



HELI VALOKIVI

Kansalainen asiakkaana

Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien
osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista



AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA

Esitetään Tampereen yliopiston
yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan suostumuksella
julkisesti tarkastettavaksi Tampereen yliopiston
Linnan luentosalissa K 103, Kalevantie 5, Tampere,
18. päivänä tammikuuta 2008 klo 12.

English abstract

TAMPEREEN YLIOPISTO

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

Myynti
Tiedekirjakauppa TAJU
PL 617
33014 Tampereen yliopisto

Kannen suunnittelu
Juha Siro

Acta Universitatis Tamperensis 1286
ISBN 978-951-44-7180-3 (nid.)
ISSN 1455-1616

Puh. (03) 3551 6055
Fax (03) 3551 7685
taju@uta.fi
www.uta.fi/taju
<http://granum.uta.fi>

Acta Electronica Universitatis Tamperensis 684
ISBN 978-951-44-7181-0 (pdf)
ISSN 1456-954X
<http://acta.uta.fi>

Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print
Tampere 2008

Kiitokset

Pitkän ja mutkittelevan väitöskirjapolun päätteeksi on aika lausua lämpimät kiitokset monille matkan varrella tutkijan uraani vaikuttaneille ihmisille. Vaikka väitöstutkimuksen tekeminen on aika ajoitin tuntunut yksinäiseltä työltä, niin loppujen lopuksi tutkimus on hyvin kollektiivinen ilmiö.

Suuret kiitokset työni ohjaajille Kirsi Juhilalle ja Jorma Sipilälle! Reilu kymmenen vuotta sitten Jorma rekrytoi juuri kunnasta viran saaneen sosiaalityöntekijän yliopistolle töihin palveluohjaushankkeeseen ja tälle tielle jäin. Jorman johdolla olen ollut mukana työstämässä muutamaa vuotta aiemmin kirjaa ”Rakkaudesta, velvollisuudesta ja rahasta”, jossa kiinnostukseni kansalaisuuteