ei nähnyt asiakkaita ja heidän tietonsa eivät olleet yksilöitävissä aineistossa. Heidän nimiään ja paikkakuntia, joissa he asioivat ei mainita tässä tutkielmaraportissa.

Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja osalliset saivat kirjallista tietoa tutkimuksesta. Heiltä pyydettiin suostumuslomakkeet osallistumisesta. Asiakkaiden suostumuslomakkeessa kerrottiin, että tutkimukseen osallistuminen tai osallistumattomuus ei vaikuttanut heidän TYP-asiakkuuteensa. Lomakkeessa oli yhteystietoni tutkijana ja osallistujien olisi ollut mahdollista esittää lisäkysymyksiä tutkimukseen liittyen, mutta niitä ei ilmennyt. Osallisille kerrottiin nauhoituksen olevan kertaluonteinen ja, että se ei suoraan hyödytä heitä, mutta voi antaa arvokasta tietoa TYP-tapaamisten ymmärtämisessä. Osalliset olivat myös tietoisia voivansa keskeyttää nauhoituksen kesken tapaamisen ja kieltää nauhoitteen käytön myös nauhoituksen jälkeen pro gradun valmistumiseen asti. Kerroin tutkittaville valmiin työn olevan luettavissa Tampereen yliopiston sivuilla sen julkaisun jälkeen, syksyllä 2020. Tutkimustiedote ja suostumuslomakkeet ovat tutkielmaraportin liitteenä.

Säilytin aineiston kotikoneella salasanalla suojattuna pro gradun valmistumiseen asti. Kun pro gradu oli hyväksytty, hävitin litteroidut aineistot myös kotikoneeltani. Tutkimukseen osallistujat koo-

dattiin tunnisteilla, asiakas, TE-asiantuntija ja sosiaalialan työntekijä sekä juoksevilla numerolla nauhoituksen mukaan. Osallisista ei ollut tiedossa tunnistetietoja, eikä raportista tunnista yksittäisiä henkilöitä tai fyysisitä aluetta.

Aineisto kerättiin puhelimitse tapahtuneista TYP-tapaamisista, jotka nauhoitettiin keväällä 2020. Nauhoitukset litteroitiin kesällä 2020. Puhelimitse pidetyissä tapaamisissa tilanteista jää puuttumaan sävyeroja, kuten katseita, ilmeitä tai eleitä. Toisaalta pelkästään puheeseen perustuvan aineiston havainnointi on voinut tuottaa luotettavampaa aineistoa, kun minulla ei tutkijana ollut mahdollisuutta tehdä tulkintoja tutkittavien ulkomuodon, eleiden tai ilmeiden perusteella. Tällöin vuorovaihtuksen tarkastelu toteutui mahdollisesti puolueettomammin kuin fyysisessä neuvottelussa. Analysoinnin yhteydessä pyrin puolueettomuuteen kaikilta osin. Tästä huolimatta on tärkeää tiedostaa tutkijan merkitys tutkimukselle, koska hän valitsee käyttämänsä aineiston, teoriat sekä metodit. Tutkijan suhde aineistoon ja tutkimuksen kohteena olevaan ilmiöön vaikuttavat myös tutkimukseen. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 31–37.) Tutkija ja tutkimus ovat keskenään konstruktivisessa suhteessa, ja tutkimuksen kautta ilmenevä kuva todellisuudesta on tutkijan näkemys (Jokinen ym. 2016a, 31). Tutkijan tekstiin on suhtauduttava mahdollisena tulkintana, ei aukottomana totuutena. Tutkijan onkin tärkeää raportoida kielenkäyttäjien puheen tulkintaa ja välttää turvautumista ennestään tuttuihin konstruoihin. (Suoninen 2016, 54.)

Aineistoa kertyi noin 2,5 tuntia ja litteroituna valmista tekstiä kertyi 45 sivua kirjasinlajilla Times New Roman ja rivivälillä 1,5. En huomioinut litteroimassani aineistossa taukoja tai puheen sävyeroja, lukuun ottamatta erityisen painokkaasti sanottuja keskustelun kohtia. Taukojen tai sävyerojen tutkiminen ei ollut tutkimukseni puitteissa mahdollista, vaikka se olisi voinut tuoda syvällisempää näkökulmaa analyysiin.

Aineiston äänitteet olivat laadultaan hyviä. Niissä oli vain muutamia yksittäisiä epäselvyyksiä, jotka eivät vaikuttaneet kokonaisuuteen. Analysoin tekstiä lukemalla nauhoituksia ensin useaan kertaan uudestaan, erilaisia kokonaisuuksia hahmottaen. Aineiston kuunteleminen ja litterointi nostivat tekstistä esiin piilomerkityksiä, sanottuja ja sanomatta jääneitä asioita sekä sävyeroja uudella tasolla. Jokinen ym. (2000, 17) sanovat vuorovaikutuksessa tapahtumien tapahtuvan pitkälti huomaamatta, ikään kuin luonnostaan, mikä ilmeni analyysissäni. Analysoin aineiston keväällä, kesällä ja syksyllä 2020. Pystyin prosessinomaiseen ajatustyöskentelyyn ja asiat selkeytyivät minulle vähitellen prosessin aikana.

Analyysiprosessin aluksi kiinnitin huomiota puheissa ilmeneviin ristiriitoihin, joita asiakkaiden ja työntekijöiden välisissä keskusteluissa ilmeni. Osa positioista pysyi alusta asti samoina, kuten aktivoitava tai selitysvolvollinen ja osa positioista muuttui ja tarkentui prosessin aikana. Kiinnitin huomiota myös sanomatta jääneisiin asioihin. Analyysiprosessi oli itselleni haastava ja luin useaan eriootteeseen alkuperäisiä litteroituja tekstejä löytääkseni oleelliset asiat tutkimukseni kannalta. Palasin myös tutkimukseni teoriaosuuteen analyysiprosessin aikana, joka auttoi analysoinnissa. Pysin analyysiprosessissa tarkastelemaan keskustelua asiakkaan näkökulmasta. Aineistossa nousi esiin työntekijöiden asiakkaille ja asiakkaiden itselleen tuottamia positioita. Sanomiset luokittuivat tietyiksi positioiksi ja nämä näyttäytyivät tiettyinä rooleina tai tehtävinä, joita asiakkaalle muodostui tapauksissa. Positioiden perusteella asiakkaille määrittyi erilaisia tehtäviä, jotka luokittelin kolmeen institutionaaliseen rooliin. Nämä olivat 'instituution asiakas', 'asiakas autettavana' ja 'asiakas toimijana'. Asiakkaan tarkasteleminen erilaisten tehtävien kautta auttoi ymmärtämään asiakasta kokonaisvaltaisesti elämäntilanteessaan ja huomioimaan hänen monenlaisia roolejaan TYP-tapaamisissa. Asiakkaalle muodostuvien tehtävien luokittelun perusteella analysoin kutakin positiota erikseen saadakseni selville, millaisin diskursiivisin keinoin asiakkaita asemoitiin erilaisiin positioihin ja institutionaalisiin rooleihin ja miten asiakkaat niihin omalla positioitumisellaan vastasivat.

5 Asiakkaalle muodostuvat roolit ja positiot TYP-tapaamisissa

Aineistossa asiakkaan rooleiksi määrittyivät 'instituution asiakas', 'autettava asiakas ja 'toimija asiakas'. Kussakin institutionaalisista rooleista asiakas asemoitui aineistossa eri positioihin. Seuraavassa käsittelen asiakkaan rooleja ja niissä hänelle muodostuvia positioita kutakin omana alalukunaan. Taulukkoon 1 (s. 32) on koottu asiakkaan institutionaaliset roolit ja niissä hänelle muodostuvat positiot. Taulukossa on lueteltu myös työntekijöiden ja asiakkaiden retorisia keinoja asemoida asiakasta eri positioihin.

'Instituution asiakkaana' asiakas on instituution toimenpiteiden kohde ja hänen positioitumistaan määrittävät pitkälti työntekijät, erityisesti TE-asiantuntijat. Instituution määrittelemät työtehtävät ovat keskeisiä asiakkaan määrittyessä instituution asiakkaaksi ja hänelle muodostuvia positioita ovat 'aktivoinnin kohde', 'selitysvolvollinen' ja 'ristiriitaisen viestinnän kohde'.

'Autettava asiakas' tarvitsee apua. Hänelle muodostuu vuorovaikutuksessa positioita, joissa hän asemoituu auttamisen objektina. Positiot muotoutuvat pitkälti työntekijöiden ja heistä enemmän sosiaalialan työntekijöiden tuottamina. Autettava asiakas tarvitsee ulkopuolista apua selviytymisensä tueksi. Autettavalle asiakkaalle muodostuvia positioita ovat 'sopeutumaton', 'muista riippuvainen' ja 'mielenterveydeltään heikko'.

'Toimija asiakas' toimii arjessaan sen hetkisen suoriutumiskykynsä mukaan. Positioita hänelle tuottavat sekä työntekijät että asiakas. Asiakkaan aktiivisuus näyttäytyy aineistossa tavoiteltavana sekä asiakkaiden että työntekijöiden tuottamana. Tätä voitaneen perustella sen yhteiskunnallisella arvostuksella ja tavoiteltavuudella. Asiakkaalle toimijana muodostuvia positioita ovat 'selviytyjä', 'aktiivinen toimija' ja 'passiivinen toimija'. Huomionarvoista on, että toimija asiakkaan passiivisen positio on aineistossa ainoa, johon työntekijät eivät positioi asiakasta, vaan se rakentuu yksinomaan asiakkaiden itsensä tuottamana.

Taulukko 1. Asiakkaalle muodostuvat positiot hänen rooleissaan

Instituution asiakas	Aktivoitava	Selitysvelvollinen	Asiakas ristiriitaisen viestinnän positiossa
	<p>Työntekijä <i>painokas puhe</i> <i>pyytäminen</i> <i>suostuttelevainen</i> <i>vaatiminen</i></p> <p>Asiakas <i>alistuminen</i> <i>passiivisuus ymmärtämätömyys</i></p>	<p>Työntekijä <i>kiinnostus</i> <i>positiivinen palaute vaatiminen</i> <i>kysyminen</i></p> <p>Asiakas <i>selittelevainen</i> <i>puolusteleminen</i> <i>anominen</i></p>	<p>Työntekijä <i>kiinnostus</i> <i>ohittaminen</i> <i>toteaminen</i> <i>positiivinen palaute</i></p> <p>Asiakas <i>myötäileminen ja sanottovan keskeyttäminen</i></p>
Asiakas autettavana	Kyvytön	Muista riippuvainen	Mielenterveydeltään heikko
	<p>Työntekijä <i>tuen tarjoaminen, kysyminen,</i> <i>määrääminen</i> <i>perusteleminen</i></p> <p>Asiakas <i>puolustautuminen</i> <i>olettaminen</i></p>	<p>Työntekijä <i>uhrautuminen</i> <i>neuvominen</i></p> <p>Asiakas <i>alistuminen</i> <i>yskiminen.</i> <i>pyytäminen</i></p>	<p>Työntekijä <i>yleistämisen, inhimillistämisen, suostuttelevainen neuvominen</i></p> <p>Asiakas <i>mitätöiminen</i> <i>torjuminen</i> <i>ulkoistaminen</i></p>
Asiakkaan toimijuus	Selviytyjä	Aktiivinen	Passiivinen
	<p>Työntekijä <i>kertominen</i> <i>motivointi</i> <i>ohittaminen</i> <i>toivon ylläpitäminen</i> <i>puheenaiheen vaihtaminen</i></p> <p>Asiakas <i>alistuminen</i> <i>ohittaminen</i> <i>selittäminen</i> <i>passiivisuus</i></p>	<p>Työntekijä <i>kannustaminen</i> <i>kehuminen</i> <i>kiinnostuminen</i> <i>olettaminen</i> <i>positiivinen palaute</i></p> <p>Asiakas <i>etsiminen</i> <i>ohittaminen</i> <i>selittäminen</i> <i>todisteleminen</i> <i>miellyttäminen</i></p>	<p>Työntekijä <i>ei positiointia</i></p> <p>Asiakas <i>ulkoistaminen</i> <i>syyllyttäminen</i> <i>passiivisuus</i> <i>myötäileminen</i></p>

Seuraavassa analyysi- ja tuloslukuissa olen kursivoinut niitä retorisia keinoja, jotka kuvaavat asiakkaalle tuotettuja positioita ja asiakkaan positioitumista (ks. myös Taulukko 1). Lisäksi käsittelen

valtaan liittyviä kysymyksiä, sillä kysymys vallasta ja vallankäytöstä on olennainen osa TYP-tapaamisten vuorovaikutusta.

5.1 Instituution asiakas

Organisaatiossa sosiaalityötä ohjaavat institutionaalinen tehtävä sekä ammattieettiset käsitykset hyvästä sosiaalityöstä. Näiden tehtävien välillä on usein ristiriitaa. Voidaan pohtia, miten toteuttaa hyvää sosiaalityötä, tiukkojen lainsäädännöllisten ja hallinnollisten ohjeiden ohjauksessa, työntekijän edustaessa sekä professiota että byrokratiaa. (Juhila 2000, 191, 192.) Institutionaalisessa suhteessa ammattilainen ajatellaan asiantuntijana ja asiakas avuntarvitsija, jolta tämä asiantuntemus puuttuu (Ruusuvuori 2012, 262). Mäkitalo (2003, 2) korostaa, että on tärkeää ymmärtää institutionaalisia käytäntöjä ylläpitäviä tekijöitä. Kiinnostus kohdistuu yksilön sisäisen ymmärryksen sijaan siihen, minkälaista yhteistä ymmärrystä jaetaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa. (Jokinen ym. 2000, 28.) Vuorovaikutusprosessin ymmärtämiseksi on tärkeää ymmärtää mitä seurauksia tai asiantiloja puheenvuoro tuottaa (Frost & Hoggett 2008).

TYP-tapaamiset ovat institutionaalisia tapaamisia, joissa on keskeistä edistää pitkäaikaistyöttömän asiakkaan tilannetta, esimerkiksi työllistymisen, koulutuksen tai kuntoutuksen avulla. Tämän tutkimuksen aineiston tapaamisissa ovat olleet mukana asiakas, TE-asiantuntija ja sosiaalialan työntekijä sekä minä tutkijan roolissa. TYP-työlle on määritelty yhteiset tavoitteet. Työtä ohjaavat sekä TE-toimiston että sosiaalitoimen määrittelemät työtehtävät, työntekijöiden persoonalliset ominaisuudet sekä heidän arvonsa ja asenteensa. Työn taustalla on myös muita lukuisia taustavaikuttajia. Työntekijöiden ja asiakkaiden keskinäiset näkemykset hyvän TYP-työn sisällöstä voivat erota toisistaan. Tapaamisissa linjataan uudestaan TYP-työn todellisuuden suuntaa ja neuvotellaan osallisten asemia.

TYP-työssä organisaatio määrittää vuorovaikutusta usein enemmän kuin asiakas tai työntekijät. Se antaa työntekijöille määrittely- ja tulkintavaltaa, korostaen työntekijöiden asiantuntemusta ja asemaa vuorovaikutuksen osapuolina. (Jokinen ym. 1995, 22; Payne 2014, 454; Raunio 2009, 167.) Onkin tärkeää ymmärtää organisaation merkitys työn määrittelijänä.

Aineistossa instituution asiakas näyttäytyy instituution toimenpiteiden kohteena. TE-asiantuntijan keskeinen tehtävä on valvoa asiakkaan noudattavan työttömyysturvalakia (L2012/1290). Instituution asiakkaalle muodostuvia positioita aineistossani ovat 'aktivoitava', 'selitysvelvollinen' ja 'risti-

riitaisen viestinnän kohde'. Työntekijän keinoin positioida asiakasta, näyttäytyvät *kiinnostuminen, ohittaminen, painokas puhe, positiivinen palaute, pyytäminen, suostuttelemine*n ja *vaatiminen*. Asiakkaan tapoja positioitua instituution asiakkaana ovat *alustumine*n, *anomine*n, *keskeyttäminen*, *myöntäileminen*, *passiivisuus*, *puolusteleminen*, *selittäminen*, ja *ymmärtämättömyys*.

Seuraavissa alaluvuissa käsittelen instituution asiakkaan positioita 'aktivoitava', 'selitysvelvollinen' ja 'ristiriitaisen viestinnän kohde'. Aloitan alaluvut lyhyellä kuvauksella position keskeisistä asioista, jonka jälkeen esitän aineistosta poimittujen esimerkkien avulla, miten kyseistä positiota tuotetaan aineistossa työntekijöiden ja asiakkaiden itsensä toimesta. Poiketen perinteisestä pro gradu -tutkielman rakenteesta, jossa teoreettinen keskustelu ja pohdinta sijoittuvat työn loppuun, päätän kunkin alaluvun pohdintaan, jossa hyödynnän teorian tietoa ja aiempia tutkimuksia sekä pohdin lyhyesti analyysini merkityksiä TYP-työlle.

5.1.1 Aktivoitavan positio

Aktivoitavan positiossa asiakasta aktivoidaan yhteiskunnallisesti hyväksytyyn aktiiviseen toimintaan. Aktivointia tapahtuu työntekijöiden ja erityisesti TE-asiantuntijan toimesta, mikä on hänen institutionaalisen tehtävänsä päätavoite. Suomalaisessa yhteiskunnassa on vallalla uusliberalistinen aatesuuntaus, jossa korostetaan individualismia eli yksilöllisyyden ihannointia ja yksilön vastuun korostamista. Vastuu epäonnistumisesta ja onnistumisesta on yksilöllä. Työttömyys ajatellaan yksilön henkilökohtaisena ongelmana, joka hänen on itse ratkaistava. (Jokinen 2012, 139; Lødemel & Gubrium 2014, 330.) Uusliberalismi ja individualismin ihannointi näyttäytyvät analyysissäni TYP-työn taustavaikuttajina, mitä sekä asiakkaat että työntekijät näyttivät pitävän itsestäänselvyytenä. Aktivointi on keskeistä TYP-työssä. Tämä johtunee TE-toimiston institutionaalisesta tehtävästä. TE-asiantuntijoiden toteuttamalle asiakastyölle on määritelty tulostavoitteet. Asiakastyön tarkastelu instituution tarpeiden mukaan saattaa kuitenkin heikentää asiakkaan yksilöllistä kohtaamista ja hänen tarpeidensa huomioimista.

Analysoiduissa keskusteluissa työntekijät asemoivat asiakasta aktivoitavan positioon korostamalla omaa asemaansa instituution edustajina, jolla on oikeus aktivointitoimenpiteiden kohteena olevan asiakkaan tietoihin. Tämä ilmenee, esimerkiksi seuraavassa neuvottelussa puhelinnumerosta:

TE-asiantuntija 4: Sanoisitko (asiakkaan nimi) vielä, että mikä sinun oikea puhelinnumerosi?
 Asiakas 4: minun, numero
 TE-asiantuntija 4: Mikä on?
 Asiakas 4: Minun, numero.
 TE-asiantuntija 4: Mikä on sinun toimiva numero, mistä sinut tavoittaa? (Painokkaasti)
 Asiakas 4: Elikkä tota mulla on puhelinnumero mistä nyt soitin (puhuu epäselvästi)
 Asiakas 4: Jotain toinen numero mikä minulla on numerosta.
 [niin mikä on puhelinnumero päällekkäin puhelinnumeroista Asiakas 4 ja TE-asiantuntija 4]
 Asiakas 4: Aha tämä numero tämä numero mihin nyt soitit.
 TE-asiantuntija 4: Mihin minä nyt soitin, no mun täytyy se kaivaa nyt jostakin sit, okei mennäänpä eteenpäin sitte niin tota.

Keskustelussa työntekijä määrittelee asiakasta aktivoitavan positioon, *suostuttelemalla* häntä toimimaan instituution sääntöjen mukaan. Työntekijä yrittää positoida asiakasta aktivoitavaksi, mikä onnistuu, mikäli asiakas antaa puhelinnumeronsa TE-asiantuntijan käyttöön. Asiakkaan tavoittaminen on ollut vaikeaa, koska hänellä on käytössään useampi puhelinnumero. Työntekijä *korostaa* asiakkaalle, että puhelinnumero tarvitaan hänen tavoittamiseksi. Ilmeisen helppo kysymys puhelinnumerosta, on yllättäen asia, jonka selvittämisessä kuluu aikaa, samoja asioita toistellen. Asiakas ei kuulu kantaväestöön, mutta muun keskustelun perusteella, hänen suomen kielen taitonsa on hyvä. Keskustelun taustalla näyttää olevan sekä työntekijän että asiakkaan ennakko-oletuksia, jotka näyttävät vaikuttavan tapaamiseen. Työntekijän ennakko-oletuksena vaikuttaa olevan ajatus, että asiakas välttelee töitä. Tällöin hän mahdollisesti ajattelee asiakkaan aktivoinnin velvollisuudekseen. Asiakas puhuu puhelinnumerostaan epämääräisesti ja epäselvästi. Työntekijän puhe on *painokasta* ja sanojen korrelointi on voimakasta. Hän *pyytää* asiakasta kertomaan toimivan puhelinnumeron.

Asiakkaan ja työntekijän kommunikointi vaikuttaa tapahtuvan eri taajuuksilla. Työntekijän tarve, saada asiakas aktivoinnin kohteeksi, ei näyttäytyä asiakkaan tavoitteena. Keskustelussa on mukana ilmeisenä se, mistä puhutaan ja taustalla olevana ilmiönä se, miksi puhutaan. Taustalla olevasta ilmiöstä ei puhuta ääneen. Keskustelussa ei ilmene, miksi asiakkaan käytössä on useampi puhelinnumero. Asiakkaan *ymmärtämättömyys* näyttäytyy asiakkaan keinona käyttää valtaa. Hän pakenee tilannetta, olemalla ymmärtämättä, mistä puhutaan. Kun keskustelu jää pinnalliseksi, asiakas voi hallita sen kulkua. On myös mahdollista, että asiakas ei halua aktivoinnin kohteeksi, jolloin puhelinnumeron salaaminen näyttää olevan hänelle väline siihen. Asiakkaalla ei vaikuta olevan mahdollisuutta ilmaista todellista mielipidettään, ollessaan aktivoinnin kohteena. Hänen päätäntävaltansa suhteessa työntekijään on pieni, koska kieltäytymällä toimenpiteistä, hänelle seuraa sanktio. On myös mahdollista, että asiakas ei ole ymmärtänyt puhelinnumeron toimittamisen tärkeyttä. Tällöin TE-toimiston sääntöjen byrokraattisuudesta seuraa, että asiakas ei ymmärrä niitä tai ymmärtää ne

väärin. Tilanne olisi voinut sujua paremmin kasvokkain, jolloin asiakas olisi mahdollisesti tullut paremmin ymmärretyksi.

Analysoiduissa keskusteluissa TE-työntekijät asemoivat asiakkaan aktivoitavan positioon myös kirjaamalla monialaisia työllistymissuunnitelmia, jotka asiakas hyväksyy allekirjoituksellaan. Suunnitelmassa sovitaan asiakkaan kanssa, hänen työllistymisensä parantamiseksi tehtävät toimenpiteet. Suunnitelmat olisi tarkoitus laatia asiakkaan kanssa yhteistyössä, mutta analyysissä yhteistyö on näennäistä, kuten seuraavassa keskustelussa ilmenee:

TE-asiantuntija 2: TE-toimistosta lähetetään työ- ja koulutustarjouksia, työtarjousmenettely selvitetty,

Asiakas 2: joo

TE- asiantuntija 4 Sitten sä oot kiinnostunu siitä, että sinut saadaan esitellä työnantajille

Asiakas 4: joo

TE-asiantuntija 4: Myöskin, jos on jotain paikkoja niin sut saa esitellä sinne, ja me tarjotaan sulle niitä työpaikkoja ja sä otat yhteyden aina tarjouksen saatuaan, ja tiedät sitten päivämäärään mennessä ja oma asioinnin kautta, sun pitäisi aina ilmoittaa sitten, että nyt sä olet ottanut yhteyttä.

Asiakas 4: aha

TE-asiantuntija 1: niiin voiko tän hyväksyä sitte tän suunnitelman tämmösenään?=että, töitä pitää tietysti hakee silloin kun saa tota työttömyysetuuttakin, senhän sä tiesitkin ja sitte (.) ja tota noin mieti sitä koulutustakin vakavasti, koska kuitenkin sulla on mahdollisuus siihen ja olet vielä nuori ihminen ni

TE-asiantuntijan rooli, instituution edustajana korostuu esimerkissä. Hän määrittelee asiakkaan tavoitteet ja kiinnostuksen kohteet työnhakijana. Työntekijä luettelee, mihin asiakas sitoutuu. Keskustelua ei käydä siitä, mitä toimenpiteet käytännössä tarkoittavat. Tavoitteet eivät näyttäytyä asiakkaan tavoitteina, eikä hän näyttäytyä tilanteessa työntekijän kanssa tasavertaisena keskustelukumppanina. Asiakkaan rooli keskustelussa on passiivinen ja hyväksyvä. Hän ottaa alistuvan roolin ja ikään kuin allekirjoittaa työntekijän hänelle tuottaman aktiivisuuden kohteen position. Asiakkaan mahdollisuus kieltäytyä hyväksymästä suunnitelmaa, näyttäytyy olemattomana, koska seurauksena voi olla työttömyysetuuden menettäminen. Työntekijä positioi asiakasta aktivoitavaksi *painokkaalla puheella, pyytämällä, suostuttelemalla ja vaatimalla*. Asiakas positioituu aktivoitavaksi *alistumalla, passiivisuudella ja ymmärtämättömyydellä*.

Asiakkaan tapaa suojata yksityisyyttään ja puhua institutionaalisia vallan käytäntöjä vastaan kutsutaan vastapuheeksi. Vastapuheella kyseenalaistetaan, yritetään kieltää tai muuttaa ihmisiin kohdistuvia määritelmiä. Vastapuhetta voidaan käyttää erilaisten keinojen avulla, myös ei-kielellisenä toimintana. Sen avulla yritetään horjuttaa vallitsevia määrittelytapoja. (Jokinen ym. 2004, 11, 12.) Keskustelun puhelinnumerosta voi ajatella vastapuheena, joka on asiakkaan yritys suojata yksityisyyttään vallan käytäntöjä vastaan. Asiakkaan vastapuhe on ollut epäsuoraa ja ei-kielellistä. On

huolestuttavaa, jos TYP-asiakkaan keino suojata yksityisyyttään tapahtuu vastapuheen avulla, jota ei tiedosteta. Tällöin luottamuksellisuutta ei synny, eikä asiakas hyödy TYP-työstä. Duberley & Johnson (2009, 360) ja Phillips & Hardy (2002, 83–85) puhuvat todellisuuden ja sen kokemisen syntymisestä äänellistämisen ja vaientamisen prosessien kautta. Itsensä asettaminen tiettyyn asemaan, rakentaa myös valta-asemia. (Jokinen ym. 2004, 38–41). Positioidessaan asiakasta aktivoitavaksi, työntekijät olettavat saavansa tiettyjä vastauksia ja asiakkaiden vaikenevan tietyistä asioista. Asioista pitää puhua tietyllä tavalla, jotta asiakkaille ei seuraa ongelmia, esimerkiksi työttömyysetuuksien suhteen. Tämä näkyy analyysissä esimerkiksi asiakkaan hyväksyessä monialaisen työllistymissuunnitelman ilman vastaväitteitä.

Diskurssien ylläpitämiä valtasuhteita voidaan tarkastella toimijoiden välisten suhteiden avulla katsomalla, mihin positioihin heitä asemoidaan; kenen ääntä kuullaan ja kenen ei (Jokinen ym. 1993, 86–87). Analyysissä asiakkaita kuullaan näennäisesti, mutta heidän todelliset mielipiteensä jäävät kysymättä työntekijöiden määritellessä keskustelun kulkua. Aktivointi ohjaa keskustelua ja asiakkaiden tarpeista ja toiveista keskustelu näyttäytyy pinnallisena. Saastamoinen (2006a, 152) sanoo Foucault'n ajattelevan, että yksilöön vaikutetaan sosiaalisten ja poliittisten päämäärien saavuttamiseksi ilman pakkoa ja kontrollia. Aineistossa poliittisena päämääränä näyttäytyy asiakkaiden sisäistämä ajatus työttömyydestä omana syynään ja aktivoinnin itsestänselvyytensä. Päämääränä on saada työttömät työssäkäyviksi veronmaksajiksi. Sosiaalisena päämääränä voi olla hyväksynnän hakeminen sosiaaliselta ympäristöltä. Työttömillä on tarve tulla hyväksytyksi ja olla ryhmän jäsen. Sosiaalinen osallisuus on kaikille myös työntekijöille tärkeää, mikäli työyhteisö puuttuu sen voi korvata esimerkiksi työhönvalmennus. Aineistossa asiakkaat olivat motivoituneet aktivoitaviksi. Asiakkaiden vastuuta työttömyydestään ei kyseenalaisteta missään vaiheessa asiakkaiden eikä työntekijöiden toimesta.

Työntekijöiden ja asiakkaiden näkemys aktivointitoimenpiteiden hyödyllisyydestä voi olla ristiriitainen. Työntekijä voi ajatella toimenpiteiden lisäävän asiakkaan itsemääräämistä ja edistävän hänen itsenäistä toimeentuloaan. Asiakas voi kokea toimenpiteiden rajoittavan itsemääräämistään, niiden kohdistuessa esimerkiksi vähimmäisturvaan, jos työtön kieltäytyy aktivoivista toimenpiteistä. (Raunio 2009, 106.) Kysymys itsemääräämisen rajoittamisesta on mielestäni ristiriitainen sosiaalihuoltolain (L2014/1301) kanssa, jossa määritellään, että asiakkaan itsenäistä suoriutumista, omatoimisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia tulee vahvistaa. Mikäli asiakkaan vähimmäisturvaa leikataan, näiden toteutuminen on uhattuna. Mielestäni se on sosiaalialan työntekijän näkökulmasta ristiriitaista TYP-

työssä, koska asiakasta uhkaa karenssi, jos hän toimii TE-toimiston sääntöjen vastaisesti. Aineistos-
sa kahdella asiakkaista oli työttömyysetuus katkolla seurauksena moitittavasta toiminnasta. Juhilan
(2006, 46) mukaan on ongelmallista, jos sosiaalityön keskeisimmäksi tehtäväksi määrittyy työttö-
mien työmotivaation parantaminen ja aktivoiminen työmarkkinoille. Aktivoitavalla asiakkaalla on
vähäiset mahdollisuudet ohjata TYP-tapaamisten keskustelua. Työntekijöiden ajatellaan olevan
tilanteessa asiantuntijoita, jotka tietävät asiakkaan parhaan, eikä asiakasta ajatella elämänsä asian-
tuntijana.

Toisaalta, kuten Raunio (2009, 106) sanoo, velvoittavien toimenpiteiden voidaan ajatella lisäävän
asiakkaan itsemääräämistä pitkällä aikavälillä. Ristiriidasta veloitteiden ja vapaan tahdon välillä
tulisi keskustella avoimesti työntekijöiden ja mahdollisesti asiakkaidenkin kanssa. Sosiaalialan
työntekijöiden tulisi olla erityisen varovaisia pakottamiseen liittyvissä toimenpiteissä ja ne tulisi
perustella asiakkaan edun mukaiseksi. Arvokeskustelu asiakkaan näkökulmasta on tärkeää. Työnte-
kijöiden tulisi myös tiedostaa asenteensa ja ennakkoluulonsa ja huomioida niiden vaikutus asiakas-
työhönsä. Asiakkaita tulisi kohdella tasavertaisesti omista ennakoasenteistaan huolimatta. Työnte-
kijöillä on valta vaikuttaa asiakkaan asemoimiseen TYP-työssä ja sitä kautta myös hänen asemaansa
yhteiskunnan jäsenenä.

5.1.2 Selitysvollisen positio

Selitysvollisen positiossa asiakas selittää moitittavan toimintansa syitä instituution edustajalle.
Työntekijän asema suhteessa asiakkaaseen on hallitseva, asiakkaan ollessa alisteisessa asemassa.
Työntekijällä on, instituutionsa edustajana, velvollisuus valvoa, että asiakas noudattaa työttömyys-
turvalain ehtoja ja vaatia asiakkaalta tarvittaessa selityksiä. Positiointi selitysvolliseksi tapahtuu
TE-asiantuntijan toimesta.

Analysoiduissa keskusteluissa kuvataan TE-työntekijän asemoivan asiakasta selitysvollisen posi-
tion. Asiakkaalta vaaditaan selitystä, miksi hän ei ole ilmoittanut, olleensa yhteydessä työtarjouk-
sessa määriteltyyn yhteyshenkilöön. Työntekijän puhe on vaativaa ja suoraviivaista. Asiakkaan pu-
heesta kuuluu epävarmuus ja hätäntyminen. Hän selittää vuolaasti ja sekavasti, miten hän on toi-
minut saatuaan työtarjouksen, mikä ilmenee seuraavassa keskustelussa:

TE-asiantuntija 4: Mutta sä et ole ilmoittanut siitä työtarjouksesta, mistä se mistä sinun, rahat on nyt menny poikki ja sulla on se selvityspyyntö tullu kotiin ja sä et oo siihenkään vastannu.

TE-asiantuntija 4: Ja mä kysyn sulta nyt uudestaan, oletko hakenu sitä laatikko öö sitä laatikkopesuja pesijän paikkaa?

Asiakas 4: Mä oikeesti mä yritin, mä sain joku osoitekkinn mä en tiedä, onko se, se oli TE-toimisto sano kaikki ihan oikeesti mä en muista ihan hyvin.

Asiakas 4: mä olen kävily öö paikka mä yritin, se oli kiinni kaikkea, ja mä yritin, soitin joku mies oli vastannu, tätä on ihan väärä numero väärä paikkakin.

TE-asiantuntija 4: eli jos sä olet silloin maaliskuun ö huhtikuussa ollu yhteydessä sinne laatikkopesijän paikkaan niin sitte

Asiakas 4: olen, olen, joku mies, jos hän muistaa sano hänelle minä sanoin hänelle, mä annoin hänelle mun nimi ja kaikki ja mä sanoin elikkä TE-toimistoon olen lä ää lähettänyt heille mun numeron. Mä sanoin tätä on se ihan väärä numero, meil ei tarvi yhtään mitään työntekijöitä.

Työntekijä positioi asiakkaan selityselvölliseksi *vaatimalla* häneltä selitystä. Työntekijä käyttää persoonapronominin ensimmäistä sijamuotoa, korostaen asemaansa puhuessaan asiakkaalle. Puhessa korostetaan sääntöjen noudattamisen velvollisuutta. Työntekijä korostaa asemaansa institution edustajana, jonka tehtävänä on valvoa työttömyysturvalain noudattamista. Keskustelua ei käydä siitä, olisiko työpaikka ollut asiakkaalle sopiva, siitä mitä hän ajatteli tarjotun työpaikan sisällöstä, työajoista, tai muista tärkeistä asioista asiakkaan näkökulmasta. Keskustelu keskittyy syyttämään asiakasta hänen toimittuaan tilanteessa väärin. Asiakkaan positioituminen selityselvölliseksi, estää syvällisempää keskustelua ja luottamuksen syntymistä. Ennako-oletukset näyttävät määrittävän tapaamiseen sisältöä ja ohjaavan keskustelua pinnalliselle tasolle, keskittyen selitysten pyytämiseen ja niiden antamiseen. Työntekijä positioi asiakasta selityselvölliseksi *kiinnostuksella, positiivisella palautteella, vaatimalla ja kysymällä*. Asiakas positioituu selityselvölliseksi *selittelemällä, puolustelemalla ja anomalla* työntekijää ymmärtämään, että hän on yrittänyt toimia sääntöjen mukaan.

Duberleyn & Johnsonin (2009, 360) ja Phillipsin & Hardyn (2002, 83–85) mukaan tutkijan tulee antaa ääni niille, jotka normaalisti vaiennetaan. Pyytäessään asiakkaalta selitystä TYP-tapaamisessa, työntekijä vaientaa selityselvöllisen positiossa olevan asiakkaan ja määrittelee, mitä ja miten puhutaan. Keskustelu on näennäisesti vastavuoroista, mutta asiakkaan ohittamista tapahtuu. Työntekijät määrittelevät asiakkaan tuen tarpeet, eikä asiakasta nähdä oman elämänsä asiantuntijana. Työntekijät määrittävät asiakkaan parhaan. Tapaamisen rakenne ehkäisee asiakkaan osallisuutta ja häntä vaiennetaan.

Positiointi selityselvölliseksi vaikeuttaa asiakkaan aitoa kohtaamista aineistossa. Haastatteluformaatilla etenevässä keskustelussa työntekijä johtaa keskustelua päämääräsuuntautuneesti (Aronsson 1998, 85; Jokinen 2017; Ruusuvoori 2012, 265), mikä näyttäytyy TYP-tapaamisissa hallitsevaksi keskustelumuodoksi. Tällöin asiakas näyttää olevan alisteisessa asemassa suhteessa työntekijään.

Raunion (2009, 90) mukaan asiakkaan ongelmakeskeinen määrittelemineen johtaa tunnistamaan vaikeuksia voimavarojen sijaan ja voi johtaa pitämään asiakkaita vähempiarvoisina. Aineistossa asiakkaan ongelmien määrittely on keskeistä ja näyttää johtavan hänen määrittelyynsä ongelmakeskeisesti. Jokisen (2012, 142) ja Raunion (2009, 87) mukaan sosiaalityön tulee perustua ihmisoikeuksiin, jotka kuuluvat kaikille ihmisyyden perusteella riippumatta hyvästä käytöksestä tai toiminnasta. Ihmisarvon kunnioittaminen tarkoittaa itsemääräämis- ja osallistumisoikeutta. Ihmisarvon kunnioittamisen tulisi olla TYP-työn keskeisin asia ja suhteen perusta. On huolestuttavaa, jos asiakkaita luokitellaan hyviin ja huonoihin asiakkaisiin heidän aktivoitumisensa perusteella.

Vallalla olevan käsityksen mukaan työttömän tulee olla aktiivinen työnhakija ja vastaanottaa työ- tai koulutustarjouksia (Hobbins 2016, 43; Johansson & Hviden 2007, 337; Keskitalo 2008, 135), mitä TYP:ssa vaaditaan asiakkaalta itsestänselvyytenä. Lähteenmaan (2011, 48) mukaan julkisuudessa on keskusteltu yllättävän vähän, yksilön toimijuuden loukkaamisesta, kun työvoimaviranomaiset vaativat häneltä tekojensa tai asioidensa selvittämistä, ehtona työttömyytedun saamiseksi. Aineistossa korostuu asiakkaan selitysvelvollisuus työntekijöille, joilla on oikeus kysyä asiakkaalta hyvinkin henkilökohtaisia kysymyksiä, johon asiakkaan oletetaan vastaavan ehtona avun saamiselle.

5.1.3 Asiakas ristiriitaisen viestinnän kohteen positiossa

Aineistossa ilmenee, että asiakas on toisinaan ristiriitaisen viestinnän kohteen positiossa työntekijöiden positioimana. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan ajoittain pinnallisesti niin, että tilanteen kokonaisvaltainen hahmottaminen jää puutteelliseksi. Tapaamisissa asiakkaan kanssa puhutaan, *miten* asioita hoidetaan ja mitä tapahtuu, mutta ilmiön taustalla olevista asioista, *miksi* asiat ovat näin, ei puhuta.

Analysoituissa neuvotteluissa työntekijät positioivat asiakasta ristiriitaisen viestinnän positioon. Seuraavassa esimerkissä asiakkaalle annetaan aluksi, paljon positiivista palautetta hänen työroolistaan. Myöhemmin samassa tapaamisessa, asiakkaan ensisijaiseksi tavoitteeksi määritellään työnhakutaidoissa kehittyminen, joka on työhönvalmennuksessa laadittu tavoite. TYP-työntekijät eivät kyseenalaista tavoitetta, eikä asiakkaan mielipidettä asiaan kysytä. Asiakas ei myös ilmaise mielipidettään tavoitteen suhteen.

Asiakas 1: Et nyt silleen et on kuitenkin joka viikolle on per päivä töitä.

Sosiaalialan työntekijä 1: Eli edelleenkin nyt korona aikana on ollut?

Asiakas 1: Joo

Sosiaalialan työntekijä 1: okei hyvä kuinka usein sulla on tai kuinka paljon suunnilleen niit on ollu?

Asiakas 1: Nyt on ollu silleen niinku, ööö viis vuoroo, on tälle kuulle sovittuna, ja sit on tarvittaessa just niinku kutsuttaessa mennä sinne sitte.

Sosiaalialan työntekijä 1: Joo tosi hyvä juttu

TE-asiantuntija 1: Onksne työvuorot kuinka pitkiä onksne kaheksaa tuntii vai jotain viittä neljää tuntia per päivä sitte?

Asiakas 1: öö no siis tän koronan takia nekin on vähän pienentyny et kolme ja puol tuntii (.)

Sosiaalialan työntekijä 1: no mutta, hyvä sekin sekin kuitenkin.

TE-asiantuntija 1: Niin tossa työhönvalmennuksessa, niinku toi ensisijainen tavote, tohon oli merkattu että, että työnhakutaitojen kehittäminen ja sitten sitä kautta pysyvämpään työpaikkaan.

Asiakas 1: mm

TE-asiantuntija 1: Joo ja sä tossa ää sanoitkin tossa hetki sitte, että, että jos jos vaikka töitä töitä rupeis oleen enemmän kyllä ihan hyvältä hyvältä niin, e(...)ttä toivotetaan. (venyttää että sanaa)

Asiakas 1: mm.

Alkukeskustelussa työntekijät ovat *kiinnostuneita* asiakkaan työroolista ja antavat hänelle runsaasti *positiivista palautetta* hänen työntekijä roolistaan. Myöhemmin, samassa keskustelussa, asiakkaan tärkeimmäksi tavoitteeksi määritellään työnhakutaidoissa kehittymisen. Tavoite on määritelty aiemmin, työhönvalmennuksessa, mutta asiakkaalta ei kysytä tapaamisen aikana, mitä hän kokee tärkeimmäksi tavoitteekseen TYP-työssä. Asiakas äännähtää tavoitteeseen myöntävästi, eikä ilmaise mielipidettään asian suhteen. Tavoitteeseen ei palata keskustelun kuluessa. Työntekijä positioi asiakasta ristiriitaisen viestinnän kohteeksi *ohittamalla* asiakkaan mielipiteen keskustelussa. On mahdollista, että asiakas kokee päätavoitteekseen kehittyä työnhakutaidoissa, vaikka hänellä on työpaikka. Tapaamisessa olisi voinut olla hyvä keskustella asiasta ja pohtia tarkemmin, mitä tavoitteella konkreettisesti tarkoitetaan.

Asiakas on myös ristiriitaisen viestinnän kohteena myös seuraavassa esimerkissä, jossa työntekijä toteaa toimenpiteestä, joka on nimetty työhönvalmennuksen tavoitteeksi. Asiakkaan tavoitteeksi on nimetty, että hän käy rekrytointi messuilla, mistä hän ei vaikuta olevan kiinnostunut.

TE-asiantuntija 1: joo no niin no sit siel oli siel työvalmennuksessa sitte, noita sovittuja et rekrymessuilla käyntejä, mut eihän sellaisia oo nyt ollu, ollu sattuneesta syystä. (viittaa koronavirukseen)

Asiakas 1: mm totta puhuen, emmä väl

Asiakas 1: tai noin niinku Microsoft Teamsin kautta ollaan, käyty noita

TE-asiantuntija 1: joo.

Asiakas ei mainitse kielteisiä tunteitaan tai ettei tavoite olisi hänen omansa. Keskustelun perusteella kuitenkin näyttää, että asiakas ei koe tavoitteekseen rekrytointimessuilla käymistä. Asiakas aloittaa puolittaisella lauseella, sanomalla, ettei hän välitä rekrytointimessuilla käynneistä *totta puhuen emmä väl*, mutta hän muuttaa sanottavansa kesken lauseen. Asiakas jatkaa sanomalla, että *tai noin*

niinku Microsoft Teamsin kautta, ollaan käyty. Tutkijana mietityttää, onko asiakas ollut työhönvalmennuksessa mukana laatimassa tavoitteita ja miksi niistä ei keskustella uudestaan TYP-tapaamisessa. Mikäli asiakas ei koe rekrytointimessuja itselleen sopivaksi työmuodoksi, miksi hän ei sano sitä ääneen. Voiko asiakkaalla olla niin suuri tarve osoittaa aktiivisuuttaan tai voiko hän pelätä sanktiota, jos hän kieltäytyy toimenpiteestä.

Luottamuksellisen yhteistyösuhteen kannalta on huolestuttavaa, jos asiakas ei uskalla sanoa omaa mielipidettään asioista, mikäli se eroaa työntekijöiden mielipiteestä. Työntekijät positioivat asiakasta ristiriitaiseen viestintään *kiinnostuksella, ohittamalla, toteamalla ja positiivisella palautteella.* Asiakas positioituu ristiriitaisen viestinnän kohteeksi *myötäilemällä ja keskeyttämällä sanottavansa.*

Sosiaalisen konstruktionismin mukaan sosiaalinen todellisuus rakentuu vuorovaikutuskäytännöissä, joka tarkoittaa useamman ihmisen jakamaa ja ylläpitämää ymmärrystä arvostuksen kohteista. Neuvottelutilanteet ovat keskeisiä, koska niissä linjataan sosiaalisen todellisuuden suuntaa ja neuvottelevien ihmisten asemia. (Suoninen 2014, 29–32.) TYP-tapaamisissa ylläpidetty ja jaettu arvostus koskee aktiivisuuden ihannetta. Ristiriitaisen kohteen positiossa asiakkaan todellisuuden suuntaan linjataan ristiriitaisesti. Työntekijöiden asema suhteessa asiakkaaseen on tietää, mikä hänelle on parhaaksi ja sanoa se myös asiakkaalle. Asiakas kuuntelee neuvoja ja keskustelussa oletetaan, että hän toimii niiden mukaan. Analyysissa asiakkaat eivät sano missään vaiheessa suoraan olevansa eri mieltä kuin työntekijät, mitä ilmentää Ruusuvuoren (2012, 261) ajatus, että keskusteluissa sovitaan sanattomasti, kenen on sopivaa tietää asiasta enemmän tai ohjata keskustelua. Kaikissa aineiston keskusteluissa tapaamiset etenevät työntekijöiden johdolla ja heidän oletetaan tietävän asiasta enemmän.

Dialogisissa kohtaamisissa asiakkaan ja työntekijöiden tiedoille, taidoille ja näkemyksille on tilaa ja asioita edistetään yhdessä rakennetussa vuorovaikutuksessa. Marginaalissa olevien ääntä voidaan kuulla ja mahdollistaa heille muutos dialogin avulla. (Aronowitz 1993, 17–18; Immonen ym. 2002, 20; Mönkkönen 2001; Mönkkönen 2002, 63; Valokivi 2004, 126.) Analyysin perusteella mietityttää, voisiko TYP-tapaamisissa toteuttaa dialogista vuorovaikutusta, jossa olisi enemmän tilaa asiakkaan kuulemisella ja hänen asiantuntemuksensa hyödyntämiselle omien asioidensa hoitamisessa. Olisiko tällöin riskinä, että asiakkaan aktiivisuus vähenisi, vai voitaisiinko dialogisen vuorovaikutuksen avulla, saavuttaa uusi yhteinen todellisuus, jossa positiivinen muutos mahdollistuisi aiempaa paremmin. Tukemalla asiakkaan toimijuutta voitaisiin parantaa hänen kokemustaan, että hän voi

vaikuttaa omiin asioihinsa, mikä tukisi hänen itsenäistä selviytymistään. Analyysini perusteella TYP-työssä toteutetaan pitkälti asiantuntijakeskeistä työtettä, josta Mönkkönen (2001, 2002) puhuu. Tällöin työntekijän asiantuntijuus ja asema suhteessa asiakkaaseen korostuu, kun asiakkaan asiantuntemus ja kokemus jäävät hyödyntämättä.

On tärkeää huomioida yleisiä kulttuurisia itsestäänselvyyksiä, jotka vaikuttavat käsityksiin ihmisistä. Leimat ovat ulkoapäin tulevia ja rakentavat negatiivisia sosiaalisia identiteettejä, jotka tulevat osaksi henkilökohtaiset identiteettiä. Identiteetit, jotka liittyvät sosiaalisiin ongelmiin, kuten työtön on otettu käyttöön ilmiöiden ongelmiksi nimeämisen jälkeen. Institutionaalisissa kohtaamisissa työntekijät tuottavat asiakkaille identiteettejä asemoimalla heitä tiettyihin positioihin tapaamisten aikana. Tätä tapahtuu huomaamatta koko ajan. (Jokinen & Juhila 1996, 21–24; Kulmala 2006, 81; Loseke 2001, 107.) Ristiriitaisen kohtelun positiossa korostuu asiakkaan elämäntilanteen ongelmakeskeinen määrittely. Vaikka voimavaroista puhutaan, ne jäävät kielteisten asioiden varjoon. Analyysissä ei puhuta voimavarojen mahdollisuuksista selviytymisnäkökulmasta. Positiivisiakin asioita käsitellään negatiivisen kautta, mikä aiheuttaa analyysissä asiakkaan positioitumista ristiriitaisen viestinnän positioon. Osalliset eivät puhu ristiriidasta ja vaikuttaa siltä, että sitä ei edes tiedosteta, vaan keskustelutilanteiden oletetaan sujuvan niin kuin kuuluukin. Työntekijöiden näkemyksiä ei kyseenalaisteta missään vaiheessa analyysiä itsensä tai asiakkaiden toimesta.

5.2 Asiakas autettavana

Arkipäiväisissä käytännöissä tuotetaan ja uusinnetaan keskustaa ja marginaalia sekä muodostetaan käsitystä meistä ja toisista. Identiteettejä itselle ja toisille rakennetaan käytännöissä. Samalla muodostetaan käsityksiä jokaiselle kuuluvasta paikasta odotuksineen ja velvollisuuksineen. Asiakasta ei tulisi kohdella vain ammatillisten toimenpiteiden kohteena vaan hänen oikeuttaan asioidensa käsitelyyn, tulisi kunnioittaa. Olennaista ei ole mitä, vaan miten tehdään tai sanotaan. Asiakkaan ja työntekijän välille kehittynyt hyvä asiakassuhde mahdollistaa jämäkkyuden ja vaativuuden. Asiakas voi luottaa työskentelyn tapahtuvan hänen parhaakseen ja työntekijän vaativuuden olevan välittämistä. (Jokinen ym. 2004, 9; Raunio 2009, 168; Särkelä 2011, 38–40) Tämä on myös TYP-työssä oleellisen tärkeää. Asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja häneen uskominen voivat auttaa häntä elämässä eteenpäin. Mikäli asiakkaita kohdellaan autettavina kohteina, heidän mielipiteiden ilmaisu

näyttää analyysissä jäävän puutteelliseksi ja riski siihen, että apu jää saamatta on olemassa. Tällöin asiakkaan on vaikea osallistua asioidensa käsittelyyn tasavertaisena osallisena TYP-tapaamisissa.

Tullessaan TYP-tapaamiseen, asiakkaan voi olla vaikea orientoitua työttömän roolistaan autettavan rooliin. Asiakkaan positiointi autettavaksi näyttäytyy aineistossa työntekijöiden tuottamana, kun he auttavat asiakkaita fyysisesti tai psyykkisesti tai ohjaavat häntä muihin palveluihin. Asiakkaan positiointi autettavaksi tapahtuu kielen välityksellä. Työntekijät positioivat asiakasta autettavaksi *inhi-*
millistämisen, kysymisen, määräämisen, neuvomisen, ohjauksen, pakottamisen, perustelemisen,
tuen tarjoamisen ja uhrautumisen keinoin. Asiakkaan keinoja positioitua autettavana ovat *alustum-*
inen, olettaminen, passivisuus, puolustautuminen, torjumine, ulkoistaminen, neuvojen kysyminen ja
yskiminen. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään autettavan asiakkaan positioita, joita ovat 'kyvyttö-

' muista riippuvainen' ja mielenterveydeltään heikko'. Alaluvut alkavat lyhyellä kuvauksella positio-
on keskeisistä asioista, jonka jälkeen esitän aineistosta poimittujen esimerkkien avulla, miten ky-
seistä positiota työntekijöiden tai asiakkaiden itsensä toimesta tuotetaan. Kukin alaluku päättyy
pohdintaan, jossa pohdin jokaista positiota suhteessa teorian tietoon ja TYP-työn käytäntöihin.

5.2.1 Kyvyttömän positio

TYP:ssa asiakkaalle suunnitellaan työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonai-
suudet (L1369/2014; Saikku ym. 2017, 8). TE-toimiston tukimuodot ovat rakenteellisia keinoja,
joiden tarkoituksena on helpottaa asiakkaan työllistymistä. TE-asiantuntijalla on instituutionsa edus-
tajana mahdollisuus tarjota niitä asiakkaalle. Asiakkaan kyvyttömän positio näkyy aineistossa hänen
avun tarpeenaan sen hetkisessä elämäntilanteessaan yhdellä tai useammalla osa-alueella. Työttö-
myyden pitkittyessä ongelmat usein kasaantuvat (ks. esim. Kerätär 2018).

Aineistossa työntekijät positioivat asiakasta kyvyttömäksi tarjoamalla hänelle erilaisia tukimuotoja,
kuten työharjoittelua, palkkatukea tai työkokeilu. Oikein kohdennetut tuet voivat auttaa asiakasta
merkittävästi. Tarkastelen aluksi asiakkaan kyvyttömän positiota aineistosta nousseiden esimerk-
kien avulla. Lopuksi pohdin analyysia suhteessa teoriaan.

Analysoidussa aineistossa työntekijä positioi asiakasta kyvyttömäksi, *tarjoamalla* hänelle TE-toimiston käytössä olevia tukimuotoja työllistymisen tueksi. Työntekijä luettelee asiakkaalle mahdollisia tukimuotoja, kuten seuraavassa esimerkissä ilmenee:

TE-asiantuntija 4: (huokaus) Työkokeilu sulla on mahdollinen työmarkkinoille paluun tukemiseksi ja työvoimakoulutustarjontaa sä seuraat. Ootko kattonu näitä meidän, koulutusjuttuja (.) mitä on tarjolla
Asiakas 4: joo
TE-asiantuntija 4: okeii (painotus sanan lopussa) ja haet sopiviin koulutuksiin. Sit me, puolletaan sulle palkkatukea viisikymmentä prosenttia enintään kaksitoista kuukautta kriteerien täytyessä.

Kyvyttömän positiossa asiakkaan elämässä on sillä hetkellä ongelmia, joihin hän tarvitsee tukea selvitäkseen esimerkiksi töihin tai kouluun. Analysoidussa aineistossa ei puhuta, tietääkö asiakas, mitä tuet tarkoittavat konkreettisesti tai tietääkö hän, miten niiden toteutuminen näkyisi hänen elämässään. Työntekijä luettelee tukimuotoja mekaanisesti ja ehkä jopa turhautuneesti. Asiakkaalta ei kysytä, onko hän kiinnostunut koulutuksesta tai, mistä koulutuksesta hän on kiinnostunut. Työntekijä positioi asiakkaan kyvyttömäksi *kysymällä*, seuraako asiakas koulutuksia ja *määräämällä* häntä hakemaan sopiviin koulutuksiin. Työntekijä luettelee asiakkaan käytössä olevia toimenpiteitä melko mekaanisesti ja kysyy kysymykset, jotka hänen pitää instituution edustajana kysyä. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohtiminen tuntuu jäävän pinnalliseksi. Työntekijä jatkaa asiakkaan positioimista kyvyttömäksi, kertomalla hänelle käytettävissä olevia tukimuotoja. Asiakas positioituu kyvyttömäksi passiivisella käytöksellä. Hänen palautteensa on minimaalista myötäilyä. Keskustelussa ei selviä, mitä asiakas todellisuudessa ajattelee, käytettävissä olevista tukimuodoista.

Työntekijä siis positioi asiakkaan kyvyttömäksi ensin *määräämällä* häntä seuraamaan koulutustarjontaa ja sen jälkeen *kysymällä*, onko asiakas seurannut tarjolla olevia koulutuksia. Vuorovaikutuksessa korostuvat työntekijän asiantuntijan rooli ja asiakkaan alisteinen rooli. Asiakas on positioituu kyvyttömäksi *passiivisella ja alistuvalla* vastaamisella.

Seuraavassa esimerkissä puhutaan kykyviisarista, joka on THL:n kehittämä työ- ja toimintakyvyn itsearvio. Testin avulla on tarkoitus hahmottaa kokonaisvaltaista kuvaa omista voimavaroista ja haasteista. Työntekijä kysyy asiakkaalta, onko hän tehnyt kykyviisarin. Asiakas kokee kysymyksen osoittavan, että työntekijä etsii hänestä kykyviisarin avulla vikoja, minkä seurauksena asiakas positioituu vastauksessaan kyvyttömäksi, kuten seuraavassa analysoidussa aineistossa ilmenee:

TE-asiantuntija 1: Vastasiksä siihen kykyviisariin jo mites siellä?
Asiakas 1: Joo oon vastannu ja seki käytiin läpi hänen kanssaan. (työhönvalmennuksen työntekijä)

TE-asiantuntija 1: joo joo

Asiakas 1: Siinä ei ollu mitään semmosta, et olis ollu erikoisempaa, sitä ei käyty sen enempää sitte läpi.
TE-asiantuntija 1: Sehän on sillai hyvä et kun se on nytte nytte tehty niin sitte joskus vaikka puolen vuoden päästä tai kolmen kuukauden päästä niinku sen tekee uudelleen niin tota niin siinä voi vähän katsoa et onko jotkut asiat muuttunu muuttunu ja mite miten ne ehkä sitten on muuttunu

Asiakas 1: mmm

TE-asiantuntija 1: Tai onko kaikki ennallaan tai siitä voi jotain suuntaa suuntaa sitte niinku saada

Asiakas 1: jes.

Esimerkissä ilmenee, että työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa ollaan eri aallonpituuksilla. Asiakas kokee negatiivisena, työntekijän asiakaslähtöisen, ystävällisen kysymyksen. Työntekijä perustelee kykyviisarin yleisiä hyötyjä. Asiakas positioituu kyvyttömäksi ja olettaa työntekijän haluavan etsiä kykyviisarin avulla hänestä vikoja. Vuorovaikutuksessa korostuu työntekijän ja asiakkaan välinen epätasa-arvoisuus ja asiakkaan alisteinen asema työntekijään nähden. Asiakas olettaa työntekijän positioivan häntä kyvyttömäksi, mikä ei ole hänen tarkoituksensa. Herää kysymys, miksi asiakas olettaa, että hänestä etsitään vikoja. Asiakas näyttää olettavan, että tapaamisessa keskitytään kartoittamaan vikoja ja ongelmia voimavarojen sijaan.

Työntekijän keinoja positoida asiakasta kyvyttömäksi ovat *tuen tarjoaminen, kysyminen, määrääminen ja perustelu*, että kykyviisari voi olla väline oman työ- ja toimintakyvyn seuraamiseen pitkällä tähtäimellä. Asiakas *puolustautuu, olettaen*, että hänestä etsitään vikoja. Asiakas ilmaisee työntekijälle, olevansa sitoutunut etsimään itsestään vikoja, mutta tällä menetelmällä niitä ei löytynyt. Työntekijä jatkaa keskustelua kykyviisarin tarpeellisuudesta, asiakkaan *torjunnasta* huolimatta, jolloin asiakas ei kommentoi asiaa enempää ja on tilanteessa passiivinen.

Asiakkaiden vastuuta työttömyydestään ja työllistymisestään korostetaan, mikä näkyy analyysissäni, kyseenalaistamattomana itsestäänselvyytenä, läpi tutkimuksen. Työttömyydestä, rakenteellisena ongelmana ei keskustella aineistossa kertaakaan. Yhteiskunnan vastuusta, työttömyyden hoidossa ei myöskään puhuta. Työttömyys nähdään asiakkaan henkilökohtaisena ongelmana. Ratkaisuja etsitään poikkeuksetta yksilötasolla, vaikuttamalla asiakkaiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Saastamoisen (2006a, 145–157) mukaan yhteiskunnallisten ongelmien tarkastelu, yksilöiden ongelmina, on taloudellista ja hallittua, jolloin vastuu ratkaisuista jää yksilöille. Ratkaisu työttömyyteen löytyy yksilöstä itsestään, rakenteellisten seikkojen sijaan.

Valta on läsnä kaikissa suhteissa ja on jo itsessään suhde. Vallan voi ajatella rajoittamisen sijaan, myös kykyä tehdä valintoja omasta tahdostaan (Saastamoinen 2006a, 152). Analysoimissani TYP-tapaamisissa vallan positiivisia vaikutuksia on vaikea arvioida ja ne näyttävät vähäisinä. Tapaamiset

etenevät työntekijäjohtoisesti, ja asiakkaiden kuuleminen jää pinnalliseksi ja näyttäytyy ulkoapäin ohjatulta. Asiakas ei ilmaise eriäviä mielipiteitään tai niiden ilmaisu on passiivista, lähes huomaamaton. Sanallista vastarintaa ei ilmene, mikä on hämmentävää, koska käsitellyt asiat ovat asiakkaiden elämässä merkittäviä. Asiakkaalla ei näytä olevan todellista mahdollisuutta eriävän mielipiteen ilmaisuun ja tulisikin pohtia, miten se mahdollistuisi. Riskinä on, että työntekijät positioivat asiakasta kyvyttömäksi ilman todellisen tilanteen selvittämistä. Analyysissä näyttää, että tapaamisissa esitetään odotusten mukaisia rooleja, jolloin TYP:n tarjoama moniammatillinen tuki jää puutteelliseksi.

Ronkainen (1999, 34–37) puhuu positioiden rutiinomaisesta käytöstä ja mahdollisuudesta, että positiot hyväksytään heikosti. Rutiinit ovat toistuvia toimintoja, joiden ajatellaan helpottavan suoriutumista arjessa (ks. esim. Kielhofner 2004). Positioiden rutiinomainen käyttö voi helpottaa arkea, mutta toisaalta asiakkaan voi olla vaikea päästä pois hänelle epäedullisista positioista. Hallamaa (2017) puhuu, miten opitusta roolista pois pääseminen vaatii sinnikkyyttä ja yrittämistä sekä toimijalta että sosiaaliselta ympäristöltä. Tällöin positio tai rooli voi olla estämässä asiakkaan pääsemistä elämässään eteenpäin. Kyvyttömän positiossa sen rutiinomainen käyttö näyttää aiheuttavan asiakkaalle vaikeuksia elämässään. Tällöin hän voi suhtautua negatiivisesti työntekijän hänelle tarjoamaan korvaavaan positioon, kuten aktiiviseen positioon.

Työntekijöiden olisi hyvä tiedostaa, että kyse ei ole läheskään aina pelkästään asiakkaan tahtotilasta, vaan asioilla on eri puolia. Joskus kyvyttömän positioista eteenpäin pääseminen vaatii useita yrityksiä ja ajoittain jopa tilanteen huononemista. Olisi tärkeää, että asiakas voisi kokea työntekijöiden olevan itselleen rinnalla kulkijoita, jotka voivat auttaa elämässä eteenpäin. Faircloughin (1992, 45) mukaan positiot ovat resursseja, joita voi hyödyntää tilanteiden vaatimusten mukaan. Yksilöiden käyttämien positioiden merkitys on suuri, koska niiden avulla hän voi hahmottaa toimintaansa ja arvioida sen suhdetta normaaliin ja epänormaaliin (Sarup 1996, 7). Asiakasta voisi hyödyttää, jos hän ymmärtäisi paremmin toimintansa taustalla olevia tekijöitä hänen valitessaan käyttämiään positioita. Työntekijät voisivat auttaa asiakasta erityisesti hänen arvioidessa suhdettaan normaaliin ja epänormaaliin. Työttömyyttä pidettiin aineistossa yhteiskunnallisesti epänormaalina. Asiakkaalle sen hetkinen työttömyys on normaalia, joten on huolestuttavaa, jos on riskinä, että asiakas arvioi itsensä sen seurauksena epänormaaliksi.

5.2.2 Muista riippuvaisen positio

Muista riippuvaisuus näkyy aineistossa, pääasiassa asiakkaan taloudellisena riippuvuutena muista. Tukien hakemiseen liittyy monia epävarmuutta aiheuttavia tekijöitä, kuten mitä tukea haetaan, miten sitä haetaan ja maksuaikataulu. Työntekijät positioivat asiakasta muista riippuvaiseksi, hänen saadessaan Kelan maksamaa työttömyysetuutta. Hyvinvointivaltio maksaa tuen ilmaiseksi. Tuen ansaitsemiseen liittyy kuitenkin muita, tarkkaan määriteltyjä, ehtoja. TE-asiantuntijan tehtävänä on instituutionsa edustajana valvoa, että asiakas noudattaa työttömyysturvalakia. Asiakkaan positioituminen muista riippuvaiseksi johtuu pohjimmiltaan yhteiskunnan, rakenteellisista tekijöistä. Työntekijät positioivat asiakkaita muista riippuvaiseksi puheellaan ja käytöksellään. Taloudellinen toimeentulo on epävarmaa, koska tukien maksaminen voidaan keskeyttää, mikäli asiakas käyttäytyy moitittavasti, kuten myöhemmässä esimerkissä ilmenee. Kappaleen lopuksi pohdin analyysiä teorian avulla.

Taloudellinen riippuvuus muista, aiheuttaa epävarmuutta. Kelan rahaetuuksien saaminen edellyttää ohjeiden mukaan toimimista. Tuki pitää hakea säännöllisesti uudestaan ja hakija on velvollinen raportoimaan tilanteestaan ja sen muutoksista. Tuen hakeminen vaatii järjestelmällisyyttä ja säännöllisyyttä vastineeksi maksetusta etuudesta. Tämä voi näkyä esimerkiksi asiakkaan vaikeutena hahmottaa saamaansa tukimuotoa, kuten seuraavassa keskustelussa ilmenee:

Sosiaalialan työntekijä 1: Onks sulla vielä toi ansiosidonnainen?

Asiakas 1: Ööö tais joo olla

Sosiaalialan työntekijä 1: Joo

TE-asiantuntija 1: Tota, ei ei oo vaan siis se on toi työmarkkinatuki.

Asiakas 1: Joo nää termit, on mulle silleen, et mä meen niissä sekasin

Sosiaalialan työntekijä 1: Ansiosidonnainen on aina [se mitä liitto maksaa elikkä

Asiakas 1: [aivan joo (päällekkäin S1 ja A1)] joo nää on vaikeita sanoja eli nyt saat sitä Kelan Kelan työmarkkinatukee.

TE-asiantuntija 1: Joo eli siinä ansiosidonnaisen enimmäisaika aika on käytetty nyt tossa melko hiljan niin tosiaan nyt on sitten se työmarkkinatyömarkkinatuki sitten.

Sosiaalialan työntekijä 1: Meniks se ihan ok se vaihdos sitten, että aloit kelalta saamaan ihan, ihan

Asiakas 1: Joo oli ok.

Sosiaalialan työntekijä 1: Hyvä juttu ja asumistuki, asumistuki on tuloina myös.

Asiakas positioituu muista riippuvaiseksi, *pyytämällä* työntekijöitä *neuvomaan*, mitä termeillä tarkoitetaan. Asiakas korostaa muista riippuvaisen positiotaan kertomalla, että hän menee sekaisin eri termeissä. Työntekijät korostavat omaa asemaansa asiantuntijoina, kertomalla, mitä termeillä hänen kohdallaan tarkoitetaan sekä niiden vaikutuksesta hänen taloudelliseen tilanteeseensa. Neuvojen pyytäminen näyttäytyy tilanteessa asiakkaan kielteisenä kokemuksena tilanteesta. Hän ei ole pereh-

tynyt tukimuotojen vaihtumiseen, johon on mahdollisesti vaikuttaneet eri tekijät. Taloudellisen toimeentulon kuormittavuus voi viedä energiaa niin, että voimia ei riitä raha-asioiden seuraamiseen. Voimien säästämiseksi asiakas on näyttänyt tyytyvän siihen, että hän tulee toimeen. Tulevaisuuteen suuntautunut ajattelu näyttää vähäiseltä, ainakin raha-asioiden hoidon perusteella.

Keskustelun taustalla näyttää vaikuttavan yhteiskunnallisesti yleistynyt negatiivinen suhtautuminen, taloudelliseen riippuvuuteen Kelan etuuksista. Individualistisen ihanteen mukaan, jokaisen pitää itse selvittää vaikeuksistaan. Työntekijä kysyy asiakkaalta, miten vaihdos ansiosidonnaisesta työmarkkinatukeen sujui, vaikka asiakas on kertonut edellisessä lauseessaan, että ei ole huomannut tuen vaihtuneen. Työntekijä näyttää haluavan osoittaa työskentelysuhteessa asiakaslähtöisyyttä ja viestittää asiakkaalle ymmärtävänsä hänen haastavaa tilannettaan. Työntekijällä vaikuttaa olevan aiempaa kokemusta tapauksesta, jolloin tuen vaihtumisessa on ollut ongelmaa. On myös mahdollista, että työntekijä on pudonnut hetkeksi vuorovaikutuksesta, mikä ilmenee asiakkaan, aiemmin kertoman, unohtamisena. Asiakas positioituu muista riippuvaiseksi *pyytämällä neuvoa* työntekijöiltä, ja työntekijät positioivat asiakasta muista riippuvaiseksi *neuvomalla* häntä. Neuvominen ilmenee myös seuraavassa esimerkissä, jossa asiakkaan työttömyysetuus on lakkautettu ja hänen taloudellinen toimeentulonsa on uhattuna.

Asiakkaan työttömyysetuus on katkaistu, koska hän ei ole vastannut saamaansa selvityspyyntöön. Selvityspyyntö on lähetetty, koska asiakas ei ole vastannut saamaansa työtarjoukseen. Asiakas on kertonut TE-asiantuntijalle olleensa yhteydessä työtarjouksen yhteyshenkilöön, mutta asiakas ei ole ilmoittanut TE-toimistoon yhteydenotostaan. Esimerkki kuvaa asiakkaan taloudellista riippuvuutta TE-asiantuntijaan, joka peruu selvityspyynnön:

TE-asiantuntija 4: okei mä nyt perun sitten tämän selvityspyynnön ja se menee nyt tonne työttömyysturvayksikköön sitte tämä, tämä tieto. Mun täytyy vaan kirjottaa panna tohon nyt sitte että, että aiheeton (huokaus) Nyt sitten pistää (Asiakas 4: yskii) tuonne Kelaan nyt sitten maksava lausunto sitten uudestaan. Totani eli (huokaus) kumoa tämä selvitys(.)pyyntö (Asiakas 4: yskii voimakkaasti) (Asiakas 4: yskii)
TE-asiantuntija 4: noniin se on nyt sitte tehty et ensimmäinen kuudetta lähtien pitäs sulle, sitten voit hakea työttömyysetuutta uudestaan.

Keskustelussa ilmenee, miten asiakas on taloudellisesti riippuvainen TE-asiantuntijasta, joka on aiemmin määritellyt ja nyt peruu selvityspyynnön. Asiakkaan taloudellinen riippuvuus työntekijästä, korostaa hänen alisteista asemaansa suhteessa työntekijään. Työntekijä ei määrittele käyttämiään käsitteitä, kuten selvityspyyntö tai työttömyysturvayksikkö. Tämä voi lisätä asiakkaan kokemusta

suhteen epätasa-arvoisuudesta. Asiakkaan positioituminen taloudellisesti riippuvaiseksi, voi aiheuttaa pelkoa ja auktoriteetin kunnioitusta suhteessa TE-asiantuntijaan. Työntekijän kuulostaa turhautuneelta, koska asiakas ei ole toiminut ohjeiden mukaan ja aiheuttanut lisätyötä työntekijälle. Asiakkaan yskeminen tilanteessa näyttäytyy hänen kokemuksenaan tilanteen epämieluisuudesta. Asiakas ei yskinyt muuten tapaamisen aikana. Asiakkaan taloudellisesta tilanteesta ei puhuta, vaikka hänen työttömyysetuutensa on ollut keskeytyneenä. Asiakkaan positioituminen muista riippuvaiseksi, kuvaa hänen alisteista asemaansa suhteessa työntekijöihin. Tapaamisen lähtökohdista voi olla vaikea rakentaa luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta. Luottamuksen sijaan tapaaminen voi vahvistaa asiakkaan epäluottamusta viranomaisia kohtaan ja vaikuttaa jatkossa kielteisesti viranomaisten kanssa työskentelyä. Työntekijä positioi asiakkaan muista riippuvaiseksi *uhrautumalla*, ja *neuvomalla*. Asiakas positioituu tapaamiseen *alistumalla*, *pyytämällä* ja *yskimällä*.

Lähteenmaan (2011, 51, 52) mukaan työttömällä voi kulua jokapäiväisen elämän pyörittämiseen paljon energiaa, esimerkiksi rahapulan tai raportointivelvoitteiden takia. Tällöin hänen voi olla mahdotonta säilyttää toimijuuttaan ja käyttää kykyjään. Pärjääjiä ovat ne, jotka opettavat toisille, miten elämää hallitaan (Bauman 1996; Jordan & Jordan 2000). Analyysissäni näkyy työttömän taloudellisesta riippuvuudesta aiheutuvat haasteet, jokapäiväisen elämän pyörittämisessä. Työttömän arkielämän pyörittämiseen liittyvistä kuormittavista tekijöistä ei puhuta analyysissä. Mielestäni taustalla vaikuttaa ajatus siitä, että asiakkaan tulee olla kiitollinen saamastaan taloudellisesta tuesta. Taloudellinen riippuvuus voi kuormittaa huomattavasti arjessa selviytymistä. Työntekijöiden on helppo neuvoa asiakkaita lähtökohdistaan, kun omassa elämässä perusasiat ovat kunnossa ja energiaa riittää muuhunkin, kuin päivittäiseen selviytymiseen. Raunion (2009, 105) mukaan itsemääräämisen vähimmäistaso ja perustarpeiden tyydyttämiseen tarvittavat voimavarat tulee turvata. Tuntuu ristiriitaiselta, että TYP-tapaamisissa itsemääräämisen vähimmäistasoa voidaan vähentää niin, että asiakkaan taloudellinen tilanne ei riitä perustarpeiden tyydyttämiseen.

Vuorovaikutuksessa näkyy tietoa sosiaalisesta ja kulttuurisesta järjestelmästä. Sen prosesseissa tapahtuu pieniä ja oleellisia asioita, kun tulkinnat tarkentuvat ja, kun yhteistä ymmärrystä syntyy tai ei synny. Institutionaalisissa suhteissa ammattilainen voi valita keskusteluteemat ja painottaa asioita, joihin keskitytään. Asiakkaan asema saattaa olla alisteinen. Hänen oletetaan kertovan avoimesti henkilökohtaisista asioistaan ja elämäntilanteestaan saadakseen apua. (Jokinen ym. 2000, 17; Kulmala 2006, 62–64; Pohjola 1998; Vanhala 2005.) Kulttuurinen järjestelmä tarkoittaa TYP-työn asemaa suomalaisessa kulttuurissa. Työtä ohjaa laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Kunnat päättävät paikallisesti työn toteuttamisen tavoista. TYP-työhön vaikuttavat kulttuurisella

tasolla monet tekijät, kuten yhteiskunnalliset asenteet ja työn toteuttamista määrittävät tavat. Kulttuurisesta järjestelmästä kertoo myös TYP-yhteistyötahoille määritetyt työtehtävät. Sosiaalinen järjestelmä muodostuu TYP-työtä tekevästä ihmisistä, taustoineen ja kokemuksineen. Myös julkisudessa vallalla olevat asenteet, vaikuttavat sosiaaliseen järjestelmään. TYP-tapaamisessa yhteistä ymmärrystä rakennetaan paikallisesti, mutta taustalla olevat yhteiskunnalliset ja kulttuuriset tekijät vaikuttavat TYP-työhön. Työntekijöiden ennakoasenteilla voi olla tapaamisissa iso merkitys. Asetelma on lähtökotaisesti asiakkaille alistainen, joten työntekijöiden valta tapaamisissa korostuu.

Van Dijk (1993, 254) mukaan dominointia syntyy, kun vallanpitäjät käyttävät puhetta väärin, esimerkiksi perustellessaan käyttämiään toimenpiteitä laeilla ja oikeudenmukaisuudella. TYP:ssa asiakkuus on pakollista. Asiakkaita veloitetaan toimenpiteisiin, vastikkeena työttömyysetuudesta. Vallanpitäjiä TYP-työssä edustavat TE-asiantuntijat, jotka perustelevat toimintaansa työttömyysturvalla (L2012/1290). Laki on tulkinnanvarainen ja tilanteissa on mahdollisuus dominointiin, koska työntekijöillä on valtaa määritellä asiakkaan velvollisuudet. Dominointia syntyy, jos asiakkaan velvollisuutta toimenpiteisiin perustellaan yhteiskunnallisella oikeudenmukaisuudella eikä asiakkaan edulla. Aineistossa tätä ei näkynyt mutta se vaikuttaa olevan työntekijöiden työtä ohjaavana taustajatuksena. Asiakkaan positioiminen muista riippuvaiseksi, ei ole yksiselitteistä ja erilaisista taustavaikuttimista olisi hyvä keskustella säännöllisesti työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Bartesaghi (2009, 15) pohtii tutkimuksessaan terapeutin ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, kun asiakas odottaa kohtelua ehdoillaan, mutta työntekijän ammattitermistö tuo asiakassuhteessa epäsymmetriaa. TYP:ssa ammattitermistö tuo työskentelyyn omat haasteensa, joka näkyi asiakkaan positioituessa muista riippuvaiseksi, kun hän ei tiennyt saamansa työttömyysetuuden nimeä. Eri organisaatioiden asiakkuus, eri etujen hahmottaminen ja käytössä olevien ammattitermien hahmottaminen voi olla asiakkaalle haastavaa, koska se vaatii työntekijöiltäkin asiaan perehtymistä.

5.2.3 Mielenterveydeltään heikon positio

Mielenterveydeltään heikko voi kuulostaa käsitteenä leimaavalta, mutta sillä tarkoitetaan tässä asiakkaan elämäntilanteen hankaluutta, joka vaikeuttaa hänen selviytymistään arjessa. Kolmessa neljästä analysoiduista keskusteluista, puhutaan asiakkaan mielenterveyteen liittyvistä haasteista, josakin muodossa. Mielenterveydeltään heikon positio ilmenee aineistossa vaikeutena arjessa ja asiakkaiden kanssa puhutaan keskusteluavusta ja yhdellä lääkähoidosta. Asiakkaan positiointi mielen-

terveydeltään heikoksi, tapahtuu ainoastaan työntekijöiden tuottamana. On mielenkiintoista, miksi asiakkaat eivät itse positioidu mielenterveydeltään heikoiksi.

Analysoidussa aineistossa työntekijä yrittää motivoida asiakasta hakeutumaan psyykkisen avun piiriin. Työntekijä perustelee psykiatrisen sairaanhoitajan tapaamisen hyödyllisyyttä. Työntekijä positioi asiakasta *suostutellen* mielenterveydeltään heikoksi, mikä ilmenee seuraavassa keskustelussa:

Sosiaalialan työntekijä 3: Niiden (psykiatriset sairaanhoitajat) tapaamisissa on ajatuksena, jotenkin se et pääsee purkamaan niitä omia ajatuksia, että joskus se kuormittaa, kun pitää kaikkea itellä mielessä ja yrittää niinku ite selvittää.

Asiakas 3: Niin mutta silti mä luulen, että se auttaa enemmän, et jos löytyy ensin työpaikka niin voi keskittäytyä, se antaa enemmän, kun mikään muu.

Sosiaalialan työntekijä 3: On siinä sekin puoli, et jos liikaa niitä ajatuksia hautoo päässään, se voi tulla tosi kuormittavaksi itelle. Tota tota psyk sairaanhoitajat osaa vähän kysellä ja osaa vähän antaa vinkkejä siihen. Ainahan voi kokeilla sitten ja katsoa et onko sellaista, että saa apua siihen. Sitten sitä voi miettiä ja tietysti sitten sitä omaa arkea, että mielekästä tekemistä sitte.

Analysissa asiakas ei halua positioitua mielenterveydeltään heikoksi. Hän *torjuu* työntekijän perustelut tuen tarpeesta ja sanoo, että työpaikan löytäminen auttaa häntä parhaiten. Asiakkaan vastentahtoinen positioituminen mielenterveydeltään heikoksi johtuu eri syistä. On ilmeistä, että mielenterveydeltään heikko asiakas haluaa osoittaa aktiivisuuttaan työnhakijana. Hän näyttää pelkävään menettävänsä uskottavuutensa työntekijöiden silmissä, jos hän myöntää avun tarpeensa. Asiakkaalla on mahdollisesti myös pelko hallinnan menettämisestä. Työntekijä jatkaa asiakkaan suostuttelua vastusteluista huolimatta. Hän ohittaa asiakkaan kommentin, työstä parhaana hoitomuotona, ja kuvailee joidenkin saavan apua keskusteluavusta.

Keskustelun jatkuessa työntekijä jatkaa asiakkaan suostuttelua hakeutumaan avun piiriin, ja asiakas ilmentää jo vähän suostumustaan. Työntekijä korostaa omaa inhimillisyyttään, ymmärtäessään elämän vaikeuksia, jolloin voidaan tarvita ulkopuolista keskusteluapua. Asiakas pohtii, miten hänet otettaisiin vastaan, jos hän hakisi keskusteluapua psykiatriselta sairaanhoitajalta. Asiakkaan on vaikea nähdä itseään keskusteluavun hakijana, mikä näkyy esimerkiksi hänen ulkoistaessaan itsensä tilanteesta, puhumalla itsestään kolmannessa persoonassa. Työntekijä ohjaa asiakkaan ottamaan itse yhteyttä instituutioon, josta hän voi saada keskusteluapua.

Sosiaalialan työntekijä 3: Joo joo mutta että sitten tiedät, että tarvittaessa voi siihen hakea apua ja ne psyk. sairaanhoitajat on, semmosia, että vaikka tuliskin semmonen, niinku kriisitilanne tai oma mieliala jää matalaks tai muuta tarvii siihen apua sitten voi varata siihen aikaa. Tuolta löytyy tuolta netistäkin voi kätevästi varaa nettisivuilta, kun paikkakunnan sivuille menee, niin sieltä löytyy, löytyy myös,

Asiakas 3: Jos sinne psykiatrian puolelle menee niin mitähän ne sanoo, ne varmaan sanoo, että täytyy mennä eteenpäin.

Sosiaalialan työntekijä 3: Niiden tapaamisissa on ajatuksena jotenkin se et pääsee purkamaan niitä omia ajatuksia, että joskus se kuormittaa, kun pitää kaikkea itellä mielessä ja yrittää niinku ite selvittää. Että, että, että pystyis, et se sais apua, kun on kuitenkin tää elämäntilanne, joka sulla on tässä kevään aikana ollut niin ootko saanut apua siihen?

Analyysissä asiakas suhtautuu negatiivisesti ajatukseen keskusteluavun tarpeesta. Hän ei halua positioitua mielenterveydeltään heikoksi ja ajatus avun hakemisesta on hänelle ilmeisen vaikea. Asiakas sanoo, että avusta ei olisi hänelle hyötyä, vaan hänen käskettäisiin mennä elämässään eteenpäin, jos hän hakisi apua. Asiakkaan voimavarat näyttävät olevan riittämättömät avun hakemiseen etenkin, jos hän olettaa, että kukaan ei voi häntä auttaa. On myös mahdollista, että hän pelkää psyykkistä romahdusta, joka seuraisi avun tarpeen myöntämisestä. Asiakas näyttää ajattelevan, että jokaisen on selvittävä itse vaikeuksistaan.

Samassa tapaamisessa keskustellaan myös asiakkaan päivärytmistä ja elämänhallinnasta, mikä on asiakkaalle vaikea aihe, kuten seuraavassa keskustelussa ilmenee:

Sosiaalialan työntekijä 3: Oliko sulla nyt tota kun toi koulutus päättyi niin onko sulla ollut miten päivärytmi tässä.

Asiakas 3: Vähän riippuu mitä sä tarkoitat päivärytmillä?

Sosiaalialan työntekijä 3: miten sä nukut ja heräät?

Asiakas 3: Ei ollu tullu huomattua.

Sosiaalialan työntekijä 3: Eli onko pystynyt sille et öisin tulee nukuttua ja päivisin valvottua?

Asiakas 3: Voi helposti mennä niin, että voi mennä yötkin vaan työhakuun ja päivittäisiin asioihin.

Sosiaalialan työntekijä 3: Okei niin et nukkuminen jää.

Asiakas 3: On vähän jäänyt, jäänyt vähän huonolle.

Sosiaalialan työntekijä 3: Onko ollu sulla pitkään tolleen, vai onko siitä, kun ei oo mitään koulutusta tai työtä niin?

Asiakas 3: Se on vähän, kun niin tämä korona aika tässä. Mut ei ole pitkään ollut se.

Sosiaalialan työntekijä 3: On kyl tärkeää, se nukkuminen et, vaikka hakee töitä kovasti niin.

Asiakas 3: Se on vaikeeta, kun on ajatukset juoksee, juoksee hamsterin tapaan.

Sosiaalialan työntekijä 3: Niinpä niin on vaikea nukahtaa.

Asiakkaan, yhteiskunnan normien mukainen, arjenhallinta näyttää puutteellisenä päivärytmin osalta. Asiakas sanoo nukkumisen olevan vaikeaa, kun ajatukset juoksevat hamsterin tapaan. Asiakkaan puheessa kuuluu syyllisyys ja ristiriita. Hän haluaisi nukkua yöllä ja valvoa päivällä, mutta tällä hetkellä se ei onnistu, kun päässä on niin paljon ajatuksia. Asiakas osoittaa aktiivisuuttaan työnhakijana, kertomalla hakevansa yölläkin töitä, vaikka hänen tilanteessaan se osoittaa henkisten voimavarojen vähyyttä. Hän positioituu mielenterveydeltään heikoksi, vaikka ei suoraan sano sitä. Asiakas perustelee univaikeuksiaan koronaviruksella, mikä on yhteiskunnallisesti hyväksytty selitys univaikeuksille.

Työntekijät positioivat asiakasta mielenterveydeltään heikon positioon *yleistämällä, inhimillistämällä, suostuttelemalla ja neuvomalla*. Asiakas positioituu mielenterveydeltään heikoksi *torjumalla, mitätöimällä ja ulkoistamalla*. Asiakas positioituu mielenterveydeltään heikoksi *ulkoistamalla* avun tarpeensa ja puhumalla itsestään kolmannessa persoonassa sekä *mitätöimällä* ennakkoon, että ei usko saavansa apua.

Instituutioiden ja auttamistyön järjestelmien käytännöillä ja sopimuksilla on merkitystä käytännön työhön. Suurimpana haasteena on ihmisen oman tarinan kohtaaminen ja tilan antaminen silloinkin, kun se ei ole mallitarina elämänhallinnasta. Asiakkaan ongelmia korostava määrittely, voi johtaa tunnistamaan voimavarojen sijaan vaikeuksia, ja kohtelevaan asiakkaita vähempiarvoisina. (Kulmala 2006, 69; Raitakari 2004, 3, 7; Raunio 2009, 90.)

TYP-työ on suunniteltu mahdollisimman joustavaksi järjestelmäksi, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta moniammatillisen verkoston tuella. On tärkeää pohtia ovatko instituutiot hallitsemassa asiakkaiden elämää vai auttamassa selviytymään hallitsemattomassa maailmassa. Asiakkaiden asioiden tulisi puhua voimavarakeskeisesti. Toimenpiteet tulisi suunnitella yhteistyössä niin, että sovitut toimenpiteet olisivat myös asiakkaiden tavoitteita. Työntekijöiden ymmärtämättömyys TYP-asiakkaiden elämäntilannetta kohtaan voi vahvistaa asiakkaiden positioitumista mielenterveydeltään heikoiksi. On tärkeää huomioida osallisten mahdollisuudet vääriin tulkintoihin ja ennakkoletuksiin. Mikäli asiakkaiden todelliset tarpeet jäävät kohtaamatta, voivat työntekijät olla työntämissä heitä marginaaliin. Asiakkaan positioituminen mielenterveydeltään heikoksi ei tarkoita aina psyykkisiä ongelmia vaan siihen voi olla syynä myös kuormittava elämäntilanne.

Asiakaskeskeisyys voi kuitenkin olla myös liiallista, jolloin työntekijä keskittyy kuuntelemaan asiakkaan tarpeita työntekijän asiantuntijuuden jäädessä taustalle. Ongelmaksi voi tulla liiallinen positiivisuus, jolloin ikäviksi koettuja asioita ei oteta puheeksi tai niistä ei puhuta oikeilla nimillä. (Mönkkönen 2007, 64–70.) Analyysin esimerkissä asiakasta kohdellaan mielenterveydeltään heikkona, ehdottamalla hänelle keskustelutukea ja puhumalla hänen matalasta mielialastaan, mutta sen yhteyttä hänen työttömyyteensä ei mainita. Liiallinen asiakaskeskeisyys näyttää estävän asioista puhumisen niiden oikeilla nimillä. Asiakas olisi voinut kokea helpottavana, jos työntekijät olisivat sanoneet, että hän ei ollut työkyntoinen vaikeassa elämäntilanteessaan. Se olisi voinut helpottaa asiakkaan syyllisyyttä ja antaa itselleen luvan olla hetkellisesti heikko. Toisaalta ongelmana on se,

että työttömyysturvalain (ks. L2012/1290) mukaan asiakkaan pitää pystyä ottamaan täysipäiväistä työtä vastaan.

Välittävä asiakassuhde kestää ja kannattelee. Tutkimusten mukaan luottamuksellinen suhde ennustaa hyviä tuloksia. (Riikonen 1992, 50–57.) TYP-työssä asiakassuhteet ovat pääsääntöisesti pitkiä, joten TYP:ssa on mahdollista tukea asiakasta pitkäkestoisen, luottamuksellisen suhteen avulla. Mikäli TYP-tapaamiset rakentuisivat luottamukselle mahdollistuisi turvallinen ja välittävä asiakassuhde, jossa asiakas voisi olla mukana omana itsenään ja asioista voitaisiin puhua niiden oikeilla nimillä.

5.3 Asiakas toimijana

Asiakkaan toimijuus pitää sisällään hänen kykynsä toimia arjessa. Kielhofner (2004) erottelee ihmisen toimintaa ohjaavina tekijöinä tahdon, joka sisältää henkilökohtaisen vaikuttamisen, mielenkiinnot ja arvot, tottumuksen, joka sisältää tavat ja rutiinit sekä suoriutumisen, joka sisältää fyysisen ja psyykkisen ympäristön. Laaja-alaisena kokonaisuutena ihmisen toiminta voidaan ymmärtää vain siinä ympäristössä, jossa hän elää arkeaan. (Kielhofner 2004.) Tämä pitää huomioida myös TYP-asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Asiakkaan toimijuus on ymmärrettävä kokonaisvaltaisesti, mihin pyritään TYP-työssä muun muassa siten, että asiakkuuden aluksi sosiaalialan työntekijä tekee hänelle sosiaalihuoltolain (L2014/1301) mukaisen palvelutarpeen arvion

Pietikäisen & Mäntysen (2009, 11–14) ja Woodin & Krogerin (2000, 10) mukaan diskurssin tutkija on kiinnostunut, miten ja minkälaisia asemia ja toimijuuksia ihminen muodostaa itsestään Diskursianalyysissä voidaan tehdä näkyväksi sosiaalisten käytäntöjen valtasuhteita esimerkiksi tutkimalla ääneen pääseviä toimijoita, keitä he ovat, mitä he puhuvat ja mistä he vaikenevat. Kiinnostavaa on myös toimijoiden väliset suhteet ja positiot, joihin heitä asemoidaan, sekä se kenen ääntä kuullaan ja kenen ei. Toimintaa pyritään ymmärtämään kokonaisuutena ihmisten olemusten ymmärtämisen sijaan. Tyypillistä on, että ihmiset määrittelevät itseään positiivisesti tai negatiivisesti, korostaen joko hyviä tai huonoja ominaisuuksiaan. (Alhanen 2007, 70; Goffman 1986; Jokinen ym. 1993, 86–87; Jokinen ym. 2004, 37–41; Jokinen & Juhila 1993, 75–77.)

Toimija roolissa asiakkaan positioita ovat 'selviytyjä', 'aktiivinen' ja 'passiivinen'. TYP-tapaamisissa korostuu asiakkaan positiointi aktiiviseksi sekä itsensä että työntekijöiden toimesta. Selviytyjän ja passiivisen positio näyttävät asiakkaan keinoina selviytyä aktiivisuuden haasteista,

jos hän kokee ne haastavina. Työntekijät puolestaan positioivat asiakasta selviytyjän positioon, kun heidän tavoitteenaan on saada asiakas TE-toimiston arvojen mukaan aktiiviseksi toimijaksi. Selviytyjän positiossa korostuu asiakkaan todellisen toimintakyvyn ja tavoitteiden välinen ristiriita, josta TYP-tapaamisissa ei aineiston perusteella puhuta.

Aineistossa asiakkaiden toimintakykyyn vaikuttavat fyysiset ja psyykkiset tekijät sekä ympäristö. Työntekijöiden keinoja positioida asiakkaita toimijan roolissa ovat *kannustaminen, kehuminen, kysyminen motivointi, neuvominen, ohittaminen, puheenaiheen vaihtaminen ja suostuttelu*. Asiakkaiden tapoja positioitua toimijan roolissa ovat *kieltäminen, ohittaminen, miellyttäminen, myötäileminen, pyytäminen, ulkoistaminen ja selittäminen*. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään autettavan asiakkaan positioita 'selviytyjä', aktiivinen toimija' ja 'passiivinen toimija'. Alalukujen aluksi on lyhyt kuvaus position keskeisistä asioista, jonka jälkeen tarkastelen muodostuvia positioita aineiston esimerkkien avulla. Alalukujen lopussa pohdin analyysiä teorian valossa suhteessa TYP-työhön.

5.3.1 Selviytyjän positio

Alhanen (2007, 11, 12) kuvaa Foucault'n (1994) mielipidettä, että tieteelliset diskurssit objektivoivat ihmisten elämää. Tämä näkyy esimerkiksi, kun TYP-asiakkaalta edellytetään tietyn roolin omaksumista ja hänen subjektiuttaan pyritään muuttamaan objektivoimalla häntä. Asiakasta kohdellaan instituutiolle ominaisilla ajattelu- ja toimintatavoilla. TYP:ssa asiakkaan oletetaan olevan aktiivinen, vaikka hänen rajoituksensa olisivat merkittäviä. Selviytyjäksi positioituminen näyttäytyy asiakkaan näkökulmasta ristiriitaisena, koska hänen kykynsä toimijana eivät riitä työntekijöiden edellyttämiin toimenpiteisiin. Asiakkaan pärjäämispuhetta ristiriitaisessa elämäntilanteessa olen nimennyt selviytyjän positioiksi.

Seuraavan esimerkin asiakas on kokenut henkilökohtaisessa elämässään merkittäviä menetyksiä, joiden vaikutuksesta työssä käymiseen ei puhuta vaan hän etsii aktiivisesti töitä. Hän on keskeyttänyt koulun, johtuen raskaasta elämäntilanteestaan, minkä takia työttömyysetuuden maksu on keskeytetty. Asiakkaalla ei ole tulossa rahaa ja hän suhtautuu toimeentulotuen hakemiseen kielteisesti, kuten seuraavassa esimerkissä ilmenee.

Sosiaalialan työntekijä 3: Sä oot ollu, sä oot ollu opiskelemassa, pari tota tommosta työvoimakoulutusta sul on ollut tässä tässä välillä ja töitäkin oot välillä tehnyt, palkkatuella ja sitte sitte ilmankin palkkatu-
kea ja. Mitä sun elämään tällä hetkellä kuuluu?

Asiakas 3: taas työnhakua

Sosiaalialan työntekijä 3: työnhakua niin justiin, onko ollu sopivia paikkoja mitä haet tai?

Asiakas 3: täl hetkellä ei, kaikki työnhaku on päättynyt valitettavasti negatiivisesti

Sosiaalialan työntekijä 3: niin et sulle kelpas työ, kun työ joo aivan ja sit sä hait tohon yhdistelmäajo-
neuvonkuljettajan koulutukseen ja se nyt sitten keskeyty tässä toukokuussa oliko näin?

Asiakas 3: joo se vähän keskeytyi henkilökohtaisten syiden takia

Sosiaalialan työntekijä 3: Okei joo, no haluatsä kertertoa et mitä

Asiakas 3: Joo mä en tiedä, jos sua kiinnostaa, mutta mulla niinku ... (huokaus) mulla kahden viikon ai-
kana niinku mmm oh äiti meni naimisiin ja äiti muutti heti maasta pois ja öööö isä menehtyi tohon tä-
hän epidemiaan

Sosiaalialan työntekijä 3: Okeeeei

Sosiaalialan työntekijä 3: Sul on ollu rankkaa siinä siinä sitten et tota, oliks se semmonen koulutus kui-
tenkin mikä sua kiinnostais olis kiinnostanu?

Asiakas 3: Joo olis kyllä nyt tällä hetkellä, pyrin kaikkiin työpaikkoihin, että mä haen, että voisitteko
ottaa mut työsopimuksella.

TE-asiantuntija 3: Mut sitä tässä ajattelen, että ei sulle enää taida olla tätä TYPin palvelutarvetta, että
oot ollu jo nelisen vuotta, tässä TYP:ssa ja sullahan on tiedossa kaikki palvelut, mitä on käytettävissä.
vois olla sopiva hetki, että siirtyisit jatkossa sinne TE-toimiston asiakkaaksi. Oot ollu silleen hyvin akti-
tiivinen, ja asiat on menny eteenpäin, mutta toki nyt valitettavasti tilanne on se, että työtä varmaan,
varmaan tota se nyt ennen syksyä jotain taas löytyy, siitä siitä lähdetään.

Sosiaalialan työntekijä 3: Se tosiaan tää TYP asiakkuus niinku määräaikaan mä en muista siitä var-
maan silloin alussa on ollutkin et se on maksimissaan kaksi, kolme vuotta on niinku yleensä, yleensä.
Tosiaan mut et on niinku määräaikainen palvelu.

Asiakas ja työntekijä puhuvat asiakkaan elämän haasteita ja työnhausta. Keskustelua ei käydä asi-
akkaan todellisesta työkyvystä ja raskaiden kokemusten vaikutuksesta hänen työ- ja toimintaky-
kyynsä. Työntekijä positioi asiakkaan selviytyjäksi ohittaessaan asiakkaan menetysten vaikutuksen
hänen työkykyynsä. Työntekijä sanoo aluksi ottavansa osaa asiakkaan menetysten takia, mutta hän
jatkaa samaan hengenvetoon, kysymällä asiakkaan keskeytyneestä koulutuksesta. *Vaihtamalla pu-
heenaihetta* työntekijä positioi asiakkaan selviytyjäksi. Myös asiakas positioituu selviytyjäksi, *vaih-
tamalla puheenaiheen* surusta koulutukseen yhtä sujuvasti kuin työntekijä. Keskustelussa työnteki-
jän rooli TYP-työntekijänä näyttäytyy vahvasti asiakkaan työllistymiseen liittyvien asioiden hoita-
misena. Toisaalta vaikean *puheenaiheen vaihtaminen* voi kertoa työntekijän vaikeudesta kohdata
asiakas henkilökohtaisen surunsa kanssa ja puhua siitä.

Asiakkaan tulevaisuuden puhe keskittyy työn tai koulutuksen hankkimiseen. Keskustelun taustalla
olevista asioista, *miksi* asiat ovat niin kuin ovat, ei puhuta ääneen. Asiakkaan työnhaun epäonnistu-
minen näyttäytyy asiakkaan henkilökohtaisena ongelmana ja johtuvan hänen ominaisuuksistaan.
Pahimmillaan tällainen selviytymispuhe voi pitkällä tähtäimellä heikentää asiakkaan tilannetta.

Keskustelun perusteella työntekijät ovat sopineet TYP asiakkuuden lopettamisesta ennen tapaamis-
ta. Nykyisen tilanteen kuormittavuus ei muuta päätöstä TYP-asiakkuuden lopettamisesta. *Työnteki-*

*jät positioivat asiakkaan selviytyjäksi, kertomalla hänelle, että hänen tilanteensa on mennyt eteenpäin, hän tietää mistä löytää tarvitsemansa palvelut. Keskustelussa ei yksilöidä asiakkaan tarvitsemia palveluja, eikä mistä hän voisi niitä hakea. Asiakkaan tavoitteena on löytää töitä. Muun keskustelun perusteella asiakkaan tilanne on huonontunut merkittävästi lähimenneisyydessä. Asiakkaan positiointi selviytyjäksi tapahtuu työntekijöiden toimesta *ohittamalla* hänen todelliset tarpeensa ja *vaihtamalla puheenaihetta*. Asiakas positioituu tilanteessa *alistuvasti* ja *passiiviseksi* selviytyjäksi.*

Seuraavassa keskustelussa puhutaan asiakkaan työttömyysetuuden katkeamisesta, koska hän on keskeyttänyt työttömyysetuudella myönnetyn koulutuksensa:

Asiakas 3: Mä luulen, että mulla on tällä hetkellä työmarkkina keskeytetty sen takia että.

Sosiaalialan työntekijä 3: Ai niinpä joo no se on varmaan siihen koulun keskeytymiseen liittyen.

Asiakas 3: Tossa viikolla mä huomasin, että se on katkastu.

Sosiaalialan työntekijä 3: Joo niin oooksa hakenut kelasta toimeentulotukea tai vai onkse nyt vasta katkennu sitte ihan just.

Asiakas 3: Jos mä muistan oikein, se oli vasta viime viikolla, kun se on katkennut niin taitaa tulla kolme päivää.

Sosiaalialan työntekijä 3: Niin just joo elikkä tässä tilanteessa sitte, kun se työmarkkinatuki on katkennut ja sitä asiaa selvitetään.

Sosiaalialan työntekijä 3: Oooksa hakenut nyt toimeentulotukea sitten, kun työmarkkinatuki on katkennu niin niin.

Asiakas 3: Niin mulle pitäis löytää uus työpaikkoja kaks viikkoa väliä.

Sosiaalialan työntekijä 3: Niin tietysti työpaikka löytyy sitte mutta muista sitte sitä toimeentulotukea hakea, että et tavallaan viivyttelä sen kanssa, ettei tuu sitte ongelmaa raha raha-asioiden suhteen niin tota liikaa.

Työntekijä ilmaisee huoltaan asiakkaan taloudellisesta pärjäämisestä työmarkkinatuen katkettua. Asiakas positioituu selviytyjäksi raha-asioidensa hoitajana. Hän aikoo pärjätä ilman toimeentulotukea. Asiakas *ohittaa* työntekijän ehdotukset toimeentulotuen hakemisesta. Hän ilmaisee, *uskovansa*, että löytää töitä kahden viikon sisällä. Myös työntekijä sanoo työpaikan kyllä löytyvän, vaikka muun keskustelun perusteella on ilmeistä, että hän ei usko siihen. Epäilyksistä ei puhuta ääneen. Asiakkaan vastahakoisuus toimeentulotuen hakemiseen kiinnostaa, koska myös toimeentulotukea maksaa Kela. Asiakkaan kokema syyllisyys työmarkkinatuen keskeytyksestä vaikuttaa mahdolliselta syyllisyyden aiheuttajalta. Myös yhteiskunnallisten asenteet näyttävät vaikuttavan, asiakkaan negatiiviseen suhtautumiseen hakea toimeentulotukea.

Työntekijän keinoja positioida asiakasta selviytyjäksi ovat *kertominen*, *motivointi*, *ohittaminen* ja *toivon ylläpitäminen*. Asiakkaan keinoja positioitua selviytyjäksi ovat *alistuminen*, *ohittaminen*, *selittäminen* ja *passiivisuus*.

Modernissa yhteiskunnassa ihmiset ovat vastuussa valinnoistaan. Minuus muodostuu jatkumossa menneisyydestä, nykyhetkeen ja ennakoituun tulevaisuuteen. Elämä etenee valintatilanteesta toiseen, eikä lopputulosta voida ennakoida. (Saastamoinen 2006a, 146.) Työntekijöiden pitäisi huomioida asiakas kokonaisvaltaisesti, huomioiden hänen menneisyytensä, nykyisyytensä ja tulevaisuutensa sekä hänen todelliset voimavaransa, sen hetkessä tilanteessaan. Tärkeää olisi pohtia syitä, miksi asiakkaan työpaikat ovat vaihtuneet tiuhaan tai koulut ovat keskeytyneet toistuvasti. Mikäli työttömyyttä käsitellään vain yksilön henkilökohtaisena ongelmana, se aiheuttaa syyllisyyttä, joka voi vaikeuttaa selviytymistä seuraavassa työpaikassa. Todellinen kohtaaminen voi jäädä tapahtumatta, mikäli asioista ei puhuta niiden oikeilla nimillä ja asioita jätetään sanomatta. Kohtaamalla asiakas aidosti ja pohtimalla hänen todellista elämäntilannettaan ja todellisia vaihtoehtoja olisi mahdollista saavuttaa pitkäkestoisempia ratkaisuja, joihin asiakas voisi sitoutua. Dialogisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa luodaan yhdessä uutta todellisuutta, hyödyntäen molempien asiantuntemusta (ks. esim. Mönkkönen 2001; Mönkkönen 2002; Mönkkönen 2007). Dialoginen vuorovaikutus olisikin ehkä mahdollistanut selviytyjä-asiakkaan elämäntilanteen laaja-alaisemman tarkastelun ja ollut asiakkaalle hyödyksi hänen elämäntilanteessaan.

Raitakarim (2004, 72) mukaan vahvat moraaliset lataukset elämänhallintapuheessa vaientavat äänet, jotka eivät resonoi arjen tavoitteiden kanssa. Tämä näkyy TYP-työntekijöiden positiivisena palautteena esimerkiksi työstä tai kuntoilusta. Elämänhallintapuhe, joka ei resonoi arjen tavoitteiden kanssa ohitetaan tai pyritään ohittamaan hiljaisuudessa. Millerin & Glasnerin (1997) ja Raitakarim (2004, 59–60) mukaan yhteiskunnassa toimimisen edellytyksenä on tietää, miten kulttuurissa kuuluu toimia ja ajatella. Kulttuuriset mallitarinat näkyvät arjessa ja yksilöt voivat kokea tarvetta perustella, mikäli he eivät toimi odotusten mukaan. Tämä näkyi edellisessä esimerkissä, jossa asiakkaan vastahakoisuus hakea toimeentulotukea ilmentää asiakkaan ajastusta kulttuurisesta mallitarinasta, johon ei kuulu toimeentulotuen hakeminen. Asiakas näyttää kokevan toimeentulotuen hakemisen kertovan hänen epäonnistumisestaan. Jos ristiriita kulttuurisen mallitarinan ja toimintakyvyn välillä on suuri, se voi vaikeuttaa arjessa selviytymistä. Jeffersonin & Leen (1992) mukaan terapeutin neuvojen hylkäämisen syynä voi olla yritys selviytyä ympäristön toimintojen muutoksen aiheuttamasta epävarmuudesta. TYP-työssä olisikin tärkeää huomioida asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne. On tärkeä ymmärtää, että yleensä asiakas toimii itselleen mielekkäällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla.

5.3.2 Aktiivisen positio

Suomalaisen aktiivipolitiikan taustalla vaikuttaa uusliberalismi, mikä johtaa yksilön vastuun korostamiseen. Apua tarvitsevat määrittyvät ongelmakansalaisiksi, kun työttömyys nähdään taloudellisena ongelmana rakenteellisen ja sosiaalisen ongelman sijaan. Institutionaaliset käytännöt ja instituutioiden työntekijät määrittelevät asiakasta ja sitä kautta hänen kuvaansa itsestään toimijana. (Jokinen 2012, 139; Juhila 2000, 191, 192; Keskitalo & Karjalainen 2013, 7–10; Serrano Pasqual 2007.) Aineistossa tämä näkyy asiakkaan ongelma-keskeisenä määrittelyinä. Työttömyys määrittyy yksiselitteisesti asiakkaan ongelmaksi. Tämä on ongelmallista, koska tällöin hyvinvointivaltiolla ei ole vastuuta ratkaista työttömyyden rakenteellisia ongelmia. Työttömyyden määrittely asiakkaan ongelmaksi vaikuttaa negatiivisesti hänen itsetuntoonsa, joka vaikeuttaa pitkällä tähtäimellä hänen työllistymistään.

Analyysissäni asiakkaan aktiivisuus tarkoittaa yhteiskunnan normien mukaista aktiivista, tuottavaa toimintaa. Aktiivisuuden tavoite näyttäytyy aineistossa tavoiteltavana sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Tutkijan roolissa on ajoittain haastavaa hahmottaa, onko kyse asiakkaan sisäisestä vai ulkoisesta motivaatiosta ja onko aktiivisuudesta asiakkaalle hyötyä. Kuvaan seuraavassa esimerkkien avulla asiakkaan positioitumista aktiiviseksi työelämässä, vapaa-ajalla ja terveydestään huolehtijana.

Analysoituissa keskusteluissa työntekijät asemoivat asiakasta aktiivisen positioon, antamalla hänelle positiivista palautetta työhausta. Seuraavassa esimerkissä asiakas positioi itseään aktiiviseksi, *kertomalla* hakevansa myös epäsovivia työpaikkoja. Yrittämisestä huolimatta asiakas ei ole työllistynyt. Työntekijä suhtautuu asiakkaaseen *kannustavasti* ja on kiinnostunut hänen työhausta:

Asiakas 3: Taas työnhakua.

Sosiaalialan työntekijä 3: Onko ollu sopivia paikkoja mitä haet tai?

Asiakas 3: Täl hetkellä ei, kaikki työnhaku on päättynyt valitettavasti negatiivisesti.

Sosiaalialan työntekijä 3: Niin justiin, että ootko haastatteluihin päässy?

Asiakas 3: Ei se on vähän jääny siihen puhelimeen.

Sosiaalialan työntekijä 3: Niin justiin puhelinkontaktiin niinku.

Sosiaalialan työntekijä 3: Oliko se pakettiauton kuljettajan työt semmosia, oliko se kuitenkin semmosta, mistä sä tykkäsit?

Asiakas 3: Työ on työ.

Sosiaalialan työntekijä 3: Niin et sulle kelpas työ, kun työ. No sä oot ainakin tosi ahkerasti etsinyt töitä.

Asiakas 3: Täytyy etsiä.

Sosiaalialan työntekijä 3: Niin oot ollut kyllä niin ei oo kyllä paljon rajoitteita.

Asiakas kertoo tehneensä kaikkensa löytääkseen töitä. Hän ei valikoi työpaikkojen suhteen vaan kaikenlainen työ kelpaa. Asiakas *todistelee* yrittäneensä kaikkensa saadakseen työpaikan. Hän on esimerkiksi soitellut eri työpaikkoihin. Työntekijä kysyy *kiinnostuneena* asiakkaan työn hausta. Hän yrittää kysyä myös asiakkaan todellisia kiinnostuksen kohteita työpaikkojen suhteen, mutta asiakas *ohittaa* kysymyksen. Kiinnostuksen kohteista keskustelu olisi tärkeää pitkäaikaisen työpaikan löytymiseksi. Epämieluisat, itselle sopimattomat työpaikat voivat vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan työssä selviytymiseen ja vaikeuttaa seuraavan työpaikan löytymistä. Aineistossa ilmenee, että asiakkaalla on ollut useita työsuhteita. Asiakas positioituu aktiiviseksi etsimällä kaikenlaisia työpaikkoja.

Toisessa keskustelussa asiakas positioituu aktiiviseksi myös vapaa-ajallaan.

Sosiaalialan työntekijä 1: Mitäs muuten kuuluu? mites tää arki tässä koronan aikana on pyöriny muuten.

Asiakas 1: Kyl se on ihan hyvin on pyöriny että oon kuitenkin saanu liikuttua että tolleen tuolla maastoissa justiinsa liikkunu ja lenkkeilly.

Sosiaalialan työntekijä 1: Joo se on hyvä sitä ei kukaan ole vielä kieltäny eikä, eikä voi tietenkään (naurahdus).

Asiakasta kehuaan hänen aktiivisuudestaan vapaa-aikanaan. Hän kertoo työntekijöille toimineensa yhteiskunnallisesti hyväksyttävällä tavalla. Asiakas on liikkunut ja lenkkeillyt. Puheessaan asiakas toistaa työntekijän puhetta sanasta sanaan, minkä tulkitsen asiakkaan keinona *miellyttää* työntekijää ja haluna osoittaa aktiivisuuttaan. Työntekijä positioi asiakkaan aktiiviseksi, *kehumalla* häntä yhteiskunnan normien mukaisesta toiminnasta. Työntekijän kommentti, että ”lenkkeilyä ei ole kielletty, eikä voidakaan kieltää”, kertoo hänen kannustavan asiakasta edelleen toimimaan kuuliaisesti, yhteiskunnan normien mukaan. Työntekijä *kehuu* asiakasta.

Aktiivisuus näkyy aineistossa myös asiakkaan aktiivisuudella hakeutua palvelujen piiriin, kuten aloittaa psykoterapia. Seuraavassa keskustelussa työntekijä positioi asiakasta aktiiviseksi psykoterapiaan menijäksi *olettamalla*, että asiakas haluaa sen aloittaa. Asiakkaan positioituminen aktiiviseksi herättää ristiriitaisia ajatuksia, koska hän ei tunnu tietävän, mitä Kelan kustantama psykoterapia tarkoittaa.

Sosiaalialan työntekijä 1: Löysiksä sen psykoterapeutin jo?

Asiakas 1: En oo löytäny ku justiinsa se ku ei oo ollu sitä kelan niinku tarjoa niinku ei ollu se kelan juttu. Ei ollu niillä sopiva niin sitte nyt sitte taidan tehdä sillee et mä en sitä, kelan tukijuttua, ota ollenkaan, ku niillä on just näitä näitä, et ottavat niinku huomioon, että eivät ole kelan niinku valitsema. Maksaa vähä vähemmän sitte.

Sosiaalialan työntekijä 1: Joo se on nyt, tää korona sotkee nää kaikki kuntoutuksetki vähä.

Keskustelussa ilmenee, että asiakas ei ole löytänyt psykoterapeuttia. Keskustelussa syntyy vaikutelma, että asiakas ei ole etsimässä psykoterapeuttia, mitä hän ei sano suoraan. Asiakas ei tiedä mitä Kelan psykoterapeutilla tarkoitetaan. Hän puhuu sekavasti Kelan tukijutusta, jatkaen, että ”on sellaisia, jotka ottavat huomioon, että eivät ole Kelan valitsemia ja maksavat vähemmän”. Sellaiset on käsitteenä epämääräinen, eikä keskustelussa mainita tarkoittaako asiakas sillä terapeuttia, aatesuuntausta vai fyysistä paikkaa. Keskustelun perusteella syntyy vaikutelma ulkoapäin ohjatusta motivaatiosta ja asiakkaan haluavan osoittaa aktiivisuuttaan sanomalla aloittavansa terapian. Keskustelussa ei selviä, mitä psykoterapiasta on aiemmin keskusteltu ja onko asiakas ollut motivoitunut sen aloittamaan. Muut terapiamuodot tulevat asiakkaalle huomattavasti kalliimmiksi, koska niihin hän ei voi saada Kelan korvausta. Herää kysymys, miksi asiakas ei sano suoraan, jos hän ei halua psykoterapiaan. Keskustelussa ei myöskään selviä tietääkö asiakas, mitä psykoterapialla tarkoitetaan ja miten se voisi häntä auttaa häntä. Työntekijä ei kysy asiakkaan mielipidettä terapian aloittamisesta, eikä asiakas sitä ilmaise. Psykoterapiaan tarvitaan merkittävää sitoutumista ajallisesti, henkisesti ja taloudellisesti, Kelan korvauksesta huolimatta.

Työntekijät positioivat asiakasta aktiiviseen positioon *kannustamalla, kehumalla, kiinnostuksella, olettamalla ja positiivisella palautteella*. Asiakkaat positioituvat aktiivisiksi *etsimällä, ohittamalla ja todistelemalla*.

Ihmiset kuvaavat itseään, vastaamaan toisten toimijoiden odotuksia käyttämällä tilanteissa identiteettejä, jotka muut voivat tunnistaa (Gubrium & Holstein 2001, 7; Juhila 2004, 28). Aktiivisuuden positiossa näkyy voimakkaana asiakkaiden tarve toimia siten kuin, miten he olettavat toisten toimijoiden eli työntekijöiden odottavan. Käytössä olevat identiteetit kuvaavat asiakkaiden sitoutumista yhteiskunnan normien noudattamiseen, kuten työntekijä, liikunnan harrastaja tai mielenterveytensä hoitaja. Analyysissä asiakkailla näyttää olevan tarve ilmaista toimivansa yhteiskunnan ihanteiden mukaan.

Duberley & Johnson (2009, 360) ja Phillips & Hardy (2002, 83–85) toteavat hallitsevan diskurssin sanelevan toiminnan, jota pidetään hyväksyttävänä ja sulkevan pois vaihtoehtoisia tietämisen ja käyttäytymisen tapoja. Hallitsevaa diskurssia esittää analyysissä aktiivisuuden ihannointi. Aineistossa ei puhuta valmiuksista, joita asiakas tarvitsee kyetäkseen aktiiviseen toimintaan. Vaihtoehtoisia tietämisen tai ajattelun tapoja voisi olla pohtia asiakkaan valmiuksia ja ajatella hänen toimintakykyään toimintoja porrastaen. Asiakkaan kannalta voisi olla hyödyllistä pohtia etukäteen polkua,

miten hänen toimintakykynsä voisi parantua pikkuhiljaa. Tätä ei ilmennyt analyysissä, mutta työtömille suunnatut toimenpiteet mahdollistavat asteittaisen toimintakyvyn paranemisen, missä oleellista on asiakkaan kuva itsestään toimijana. Tässä työntekijöillä on suuri vastuu tukea asiakasta saavuttamaan itsestään toimijana myönteinen minäkuva.

Työttömyyden syyt ovat monenlaisia ja myös polut työttömyydestä pois ovat erilaisia. Aineistossa työhönvalmennus ja psykoterapiasta keskustelut voi ajatella esimerkkeinä porrastetuista toiminnoista, kun tavoitteena on toimintakyvyn paraneminen. Erityisen tärkeää olisi pohtia asiakkaan kanssa yhdessä hänen polkuaan ja syitä epäonnistumisiin. Olisi tärkeää, että työntekijät pystyisivät olemaan aidosti rinnalla kulkijoita, joiden tukeen voi luottaa myös epäonnistumisten hetkellä. Analyysissä asiakkaille suunnatut toimenpiteet näyttäytyivät melko irrallisina ja työntekijöiden määrittäminä. Asiakas voisi hyötyä rajatuista, tarkkaan suunnitelluista toimenpiteistä, joiden suunnittelussa hän itse olisi mukana. Yhteisen päämäärän selkeys auttaisi työskentelyn suuntaamista asiakkaan hyödyksi, yhteistyössä työntekijöiden ja asiakkaan kanssa.

Asiakkaiden toimijuutta voisi tukea, tuottavan aktiivisuuden lisäksi myös, esimerkiksi vapaaehtoisuuteen, harrastuksiin tai muuhun mielekkääseen toimintaan. Asiakkaiden työttömyyteen vaikuttavia tekijöitä tulisi tunnistaa ja niihin tulisi miettiä rakenteellisia ratkaisuja. Joskus asiakkaiden refleksiiviset tietoisuudet itsestään ovat kielteisiä. Heillä voi olla vaikeuksia tietää, mitä he haluaisivat tehdä. Mielestäni tulisi pohtia tarkkaan, mihin toimenpiteisiin asiakasta motivoidaan. On eettisesti ristiriitaista, jos työntekijä voi painostaa asiakasta toimenpiteisiin uhkaamalla työttömyysetuuden menettämisen. Toimenpiteillä voi tulla olemaan asiakkaalle hyötyä pitkällä aikavälillä, mutta kysymys kuuluu, kenellä on oikeus päättää asiakasta hyödyttävistä toimenpiteistä. Ihanteellista olisi päästä asiakkaan kanssa aitoon dialogiseen vuorovaikutukseen ja pohtia yhdessä hänen kanssaan vaihtoehtoja. Van Dijk (1993, 254) mukaan suostuttelu ja manipulointi ovat keinoja muuttaa toisen mieltä omien intressien mukaiseksi. Onkin oleellista pohtia, onko työntekijöillä joissakin tapauksissa oikeus pakottaa asiakasta toimenpiteeseen. Milloin tarvitaan pakottamista ja milloin on asiakkaiden etu määrittellä itse toimenpiteistään Ongelmana voi olla myös sopivien vaihtoehtojen puuttuminen. Tutkijana ajattelen, että parasta olisi mahdollisimman nopea puuttuminen työttömyyteen ja tuen tarjoaminen varhaisessa vaiheessa sekä nopea ohjaaminen oikeisiin palveluihin, ennen ongelmien liiallista kasautumista.

5.3.3 Passiivisen positio

Raitakarin (2004, 72) tutkimuksen mukaan, kaikella toiminnalla on tarkoituksensa ja esimerkiksi vaikeneminen voi olla keino suojautua kritiikiltä ja ylläpitää omaa tilaa. Keskuksen ja marginaalin rajaa tuotetaan määrittelemällä, kenen arjen hallinta ei ole kunnossa, ja kenen tulee häntä ohjeistaa. Elämänhallintapuhe voi pahimmillaan oikeuttaa huono-osaisten luokittelun ja arvioida moraalisesti marginaaliryhmään kuuluvan arkea.

Aineistossani passiivisen positio ei näyttäydä tavoiteltavana. Se on analyysini ainoa positio, johon työntekijät eivät positioi asiakasta ollenkaan. Passiiviseksi positioituminen tapahtuu asiakkaan välttelykäyttäytymisen seurauksena, hänen vältellessään työntekijän aktivointiyrityksiä, johon asiakas ei halua tai koe pystyvänsä. Positioituminen passiiviseksi näyttää asiakkaan toiminnassa kokonaisvaltaisesti ja vaikeuttaa hänen suuntautumistaan tulevaisuuteensa. Aineistossa asiakkaan positiointi passiiviseksi tapahtuu kiertoilmasuin. Hän ei kieltäydy suoraan ehdotetuista toimenpiteistä, vaan kieltäytyminen tapahtuu positiivisen kautta. Passiivisuus näyttää asiakkaan tilanteessa tehokkaimmalta keinolta suojautua hänen vaikeaksi kokemaansa tilannetta. Tässä voitaisiin puhua myös vastapuheesta (Jokinen ym. 2004, 11, 12) eli asiakkaan tavoista toimia institutionaalisia vallan käytäntöjä vastaan.

Seuraava esimerkki kuvaa asiakkaan suorittaneen tutkintoa, johon on kuulunut harjoittelu. Keväällä 2020 Suomessa on ollut voimassa poikkeuslaki, koronan takia, joten harjoittelu on suoritettu kotona.

Sosiaalialan työntekijä 2: Eli hän sai sen harjoittelupaikan ja sai, sai tutkinnon tutkinnon sitten.

Asiakas 2: No joo se koululla tais tehdä niitä, että emmä ei se saanut sitä harjoittelupaikkaa mutta se pysty koululle tekeen niitä jotain tehtäviä niin.

Sosiaalialan työntekijä 2: Oliko se tossa korona aikaankin vai saikse jo aikaisemmin tehtyä niitä valmiiksi? Miten sulla niinku miten sulla oli sitä työtä vielä siinä?

Asiakas 2: Mullaha ei oo ollu ku ei siinä ollu ku se kouluhan oli kiinni et en mä tiedä, mitä hän (naurahtaus) on kotonaan tehny mutta tota (puuuh).

Sosiaalialan työntekijä 2: No niin, eli se päätty, päätty jo vähän aikasemmin.

TE-asiantuntija 2: No mites sulla omia ajatuksia on ton opiskelun suhteen?

Asiakas 2: (huokaus) Oon mä niit täs mietiskellyt mut en mä mihinkään lopputulokseen oo tullu. (naurahtaus)

TE-asiantuntija 2: Joo onko sulla joku ala niinku selvillä mitäs sä kenties, mikä kiinnostais sua?

Asiakas 2: Eii sehän täs se ongelma onkin.

Sosiaalialan työntekijä 2: Oliko se niin että sulla sulla oli aika pitkään, se merkonomin koulutus oli sitte, sitte vähä niinku siinä tähtäimessä?

Asiakas 2: Niin se oli, kun ei mitään muutakaan keksiny, emmä tiedä onkse mikään (naurahtaa), mitä mä niinku välttämättä, ku mul on ollu koko ikäni se mun ongelma et en mä tiedä mitä mä haluan tehdä. Sillähän mä.

Sosiaalialan työntekijä 2: Joo.
TE-asiantuntija 2: Mmm.

Työntekijöiden asema instituution edustajina korostuu heidän kutsuessaan asiakasta pois passiivisen positiosta. Asiakas positioituu passiiviseksi *torjumalla* lähes huomaamattomasti, ehdotettuja toimenpiteitä. Hänen epävarmuuttaan olla tilanteessa ilmentävät huokaus ja naurahdukset. Asiakas ja työntekijä aloittavat keskustelun, puhumalla asiakkaasta kolmannessa persoonassa. Työntekijällä kolmas persoona vaikuttaa olevan käytössä, koska hän kertoo toiselle työntekijälle asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan kohdalla kyse näyttää olevan itsensä *ulkoistaminen*, vaikeaksi koetusta tilanteesta. Asiakkaan vastaukset työntekijöille ovat *myötäileviä*. Hän aloittaa jokaisen puheenvuoronsa, sanomalla miettineensä eri vaihtoehtoja, mutta jatkaa sanomalla, miksi kyseinen vaihtoehto ei sovi hänelle. Asiakas positioituu järjestelmällisesti passiiviseksi. Hän syyttää itseään siitä, että hän ei tiedä, mitä haluaisi elämässään tehdä ja pahoittelee sitä työntekijöille omana ongelmanaan.

Keskustelussa näyttää, että asiakkaan motivaatiota on ohjattu ulkoapäin. Hän ei koe henkilökohtaisen avustajan työtehtäviään omakseen, eikä koulu ole ollut hänen omien mielenkiintojensa kohde. Hän on mennyt sinne, kun on ollut pakko valita jotakin. Asiakkaan ongelma, näyttäytyy yhteiskunnallisena ongelmana. Individualistisen aatesuuntauksen mukaan, ihmisen pitää tietää, mitä hän haluaa elämässään tehdä. Työntekijät instituution edustajina, ovat vastuussa vaihtoehtojen tarjoamisesta asiakkaalle, mutta valinnan pakko on asiakkaalla itsellään.

TYP-tapaamisessa ei puhuta tilanteen yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Työntekijät ovat sitoutuneita motivoimaan asiakasta pois passiivisen positiosta. Työntekijät tarjoavat passiiviselle asiakkaalle vaihtoehtoja osallistua yhteiskunnallisesti hyväksytyyn aktiiviseen toimintaa. Tilanteessa voisi olla asiakkaan edun mukaista pysähtyä tarkastelemaan tilannetta ja sen taustalla olevia tekijöitä kokonaisvaltaisesti. Passiivisuuden taustalla olevat syyt tulisi kartoittaa mahdollisimman laajasti, mitä palvelutarpeen arvioissa on todennäköisesti tehty. Aiemmat huonot kokemukset koulu- ja työmaailmasta voivat vaikeuttaa uuteen paikkaan menemistä. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi kokemuksia kiusaamisesta. Asiakkaan harjoittelun suorittaminen näyttäytyy ajautumisena, vaikka se on ollut näennäisesti aktiivista toimintaa.

Asiakkaan retorisia keinoja positioitua passiiviseksi ovat itsensä *ulkoistaminen tilanteesta*, *itsensä syyllistäminen ja passiivisuus*. Asiakkaan positiointia passiiviseksi tapahtuu ainoastaan asiakkaan toimesta.

Työttömien toimijuus on rajattua, kun ei saisi syrjäytyä eikä passiovoitua, mutta aktiivisuuden hyväksytyt tavat, ovat tarkkaan rajattuja. Työttömän passiiviselta näyttävä toiminta ei aina pidä paikkaansa ja aktiiviselta näyttävä toiminta voi olla ajautumista, toimijan oman pyrkimyksen sijaan. (Lähteenmaa 2011, 47, 52.) Sosiologi Rosen (1999) mukaan länsimainen vapaus on lähellä yhteiskunnallista kontrollia ja sääntelyä. Ihmisten vapauden hallitsemisen sijaan sen kautta hallitaan, mikä näkyy yhteiskunnassa eri tavoin. Asiantuntijat eivät käske tai pakota, vaan tarjoavat resursseja tehdä itsenäisiä päätöksiä ja ihmisille annetaan mahdollisuus päättää palveluistaan. (Rose 1999.)

Raitakarin (2004, 71) mukaan hiljaisuus ja vähäinen palaute voivat olla tehokkaita tapoja puolustautua syytöksiltä, mikä näkyy aineistossa asiakkaan positioituessa passiiviseksi tilanteissa, joissa ehdotettiin hänelle toimenpiteitä. Asiakkaan kieltäytyminen on usein taitavaa, hän ei kieltäydy suoraan vaan kiertoilmaisujen avulla. Alistuminen auktoriteetille on mahdollinen tapa käyttää vapautta. Subjektit voivat myös pyrkiä riippumattomuuteen, aiemmin heidän ajatteluaan ohjanneista käytännöistä ja käsityksistä. (Alhanen 2007, 160.)

Yhteiskunnassa toimimisen edellytyksenä on ymmärrys itsestä ja yhteiskunnan muista jäsenistä. Sosiaalinen identiteetti syntyy yhteiskunnassa ja sen kehityksen päätepisteenä on sosiaalisen roolin löytäminen. Minuus on refleksiivistä tietoisuutta itsestä. Minuutta tulee pohtia monessa suhteessa, koska se voidaan tuottaa eri tavoin. (Arcer 2003, 1–17; Kuusela 2006, 48, 50; Saastamoinen 2006b, 170.) Myös työttömät ovat yhteiskunnan jäseniä. Heidän sosiaalinen identiteettinsä muodostuu heidän osallisuutensa perusteella ja osallistumismahdollisuudet voivat olla rajattuja useistakin syistä. Asiakkaan lähiympäristöllä, kuten perheellä ja ystävillä on merkitystä sosiaalisen identiteetin muodostumisella. Asiakkaista kahdella on puoliso, joista toisella on lisäksi lapsia. Kaksi asiakkaista kertoo yksinäisyyden kokemuksista. Toinen heistä kokee tulleen hylätyksi. Ansiotyön puuttuminen näyttää aineiston perusteella heikentävän asiakkaiden kokemuksia sosiaalisiin ryhmiin kuulumisesta eli sosiaalinen identiteetti on heikko. Julkisessa retoriikassa tuotetut mielikuvat, joita tällä hetkellä ohjaa uusliberalistinen aatos, vaikuttaa mielikuviin ja asennoitumiseen työttömistä ja sitä kautta yksilön refleksiiviseen tietoisuuteen itsestään, mihin vaikuttaa myös asiakkaiden kokemukset institutionaalisista käytännöistä, joita TYP edustaa. Mikäli asiakas kohtaa tapaamisissa paljon kritiikkiä, se voi heikentää ryhmään kuulumisen tunnetta ja edesauttaa asiakkaan syrjäytymistä yhteiskunnasta. Pahimmillaan toistuva ongelmien pohtiminen voi vaikeuttaa paluuta työelämään merkittävästi.

Asiakkaan positioituminen passiiviseksi ei näyttäydy aineistossa hänen omana tavoitteenaan. Passiivisen positiossa näkyy mielestäni erityisen hyvin Alhasen (2007, 160) näkemys, jonka mukaan alistuminen auktoriteetille on mahdollinen tapa käyttää vapautta. Työntekijöiden tulisi tiedostaa tilanne ja reagoida tilanteessa muutenkin, kuin tarjoamalla runsaasti aktivoivia toimenpiteitä. Dialoginen vuorovaikutus voisi tarjota uudenlaisen lähtökohdan työskentelyyn, asiakkaan oman elämän asiantuntijuus ja työntekijän ammattitaito ja hänen tarjoamansa tukimuodot voisivat auttaa asiakasta löytämään elämässään uudenlaista suuntaa. Olisi tärkeää, että asiakas kokisi voivansa itse vaikuttaa elämässään sen sijaan, että hän kokee ajautuvansa toimenpiteestä toiseen. Asiakkaan syyllistämistä työttömydestään tulisi välttää kaikin keinoin, koska liiallinen syyllisyys voi kuormittaa ja heikentää tulevaisuuden suunnittelua.

6 Yhteenveto ja pohdinta

Yhteenveto osiossa tarkastellaan aluksi tutkimusta kokonaisuudessaan ja sen merkitystä TYP-työllä, tutkimusprosessia ja tutkijan roolin merkitystä tutkimuksessa sekä lopuksi tutkimustuloste merkitystä TYP-työlle ja jatkotutkimussuosituksia.

6.1 Yhteenveto ja tulosten merkitys TYP-työlle

Kokonaisuutena analyysissäni näyttäytyy, että TYP-tapaamiset toteutuvat auktoriteettikeskeisesti. Rajojen asettamista määrittelevät pitkälti sanktiot, josta työttömyysetuuden menetys on yksi. Asiakkaita yritetään saada sopeutumaan vallitsevaan normiin ja aktivointi on keskeisessä asemassa työskentelyä. Keskeistä on tiedostaa, että asiakkaat omaavat erilaisia moraalisia ja tunteellisia asenteita. Heillä on erilaisia tapoja asemoida itseään arjessa, mikä näkyy myös TYP-tapaamisissa. Tämä on tärkeää huomioida tapaamisissa kuten asiakkaiden yksilöllisyysskin.

Olen tarkastellut tutkimuksessani, TYP-tapaamisissa asiakkaille muodostuvia positioita heidän ollessaan instituution asiakkaana, avun tarvitsijana ja toimijana. Instituution asiakkaille muodostuvia positioita ovat aktivoitava, selityselvöllinen ja ristiriitaisen viestinnän kohde. Avun tarvitsija asiakkaille muodostuvia positioita ovat kyvytön, muista riippuvainen ja mielenterveydeltään heikko. Toimija asiakkaille muodostuvia positioita ovat selviytyjä, aktiivinen toimija ja passiivinen toimija.

Analyysissä tapaamiset etenevät pitkälti työntekijöiden ehdoilla ja heidän intressiensä mukaan. Analyysin perusteella työntekijöillä on paljon erilaisia retorisia keinoja positoida asiakasta TYP-tapaamisissa. Käytössä on enemmän positiivisuuteen perustuvia keinoja kuin negatiivisia. Työntekijöillä on asiakkaaseen verrattuna käytössään enemmän valtaan liittyviä retorisia keinoja asiakkaan positioimiseen. Asiakkaiden käytössä olevat retoriset keinot ovat pitkälti alisteisia suhteessa työntekijöihin. He eivät ilmaise missään vaiheessa olevansa eri mieltä työntekijöiden kanssa. Eriävien mielipiteiden ilmaiseminen tapahtuu esimerkiksi passiivisuudella tai itsensä ulkoistamisella. Asiakkaan alisteinen positioituminen tapaamisissa kertoo hänen vähistä vaikuttamismahdollisuuksistaan tapaamisissa. Asian esittämisen tavoilla on merkitystä. TYP-tapaamisissa tulisi huomioida Jokisen ja kumppaneiden (2004, 9) käsitys, jonka mukaan kulttuuriset puhe- ja toimintatavat määrittävät marginaaleja ja muokkaavat ihmisten käsityksiä. TYP-tapaamisten riski marginalisoida ihmisiä on

suuri. Tarjottu tuki voi auttamisen sijaan pahimmillaan tuottaa asiakkaalle epätasa-arvoa ja syrjäyttää.

Aineistossa hallitsevana, diskurssin sanelemana toimintana näyttäytyy aktivointi. Monialaiset työllistymissuunnitelmatapaamiset toteutuvat tietyn kaavan mukaan, tietyillä reunaehdoilla, eikä toimimisen tapoja kyseenalaisteta. Aineistossa ei ilmene keskustelua vaihtoehtoisista tietämisen tai käyttäytymisen tavoista. Hyväksytyt aktiivitoimenpiteet ovat rajattuja. Sanomatta jääviä asioita, ei nosteta tapaamisissa esiin. Analysoidussa aineistossa asiakkaat eivät esitä kriittisiä tai kielteisiä kommentteja toisin kuin työntekijät. Asiakkailta on periaatteessa vapaus valita positionsa, mutta aineistona olevissa keskusteluissa heitä yritetään enimmäkseen asettaa yhteiskunnan ideologioiden mukaisiin positiioihin. Aineistossa asemoituminen tapahtuu lähes poikkeuksetta yhteiskunnan ihanteiden mukaisiin positiioihin. Asiakkaat kuvaavat itseään, sen mukaisesti miten he olettavat työntekijöiden odottavan heidän toimivan. Tämä näyttäytyy analyysissä ajoittain jopa ylikorostuneena. TYP-työntekijöiden olisikin tärkeä kiinnittää huomiota, kuuluuko ääni marginaalista keskuksiin ja onko siellä olevilla mahdollisuus keskustella tilanteestaan. (ks. esim. Bauman 1996; Jordan & Jordan 2000; Raitakari 2004, 72.) Kaikki TYP-asiakkaat eivät koe olevansa marginaalissa.

Analyysissä asiakkaiden yksilöllinen kohtaaminen, eli asiakkaiden kokonaisvaltaisen tilanteen ja voimavarojen huomioiminen jää työntekijöiden puolelta puutteelliseksi. Tapaamisissa keskitytään ensisijaisesti asiakkaiden haasteisiin ja kehityskohteisiin aktivoinnin näkökulmasta, kun taas positiivisten asioiden ja voimavarojen huomioiminen jäävät taustalle. TYP-tapaamisten tulisi kuitenkin olla sellaisia, että asiakkaita kohdeltaisiin tapaamisissa oman elämänsä asiantuntijoina ja he olisivat mukana tasavertaisina vuorovaikutussuhteen jäseninä yhdessä työntekijöiden kanssa. Vuorovaikutuksen tulisi olla dialogista, jotta kaikkien osapuolten ääni tulisi kuuluviin ja asiantuntemus hyödynnettäisiin. (ks. esim. Arnkil & Seikkula 2017; Mönkkönen 2001; Mönkkönen 2007.)

Analyysissäni ilmenee uusliberalistinen aatos ja individualistinen ihmiskuva Työttömyys nimetään poikkeuksetta asiakkaiden henkilökohtaisiksi ongelmiksi ja ratkaisuja etsitään yksilötasolta. Työttömyyden rakenteellisista syistä ja hyvinvointivaltion vastuusta työttömyyden hoidossa ei puhuta. Olisi tärkeää muistaa, rakenteellisten tekijöiden merkitys työttömyyden ratkaisussa ja se, että ongelmat eivät ole ratkaistavissa yksilötasolla. Työntekijöiden olisi tärkeää pohtia omia asenteitaan suhteessa asiakkaisiin ja työkavereihinsa. Arvokeskustelua tulisi käydä sekä omien ammattiryhmien työntekijöiden kesken että yhteisesti moniammatillisissa työryhmissä huomioiden asiakkaiden nä-

kökulmat. Tapaamisiin tulisi lisätä myönteistä palautetta ja haasteista tulisi keskustella voimavara- lähtöisestä näkökulmasta asiakkaiden tarpeiden mukaan. Työntekijöiden tulisi pohtia valtaan ja val- lankäyttöön liittyviä kysymyksiä asiakastyössä ja siihen liittyviä arvokeskusteluja tulisi käydä työn- tekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Olisi myös tärkeää pohtia TYP-tapaamisten itsestään selvi- nä pidettyjä käytäntöjä ja arvioida niiden merkitystä tapaamisessa asiakkaiden näkökulmasta.

6.2 Tutkimusprosessin ja tutkijan roolin pohdinta

Tutkimuksen onnistumisen ovat mahdollistaneet siihen osallistuneet työntekijät ja asiakkaat. Heille kuuluu erityisen iso kiitos siitä, että olen saanut osallistua tutkijan roolissa TYP-tapaamisiin. Ai- neiston ainutlaatuisuus herättää tutkijassa nöyryyttä ja tahtoa tuottaa tietoa, joka on hyödynnettävissä käytännön työssä. Haastavinta tutkimuksen analyysissä on ollut työntekijöiden työn analysointi. Olen pohtinut tutkimuksen aikana kokevatko he tutkimuksen tulokset ja kehittämistarpeet liian henkilökohtaisesti. Tätä en osannut edeltävästi ajatella ja se on ollut eettisesti haastavaa. Se on ollut yllättävää ja ilmennyt vasta analysointivaiheessa. On mahdollista, että työyhteisössä tunnustetaan tutkimukseen osallistuneita työntekijöitä, heidän puhetyylistään ja toimintatavoistaan. Tutkijana toivoisin, että yksittäisten työntekijöiden analysoinnin sijaan huomio kiinnitettäisiin tutkimuksessa ilmenneisiin rakenteellisiin ilmiöihin. Tutkijana koen vastuuta suojella tutkimukseen osallistuneiden intimitettiin, koska koen suurta kiitollisuudenvelkaa heidän mahdollistaessaan tutkimuksen toteu- tumisen. Uskon TYP työntekijöiden haluavan työskennellä asiakkaiden parhaaksi. Tämän takia on- kin tärkeää keskustella TYP-tapaamisten rakenteellisista tekijöistä ja miettiä suurempia kokonai- suuksia ja mahdollisesti vaihtoehtoisia työskentelytapoja.

Ylimääräisenä haasteena pro gradun tekemisessä on ollut kevään 2020 aikana, levinnyt koronavirus, joka on vaikeuttanut arkeani monessa suhteessa. Tutkimukseeni se on vaikuttanut niin, että TYP- tapaamiset on pidetty puhelimitse. Tutkijana olen kokenut yllättävänä, että olen huomannut vasta aineiston analyysissä, työntekijän merkittävän roolin heidän tuottaessaan asiakkaalle positioita. Analyysissä asiakkaan oma-aloitteinen positiointi on tapahtunut pitkälti työntekijän ehdoilla. Ana- lyysin tavoitellun positio sekä asiakkaan että työntekijöiden tuottamina on ollut aktiivisuuden posi- tio. Passiivisen positio on ollut ainoa, johon työntekijät eivät positioineet asiakasta aineistossa. Ana- lyysissä ilmenee, että työntekijöillä on voimakas tarve saada asiakas pois passiivisen positioista. Ak- tiivisuuden ihannoinnissa näyttäytyy sen yhteiskunnallinen arvostus, minkä voi ajatella myös TYP-

työn päätavoitteeksi. Olen oppinut ymmärtämään entistä paremmin asiakassuhteen vuorovaikutusta ja siihen vaikuttavia tekijöitä.

Yllättävää on ollut myös kohdata tunteeni, tutkiessani työntekijöiden vuorovaikutuksen analyysiä. TYP-tapaamisten työntekijälähtöisyys ja heidän valtansa määrittellä tapaamisten sisältöä, on tullut yllätyksenä. Olen perustellut esiinnousseita haasteita tieteellisellä kirjallisuudella. Olen kokenut haasteiden esiin nostamisessa negatiivisia tunteita ja syyllisyyttä, koska olen kokenut arvostelevani työntekijöiden työtä, vaikka näin ei ole ollut tarkoitus. Työyhteisön jäsenenä, työroolissa haasteiden esiin nostaminen on varmasti vielä haastavampaa. Tämä laittaa pohtimaan, kuinka vaikeaa asiakkaan on antaa relevanttia palautetta työntekijöille. Toisaalta on myös mahdollista, että aineiston asiakkaat eivät kyseenalaistaisi TYP-tapaamisten työntekijäjohtoisuutta, jos sitä kysyttäisiin heiltä. Heillä ei välttämättä ole kokemusta dialogisesta vuorovaikutuksesta viranomaistapaamisissa, joten sellaisen vaihtoehdon mahdollisuutta ei tiedosteta. Siksikin epäkohtien esille nostaminen on heille haasteellista. Lisäksi on olemassa riski, että asiakkaat voivat pelätä myös oman asemansa vaikeutumista, mikäli he nostavat epäkohtia esille.

Pro gradun toteuttaminen on ollut merkittävä kokemus. Se on opettanut paljon käytännön tutkimustyöstä, sen prosessinomaisuudesta ja keskeneräisyyden sietämisestä, jotka ovat olleet itselleni isoimpia haasteita. Myös omien arvojen tarkastelu sekä moniammatillisten vuorovaikutussuhteiden pohtiminen ovat olleet tärkeä osa prosessia. Tutkijana olen oppinut etsimään tietoa ja perustelemaan kantaani, kyseenalaistamaan tieteellistä kirjallisuutta sekä aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Olen pohtinut prosessin aikana kriittisesti itseäni tutkijana ja vaikutustani tutkimukseen. Prosessi on opettanut tiedostamaan myös ennakkokäsityksiäni ja niiden vaikutusta pro graduuni ja käytännön työhön. Uskon, että olen tarkastellut ilmiöitä niin objektiivisesti kuin se on ollut tämän tutkimuksen puitteissa mahdollista. On kuitenkin tärkeää huomioida, että olen tutkijana valinnut tutkimuksen teorian, aineiston ja materiaalin, jotka kaikki vaikuttavat osaltaan tulosten muotoutumiseen.

Ennakoajatukseni tutkimusongelmasta ovat voineet vaikuttaa tutkimukseen, vaikka olen asian tiedostanut ja toiminut mahdollisimman objektiivisesti tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimukseni prosessinomainen eteneminen on auttanut eettisyyden säilyttämisessä tutkimuksessa. Olen pohtinut ja analysoinut teoriaa ja käytäntöä peilaten niitä toisiinsa pohtien ja analysoiden niitä käytännössä. Pohdin, olenko voinut tarkastella asioita liian kriittisestä ja negatiivisesta näkökulmasta. Toisaalta analyysissä ilmenee kautta linjan samoja ilmiöitä, vaikka tapaamisten asiakkaat ja työntekijät vaih-

tuivat. Tutkimustyön ohella olen työstänyt ammatillista identiteettiäni. Pro gradu on ollut prosessi myös ammatillisessa kasvussani. Olen oppinut hahmottamaan ilmiön taustalla olevia tekijöitä monipuolisesti ja oivaltanut, miten yhteisön ongelmia määritellään yksilöiden ongelmina. Olen ymmärtänyt myös retoristen keinojen voiman arjen vuorovaikutuksessa

6.3 Tutkimuksen merkitys ja aiheita jatkotutkimuksiksi

Asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta työttömien kontekstissa on tutkittu aiemmin jonkin verran. TYP-työ on kuitenkin ainutlaatuinen menetelmä ja kehitetty Suomeen, joten siitä ei ole kansainvälistä tutkimustietoa, ja kotimaistakin hyvin vähän. Vuorovaikutusta ja institutionaalisia suhteita on tutkittu erityisesti terapia- ja perhe konteksteissa, mutta vähemmän työllistymistä tukeviin palveluihin liittyen.

Diskurssianalyttista tutkimusta kielestä ja sen tuottamista merkityksistä institutionaalisissa käytännöissä tarvittaisiin lisää. Työttömyyden vähentäminen on ollut useiden vuosien ajan hallituksen kärkihankkeita, koska työttömyys aiheuttaa merkittäviä lisäkustannuksia yhteiskunnassa. Työttömyyttä yritetään ratkaista kiinnittämällä huomio niin sanotusti 'keppiin ja porkkanaan'. Työttömyyttä yritetään ratkaista mieltimällä palkintoja ja rangaistuksia, joita työttömille tarjotaan työttömyyden vähentämiseksi. Mielestäni tutkimukseni tuotti tärkeää tietoa siitä, että työttömyyden poistamiseen liittyvissä toimenpiteissä yhteiskunnalliset ja institutionaaliset asenteet ja käytännöt ovat avainasemassa. Mikäli työttömyyden syitä etsittäisiin yksilöiden sijaan enemmän rakenteellisista tekijöistä, voitaisiin työttömien kokemuksia työttömyyteen liittyvästä syyllisyydestä vähentää ja työttömällä voisi olla enemmän voimavaroja suunnata elämässään eteenpäin. Nyky-yhteiskunnan työttömyyden tukemiseen tarkoitettut keinot voivat pahimmillaan lisätä eriarvoisuutta ja työntää asianosaisia auttamisen sijaan marginaaliin.

Työttömyyttä ylläpitäviä tekijöitä tulisi tutkia kiinnittämällä huomiota yksilötason ohella työttömyyttä ylläpitäviin rakenteellisiin ja institutionaalisiin tekijöihin ja niihin tekijöihin, jotka lisäävät eriarvoisuutta. Tarvitaan laadullista tutkimusta, jossa tutkitaan työttömien kokemuksia siitä, mikä heitä auttaa tai ei auta. Asiakkaan näkökulman huomioiminen on keskeinen tavoite sosiaalityössä.

TYP-tapaamisten tutkiminen tarjoaisi mahdollisuuksia erilaisiin tutkimuksiin. TYP-työn vaikutuksista asiakkaiden hyvinvointiin tarvittaisiin pitkittäistutkimusta. TYP-työssä olisi mahdollisuus tut-

kia myös vuorovaikutusta moniammatillisen työryhmän työntekijöiden kesken. Mainitsin tutkimuksessani useampaan kertaan, että TYP-työssä tarvittaisiin enemmän arvokeskustelua sekä omissa ammattiryhmissä että moniammatillisesti. Olisikin mielenkiintoista tutkia, olisiko arvokeskustelusta hyötyä asiakkaan näkökulman esiintuomisessa.

Diskurssianalyysin avulla voisi myös tutkia TYP-asiakkaalle muodostuvia positioita monialaisen verkoston eri työntekijöiden vastaanotoilla. Olisi mielenkiintoista tarkastella näkyvätkö omassa tutkimuksessani ilmenneet tekijät asiakkaan tavatessa eri ammattiryhmien edustajia, kuten terveydenhoitajaa, Kelan työntekijää tai sosiaalialan työntekijää, ilman TE-asiantuntijaa. TYP-työn monialaisessa yhteistyöverkostossa olisi hyvät mahdollisuudet tutkia myös monialaisen yhteistyön voimavaroja ja haasteita.

TYP-työn vuorovaikutuskäytäntöjä tulisi tutkia lisää, koska niissä luodaan minuuksia ja ylläpidetään institutionaalisia käytäntöjä. Olisi tärkeää saada tietoa piilossa olevista valtarakenteista ja kielen merkityksestä niiden ylläpitämisessä ja tuottamisessa. TYP-tapaamisten institutionaalisista käytännöistä on tullut sisäänrakennettuja, opittuja sekä kyseenalaistamattomia itsestäänselvyyksiä, joiden tarkoitusta ja sisältöjä tulisi tarkastella säännöllisesti. TYP:ssa tulisi kehittää voimavarakeskeisempiä menetelmiä asiakkaan kanssa työskentelyyn institutionaalisissa vuorovaikutussuhteissa. Positiiviset kokemukset ja voimavaralähtöinen näkökulma mahdollistaisivat asiakkaan itsetunnon paranemisen ja positiivisemmän suhtautumisen tulevaisuuteen. Asiakkaan haasteista ja vaikeuksista tulisi puhua reilusti ja huomioida ne tulevaisuuden suunnittelussa, samalla kun mietittäisiin ratkaisuvaihtoehtoja asiakkaan elämäntilanteen parantamiseen. Olisi tärkeää miettiä, miten TYP-tapaamisten rakennetta voisi muuttaa niin, että niissä toteutettaisiin dialogista vuorovaikutusta. Jatkotutkimusta tarvittaisiin myös vallasta ja vallankäytöstä institutionaalisissa suhteissa. On muistettava, että työttömät ovat laaja joukko erilaisia ihmisiä, eri taustoilla, kokemusmaailmoilla ja historialla, eikä ole olemassa yhtenäistä työttömien ryhmää. Työttömyyden pitkittymisen on todettu lisäävän ongelmia, minkä takia kaikki toimenpiteet asiakkaan hyödyksi, tulisi miettiä niin, että niistä olisi maksimaalinen hyöty asiakkaille, työntekijöille, instituutioille ja yhteiskunnalle.

Tämän tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä institutionaalisten vuorovaikutustilanteiden kontekstuaalisuuden ymmärtämisessä. Tutkimus on osoittanut myös kielen merkityksen sosiaalisten todellisuuksien rakentajina ja ylläpitäjinä. Tutkimuksessani asiakkaille muodostuvien positioiden pohtiminen sekä työntekijöiden että heidän itsensä tuottamina on mahdollistanut vuorovaikutusti-

lanteiden yksityiskohtaisen tarkastelun. On kuitenkin muistettava, että tutkimuksen tulosten näkökulma on vain yksi vaihtoehto monesta. Olisikin erityisen tärkeää, että institutionaalisia vuorovai-
kutuskäytäntöjä tutkittaisiin eri tutkijoiden toimesta. Olisi mielenkiintoista kuulla vastaavan tutki-
muksen tuloksia eri paikkakunnalta eri tutkijan toteuttamana.

Lähteet

- Ainsworth, Susan & Hardy, Cynthia (2004). Critical discourse analysis and identity: Why bother? *Critical Discourse Studies*. 1(2), 225–259.
- Alhanen, Kai (2007). Käytännön ajattelu Michel Foucaultin filosofiassa. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja.
- Alvesson, Mats & Kärreman, Dan (2000). Varieties of discourse: On the study of organizations through Discourse Analysis. *Human Relations*. 53(9), 1125–1149.
- Andersson, Johanna; Ahlgren, Bengt; Axelssons, Bihari; Eriksson; Andrea & Axelsson, Runo (2011). Organizational approaches to collaboration in vocational rehabilitation. An international literature Review. *International Journal of Integrated Care*. 1–10.
- Archer, Margaret S. (2003). *Structure, Agency, and the Internal Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Arnkil, Tom & Eriksson, Esa (1995). Mukaan meneminen ja toisin toimiminen. Tutkimuksia 51/1995. Helsinki: Stakes.
- Arnkil, Robert; Karjalainen, Vappu; Saikku, Peppi; Spangar, Timo & Pitkänen, Sari (2008). Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko (2014). *Nehän kuunteli meitä! Dialogeja monissa suhteissa*. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.
- Arnkil, Robert; Spangar, Tim; Jokinen, Esa; Tuusa, Matti & Pitkänen, Sari (2015). Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi, työllisyyden kuntakokeilu (2012–2015). Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Aronowitz, Stanley (1993). Paulo Freire's Radical Democratic Humanism. Teoksessa McLaren, Peter & Leonard, Peter (toim.). *A critical encounter*. London & New York: Routledge.

Aronsson, Karin (1998). Identity-in-interaction and social choreography. *Research on Language and Social Interaction*. 31(1), 75–89.

Bartesaghi, Mariaelena (2009). How the therapist does authority: Six strategies for substituting clients in the session. *Communication & Medicine* 6(1), 15–25.

Bauman, Zygmunt (1996). *Postmodernin lumo*. Tampere: Vastapaino.

Bauman, Zygmunt (2004). *Liquide Sociality*. Teoksessa Gane, Nicholas (toim.) *The Future of Social Theory*. London: Continuum. 15–45.

Blomgren, Sanna (2016). Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa Blomgren, Sanna; Karjalainen, Jouko; Karjalainen, Pekka; Kivipelto, Minna; Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi (toim.) *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 41–73.

Bolinder, Margareta (1999). Söksbeteendets betydelse för chansen att hitta ett jobb. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*. 5(1), 45–62.

Borghi, Vando & van Berkel, Rik (2007). *New Modes of Governance in Activation Policies - 2: New Modes of Governance in Activation Policies, Part 2*. *International Journal Sociology and Social Policy* of. 27(9/10), 413–424.

van Berkel, Rik & Roche, Maurice (2002). *Activation policies as reflective social policies*. Teoksessa van Berkel, Rik & Møller, Iver Hornemann (toim.) *Active social policies in the EU. Inclusion through participation?* Bristol: Policy Press. 197–224.

Burr, Vivien (2004). *Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä*. Suomentanut Vainonen, Jyrki Tampere: Vastapaino. Alkuperäinen teos: Burr, Vivien (2002). *The Person in Social Psychology*.

Bauman, Zygmunt (1996). *Postmodernin lumo*. Tampere: Vastapaino.

Caswell, Dorte & Larsen, Flemming (2015). Frontlinjearbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik – hvordan faglige, organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette. *Tidsskrift for Arbejdsliv*. 17(1), 9–27.

Davies, Bronwyn & Harré, Rom (1990). Positioning: the discursive production of selves. *Journal for the Theory of Social Behaviour*. 20(1), 43–63.

van Dijk, Teun (1993). Principles of critical discourse analysis. *Discourse & Society*, 4(2), 249–283.

van Dijk, Teun (2001). *Critical Discourse Analysis*. Teoksessa Tannen, Deborah; Schiffrin, Deborah & Hamilton, Heidi E. (toim.) *Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell. 352–372.

van Dijk, Teun 2006. Discourse and Manipulation. *Discourse & Society*, Vol. 17(3), 359–383.

van Dijk, Teun (2011). *Research in Text Theory. Discourse and Communication. New Approaches to the Analysis of Mass Media Discourse and Communication*. De Gruyter. Berlin. New York.

Duberley, Joanne & Johnson, Philip (2009). *Critical Management Methodology*. Teoksessa Alvesson, Matt.; Bridgman, Todd & Willmott, Hugh (toim.) *The Oxford Handbook of Critical Management Studies*. Oxford: Oxford University Press. 345–368.

Eichhorst, Werner & Konle-Seidl, Regina (2008). Contingent convergence. A comparative analysis of activation policies. Discussion Paper 3905. Bonn: Institute for the Study of Labor IZA.

Fairclough, Norman. (1992). Discourse and text: linguistic and intertextual analysis within discourse analysis. *Discourse & Society*. 3(2), 193–217.

Fairclough, Norman (1995). *Miten media puhuu*. Suom. Blom, Virpi ja Hazard, Kaarina. Tampere: Vastapaino.

Fairclough, Mary (2013). *The Romantic Crowd: Sympathy, Controversy and Print Culture*. Cambridge: Cambridge University Press.

Fook, Jan (2000). Deconstructing and reconstructing professional expertise. Teoksessa Fawcett, Barbara; Featherstone; Brid; Fook, Jan & Rossiter, Amy. (toim.) *Practice and Research in Social Work*. London & New York: Routledge. 104–119.

Foucault, Michael (2005). *Tiedon arkeologia*. Tampere: Vastapaino.

Frost, Liz & Hoggett, P. (2008). Human Agency and Social Suffering. *Critical Social Policy* 28(4), 238–460.

Goffman, Erwing (1986/1963). *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*. New York: A Touchstone Book. Published by Simon & Schuster Inc.

Gubrium, Jaber. F. & Holstein, James. A. (2001). Introduction: Trying Times, Troubled Selves. Teoksessa Gubrium, Jaber. F. & Holstein, James. A. (toim.) *Institutional Selves. Troubled Identities in a Postmodern World*. New York & Oxford: Oxford University Press. 1–20.

Gubrium, Jaber F. & Holstein, James. A. (2009). *Analyzing Narrative Reality*. London: Sage Publications Ltd.

Hall, Stuart (1992). *Cultural identity in question*. Teoksessa: Hall, Stuart; Held, David & McGrew, Tony (toim.) *Modernity and its Futures*. Cambridge: Polity Press.

Hallamaa, Johanna (2017). *Yhdessä toimimisen etiikka*. E-kirja. Tallinna: Gaudeamus.

Hobbins, Jennifer. (2016). Young Long-term Unemployed and the Individualization of Responsibility. *Nordic Journal of Working Life Studies* 6(2), 43–59.

Immonen, Tuula; Kiikkala, Irma & Kokkola, Anita (2002). Mitä sinä haluat? –pitkä matka sanoista asiakaslähtöisiin tekoihin. *Dialogi* 12(2), 6–7.

Isaacs, William (2001). *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito*. Helsinki: Kauppakaari.

Isoherranen, Kaarina (2012). Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Jefferson, Gail & Lee, John (1992). The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a “troubles-telling and a “service encounter. Teoksessa Drew, Paul & Heritage, John (toim.) *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press. 521–548.

Johansson, Håkan & Hviden, Bjørn. (2007). Re-activating the Nordic welfare states: do we find a distinct universalistic model? *International Journal of Sociology and Social Policy* 27(7/8), 334–346.

Jokinen, Arja (2012). Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) *Kategoriat, kulttuuria & moraali*.

Jokinen, Arja (2016). *Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Johdanto: neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta*. Teoksessa Törrönen, Maritta; Jokinen, Arja; Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus. 9–19.

Jokinen, Arja (2017). Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. *Janus* 25(3), 191–207.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1993). Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa *Diskurssianalyysin aakkoset*. Jokinen, Arja (toim.) Tampere: Vastapaino. 75–108.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1996). Merkitykset ja vuorovaikutus. Poimintoja asunnottomuuspuheiden kulttuurisesta virrasta. Vammala: Tampereen yliopisto.

Jokinen, Arja & Juhila Kirsi (1999). Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino. 54–97.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2016a). Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino. 75–104.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2016b). Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino. 267–310.

Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995). Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat: konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

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

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (1999). From crime to resource: Constructing narratives in a social work, encounter. Teoksessa Karvinen, Synnöve; Satka, Mirja & Pösö, Tarja (toim.). Reconstructing social work research. Finnish Methodological Adaptations. Jyväskylä: SoPhi. 208–241.

Jokinen Arja; Juhila Kirsi & Suoninen Eero (2004). Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero. Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino. 17–47.

Jokinen, Arja; Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl (2000). Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Tampere: Vastapaino. 15–34.

Jordan, Bill & Jordan, Charlie (2000). Social Work and the Third Way. Tough Love as Social Policy. Londond & Thousand Oaks & New Delhi: Sage.

Juhila, Kirsi (2000). Institutionaalinen tehtävä ja ammatilliset tavoitteet päihdekeskusteluissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino. 191–219.

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

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

Juhila, Kirsi (2009). Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mäntysaari, Mikko; Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS-kustannus. 47–66.

Julkunen, Raija (2006). Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.

Julkunen, Raija (2013). Aktivointipolitiikka hyvinvointivaltion paradigman muutoksena. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Teema 018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 21–44.

Järvinen, Minna-Kaisa (2007). Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Kankaanpää, Kirsi (2015). Auttaminen aktivointihaastattelussa. Lisensiaatintutkimus. Lappi: Lapin yliopisto.

Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka (2006). Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes. 271–292.

Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi (2011). Governance of integrated activation policy in Finland. Teoksessa Van Berkel, Rik; de Graaf, Willbord & Sirovatka, Tomas (toim.) The governance of active welfare states in Europe. Basinstoke: Palgrave Macmillan. 216–236.

Katisko, Marja; Kolkka Marjo & Vuokila-Oikkonen, Päivi (2014). Moniammatillinen ja -alainen osaaminen sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja liikunta-alojen koulutuksessa. Malli työssäoppimisen ja ammattitaitoa edistävän harjoittelun toteutusta varten. Helsinki: Opetushallitus, Raportit ja selvitykset 2.

Kerminen, Päivi (2015). Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP). Vates-päivät. Monisteita. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 20.4.2020.

Keskitalo, Elsa (2008). Balancing Social Citizenship and New Paternalism. Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective. Dissertation. Stakes Research Report 177. Helsinki: National Research and Development Centre for Welfare and Health.

Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu (2013). Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa.

Kielhofner, Gary (2008). Model of Human Occupation: Theory and Application. Baltimore, MD: Lippincott Williams & Wilkins.

Kokko, Riitta-Liisa & Veistilä, Minna (2016). Sosiaalityö ja sosiaalinen kuntoutus yhteistyönä. Teoksessa Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina.; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Kulmala, Anna (2006). Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kulmala, Anna; Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2005). Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa: Satka, Mirja; Pohjola, Anneli; Rajavaara, Marketta (toim.). Sosiaalityö ja vaikuttaminen, Jyväskylä: Minerva kustannus. 125–146.

Kuosmanen, Johan (2013). Työttömän käyttäytymisen hallitsemisen tavoista. Diskurssianalyttinen tutkimus työttömän asemasta aktivointihaastatteluissa. Pro gradu. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Kuusela, Pekka (2006). Realismi ja sosiaalinen identiteetin episteeminen status. Teoksessa Rautio, Pekka; Saastamoinen, Mikko (toim.). *Minuus ja identiteetti. Sosiaalipsykologinen ja sosiologinen näkökulma*. Tampere: Tampereen yliopistopaino. 36–54.

L2012/1290. Työttömyysturvalaki. Finlex. Viitattu 20.4.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6tt%C3%B6myysturvalaki>.

L1369/2014. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Finlex. Viitattu 15.6.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2014/20141369>

L2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 14.6.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Laitinen, Maarit (2008). *Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtauksissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Lisensiaattityö.*

Leiman, Mikael (1991). *Käsitykset kehittyvät murtuessaan. Raportteja 5/1991*. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.

Lempiälä, Tuulamaria (2014). *Merkityksistä muovautuu mosaiikki – Kuntouttavan työtoiminnan merkitykset haastattelupuheessa. Pro gradu*. Tampereen yliopisto.

Loseke, Donileen. R. (2001). *Lived Realities and Formula Stories of Battered Women*. Teoksessa Gubrium, Jaber. F. & Holstein, James A. (toim.) *Institutional Selves. Troubled Identities in a Post-modern World*. New York: Oxford University Press. 107–126.

Lähteenmaa, Jaana (2011). Nuoret työttömät ja yliviritetty toimijuus. *Nuorisotutkimus* 28(4), 47–60.

Lødemel, Ivar & Gubrium, Erika (2014). Trajectories of Change: Activation reforms from inception to times of austerity. Teoksessa Lødemel, Ivar & Moreira, Amilcar (toim.) *Activation or workfare? Governance and the neoliberal convergence*. New York: Oxford University Press. 327–348.

Markova, Ivana & Floppa, Klaus (1997). *Asymmetries in Dialogue*. Hertfordshire: Harvester Wheatsheaf.

Metteri, Anna (2007). Dialogisuus. Teoksessa: Käytännönopetuksen aakkoset: Praktiklärans ABC. Teoksessa Satka, Mirja; Julkunen, Ilse; Meltti Tero & Yliruka, Laura (toim.). *Yhteiskuntapoliittisen laitoksen tutkimuksia 2/2007*. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Metsäpelto, Riitta-Liisa & Feldt, Taru (2009). Meitä on moneksi. *Persoonallisuuden psykologiset perusteet*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Miller, Jody & Barry Glassner (1997). The 'Inside' and the 'Outside'. *Findings Realities in Interviews*. Teoksessa Silverman, David (toim.): *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. London & Thousand Oaks & New Delhi: Sage. 99–112.

Mumby, Dennis. K. & Stohl, Cynthia (1991). Power and discourse in organization studies: absence and the dialectic of control. *Discourse & Society*. 2(3), 313–332.

Mäkitalo, Åsa (2003). Accounting practices as situated knowing: Dilemmas and dynamics in institutional categorization. *Sage Publications*. 5(4), 495–516.

Mäkitalo, Åsa (2002). *Categorizing Work. Knowing, Arguing and Social Dilemmas in Vocational Guidance*. Gothenburg: Göteborg Studies in Educational Sciences 177, Acta Universitatis Gothoburgensis.

Mäntysaari, Mikko (1991). *Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana*. Tampere: Vastapaino.

Mönkkönen, Kaarina (2001). Kun kumpikaan ei tiedä. *Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttämistarinoiden retoriikassa*. *Yhteiskuntapoliittikka*. 66(5), 432–446.

Mönkkönen, Kaarina (2002). Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Mönkkönen, Kaarina (2007). Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niiranen, Vuokko (2002). Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi; Forsberg, Hannele & Roivanen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 63–80.

Nio, Ilkka (2008). Työvoimatoimistojen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointi– esimerkkinä rakenteellisen työttömyyden alentaminen. Helsinki: TEM-analyyseja 1/2008.

Nousiainen, Kirsi; Paasivirta, Annukka; Pitkänen, Sari; Turunen Saija & Vehviläinen Jukka (2011). Monialainen yhteistyö ja verkostomaiset työtavat lasten ja nuorten palveluissa. Helsinki: Sektoritutkimuksen neuvottelukunta. Julkaisuja 8. Viitattu 5.3.2020 <http://www.socca.fi/files/2342/Monialainen_yhteistyö_ja_verkostomaiset_työtavat_lasten_ja_nuorten_palveluissa_.pdf>

Nykänen, Seija (2010). Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa. Matkalla verkostojohtamiseen? Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 25. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Oivo, Tuija & Kerätär, Raija (2018). Selvityshenkilöiden raportti. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen-etuudet, palvelut, tukitoimet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita. 43/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Payne, Malcom (2014). Modern Social Work Theory. United Kingdom: MacMillan Education UK .

Parker, Ian (1992). Discourse dynamics. Critical analysis for social and individual psychology. London: Routledge.

Peräkylä, Anssi (1992). Toiminta, rakenne ja inter subjektiviteetti keskusteluanalyysissa. *Sociologia* 29(4), 264–276.

Peräkylä, Anssi (2012). Sosiaalinen vuorovaikutus tutkimuskohteena. Teoksessa: Lahikainen, Anja Riitta; Suoninen, Eero; Järventie, Irmeli & Salonen, Marko (toim.) *Sosiaalipsykologian sukupolvet*. Tampere: Vastapaino.

Phillips, Nelson & Hardy, Cynthia (2002). *Discourse Analysis: Investigating Processes of Social Construction*. Sage University Papers Series on Qualitative Research Methods, Vol. 50. Thousand Oaks, CA: Sage.

Phillips, Nelson; Lawrence, Thomas B. & Hardy, Cynthia (2004). Discourse and institutions. *Academy of Management Review*. 29(4), 630–652.

Pietikäinen, Sari (2008). Kriittinen diskurssintutkimus. Teoksessa Sajavaara, Kari & Piirainen-Marsh, Arja (toim.) *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. 191–218.

Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009). *Kurssi kohti diskurssia*. Vastapaino, Tampere.

Pohjola, Anneli (1998). Asiakkuuden ja ammattityön suhde. Teoksessa Pohjola, Anneli & Hokkanen, Liisa (toim.) *Projektit paikallisena jatkuvuutena*. Hyvinvointipalveluprojekti osaraportti 7. Rovaniemi: Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisu n:o 56. 186–198.

Pohjola, Anneli (2016). Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus. 87–96.

Potter, Jonathan (2004). Discourse analysis as a way of analysing naturally occurring talk, teoksessa Silverman, David (toim) *Qualitative research: Theory, Method and Practice*. London: SAGE. Publications. 200–221.

Potter, Jonathan & Wetterhell, Margaret (1987). *Discourse and social psychology: beyond attitudes and behaviour*. London: Sage.

Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1994). *Discourse and Social Psychology. Beyond Attitudes and Behaviour*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications.

Raitakari, Suvi (2004). Nuoren elämänhallinta: toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa Jokinen, Arja; Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus. 56–73.

Raitakari, Suvi (2006). Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa.

Rajavaara, Marketta; Määttä, Anne; Kokko, Riitta-Liisa & Tarkiainen, Laura (2019). Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu tutkimuskohteena. Teoksessa Rajavaara, Marketta; Määttä, Anne; Kokko, Riitta-Liisa & Tarkiainen, Laura (toim.) *Aktivointipolitiikkaa. yhteisin palveluin Näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun*. Helsinki: Erweko. 8–23.

Rauhala, Pirkko-Liisa (1998). Mistä ehkäisevässä sosiaalipolitiikassa on kysymys? Käsitteellistä ja historiallista tarkastelua. Helsinki: Stakes, tutkimuksia 90.

Raunio, Kyösti (2004). *Oleellinen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2009). *Oleellinen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Riikonen, Eero (1992). *Auttamistyön ongelmakäsitykset ja haastattelukäytännöt: ongelmakielestä kompetenssieleen*. Väitöskirja. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Ronkainen, Suvi (1999). *Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. Tampere. Gaudeamus.

Rose, Nikolas (1999): *Governing the Soul. The Shaping of The Private Self*. 2nd edition. London: Free Association Press. Alkuperäisteos 1989.

Ruusuvuori, Johanna (2000). *Control in Medical Consultation. Practices of Giving and Receiving the Reason for the Visit in Primary Health Care*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Ruusuvuori, Johanna (2012). Vuorovaikutuksen uusia suuntia. Teoksessa: Lahikainen, Anja Riitta; Suoninen, Eero; Järventie, Irmeli & Salonen, Marko (toim.) *Sosiaalipsykologian sukupolvet*. Tampere: Vastapaino. 261–272.

Ruusuvuori, Johanna; Haakana, Matti & Raevaara, Liisa (2001) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: SKS.

Saastamoinen, Mikko (2006a). Yksilö, riskitietoisuus ja psykokulttuuri. Teoksessa Rautio, Pertti & Saastamoinen, Mikko (toim.) *Minuus ja identiteetti. Sosiaalipsykologinen ja sosiologinen näkökulma*. Tampere: Tampereen yliopistopaino. 136–167.

Saastamoinen, Mikko (2006b). Minuus ja identiteetti tutkimuksen haasteina. Teoksessa Rautio, Pertti & Saastamoinen, Mikko (toim.) *Minuus ja identiteetti. Sosiaalipsykologinen ja sosiologinen näkökulma*. Tampere: Tampereen yliopistopaino. 170–179.

Saikka, Peppi; Rajavaara, Marketta & Seppälä, Ullamaija (2017). Monialainen yhteistyö paikallisessa työllisyyden hallinnassa. *Integroiva kirjallisuuskatsaus*. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 7.

Saikka, Peppi (2018). *Hallinnan rajoilla. Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämiseksi*. Väitöskirja. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74/2018. Helsinki: Unigrafia.

Salminen, Anna-Liisa & Rintanen, Silva (2014). *Monialainen kuntoutus. Kartoittava kirjallisuuskatsaus*. Helsinki: Kela, Työpapereita 55.

Sarup, Madan (1996). *Identity, Culture and the Postmodern World*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

Serrano Pasqual, Amparo (2007). *Reshaping Welfare States: Activation Regimes in Europe*. Teoksessa: Serrano Pasqual, Amparo & Magnusson, Lars (toim.) *Reshaping Welfare States and Activation Regimes in Europe*. *Work and Society* no. 54. Bruxelles: Peter Lang. 11–34.

Suoninen, Eero (1992). Perheen kuvakulmat. Diskurssianalyysi perheenäidin puheesta. Tampereen yliopisto, sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tutkimuksia, Sarja A, nro 24. Tampere: Tampereen yliopisto.

Suoninen, Eero (1999). Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino. 17–36.

Suoninen, Eero (2012). Diskurssianalyysia rakentamassa. Teoksessa: Lahikainen, Anja-Riitta; Suoninen, Eero; Järventie, Irmeli & Salonen, Marko (toim.) Sosiaalipsykologian sukupolvet. Tampere: Vastapaino.

Suoninen, Eero (2014). Päivittäinen vuorovaikutus. Teoksessa Suoninen, Eero; Pirttilä-Backman, Anna-Maija; Lahikainen, Anja Riitta & Ahokas Marja (toim.) Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 29–88.

Suoninen, Eero (2016). Vuorovaikutuksen mikromaiseman analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino. 313–336.

Särkelä, Antti (2011). Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Thomas, Robyn (2009). Critical Management Studies on Identity: Mapping the Terrain. Teoksessa Alvesson, Mats; Bridgman, Todd & Willmott, Hugh (toim.) The Oxford Handbook of Critical Management Studies. Oxford: Oxford University Press. 166–185.

Tuusa, Matti (2005). Sosiaalityö ja työllistäminen – Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Licensiaatintutkimus. Tampere. Tampereen yliopisto.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2015). Työ- ja elinkeinoministeriön ohje TE-toimiston tehtävistä työttömyysturvajärjestelmän toimeenpanossa. TEM/2435/03.01.04/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 22.8.2020 <https://artists.fi/wp-content/uploads/2016/06/Te-toimiston-ohje.pdf>.

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

Valtakari, Mikko & Syrjä, Hannele & Kiuru, Pertti (2008). Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 19/2008. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Vanhala, Anni (2005). Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten Asuntolasta. Acta Universitatis Tamperensis 1075. Tampere: Tampereen yliopisto.

Virjo, Ilkka & Aho, Simo (2001). Työnhakuaktiivisuuden vaikuttavat tekijät. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2001. Helsinki: Työministeriö. 55–76.

Vuori, Jukka & Tervahartiala, Tiina (1995). Työttömien työnhakuaktiivisuus ja koettu terveys. Helsinki: Työministeriö.

Wahlström, Jarl & Seilonen, Minna-Liisa (2016). Displaying agency problems at the outset of psychotherapy. *European Journal of Psychotherapy & Counselling: Developments in Research in Psychotherapy and Counselling*; Guest Editor: Del Loewenthal and Evrinomy Avdi. 18(4), 333–348.

Wood, Linda & Kroger, Rolf (2000). *Doing Discourse Analysis: Methods for Studying Action in Talk and Text*. SAGE: London.

Liitteet

Liite 1. Tiedote tutkimuksesta tutkimukseen osallistuvalla asiakkaalla

TAMPEREEN YLIOPISTO

Pro gradu tutkimus: Miten dialoginen vuorovaikutus rakentuu monialaisissa asiakastapaamisissa?

Diskurssianalyttinen tarkastelu vuorovaikutussuhteiden rakentumisesta.

Pyydän Teitä osallistumaan tähän tutkimukseen, jossa tutkitaan miten keskustelutilanteet rakentuvat monialaisissa asiakastapaamisissa. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimukseen osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei vaikuta asioidesi käsittelyyn TYP-palveluissa millään tavoin.

Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietoa, miten keskustelutilanteet rakentuvat monialaisissa tapaamisissa.

Tutkimuksen kulku

Tutkija tulee seuraamaan sivusta tarkkailijan roolissa monialaista tapaamista ja nauhoittaa tapaamisen, jos kaikki osallistujat antavat siihen suostumuksensa. Tutkimukseen osallistuminen ei vaadi osallistujilta erityistoimia. Monialainen tapaaminen sujuu normaalisti ja aikaa tapaamiseen kuluu saman verran kuin muulloinkin monialaisissa tapaamisissa. Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota.

Tutkimukseen liittyvät hyödyt ja riskit

Tutkimukseen osallistumisesta ei ole teille välitöntä hyötyä. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää pohdittaessa monialaisten työllisyysuunnitelmien keskustelutilanteiden rakentumista ja asiakkaan sekä työntekijöiden roolia tilanteessa. Tutkimuksessa käytettäviin menetelmiin ei liity terveydellisiä riskejä.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Teistä kerättyä tietoa käsitellään luottamuksellisesti tietosuojalain edellyttämällä tavalla. Tutkija nauhoittaa tapaamiset ja litteroi ne. Litteroinnin yhteydessä henkilötietoja ei tallenneta, vaan tutkitavista käytetään tunnistamattomia tietoja, esimerkiksi henkilö 1, työntekijä 1.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voitte keskeyttää tutkimuksen, koska tahansa syytä ilmoittamatta. Tutkimuksesta kieltäytyminen tai sen keskeyttäminen ei vaikuta mahdollisesti myöhemmin tarvitsemiinne TYP-palveluun. Mahdollinen keskeyttäminen ei estä siihen asti kerättyjen tietojen käyttämistä tutkimuksessa edelleen.

Yksityisyys tutkimusjulkaisuissa ja tutkimuksesta tiedottaminen

Tutkimustiedostoa ja tutkimuksen yhteydessä kerättyjä aineistoja säilytetään tutkijan kotikoneella, kunnes tutkimus on valmis, jonka jälkeen ne hävitetään. Pro gradun raportti julkaistaan Tampereen yliopiston sivuilla ja se on siellä julkisesti luettavissa valmistuttuaan. Materiaalia käytetään vain tähän pro gradu tutkimukseen.

Tutkijan yhteystiedot

Nimi Kati Kiviperä

Yksikkö, Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteet, sosiaalityö

Sähköpostiosoite: kati.kivipera@tuni.fi

Liite 2. Suostumuslomake asiakas

TAMPEREEN YLIOPISTO

SUOSTUMUSLOMAKE ASIAKAS

Miten keskustelutilanne rakentuu monialaisessa tapaamisessa?

Teitä on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, ja olette saanut tietoa tutkimuksesta ja mahdollisuuden esittää siitä tutkijoille kysymyksiä.

Tutkimukseen osallistuminen on teille täysin vapaaehtoista ja teillä on oikeus keskeyttää osallistuminen peruuttaa suostumus, milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Tietojanne käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimuksesta kieltäytyminen tai sen keskeyttäminen ei vaikuta mahdollisesti myöhemmin tarvitsemiinne TYP-palveluun.

_____ .20

_____ 20

Suostun osallistumaan tutkimukseen: Suostumuksen vastaanottaja:

Henkilön allekirjoitus

Tutkijan allekirjoitus

Nimenselvennys

Nimenselvennys

Liite 3. Suostumuslomake työntekijä

TAMPEREEN YLIOPISTO

Suostumuslomake työntekijä

Miten keskustelutilanne rakentuu monialaisessa tapaamisessa?

Teitä on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, ja olette saanut tietoa tutkimuksesta ja mahdollisuuden esittää siitä tutkijoille kysymyksiä.

Tutkimukseen osallistuminen on teille täysin vapaaehtoista ja teillä on oikeus keskeyttää osallistuminen peruuttaa suostumus, milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Tietojanne käsitellään luottamuksellisesti.

_____ .20

_____ .20

Suostun osallistumaan tutkimukseen: Suostumuksen vastaanottaja:

Henkilön allekirjoitus

Tutkijan allekirjoitus

Nimenselvennys

Nimenselvennys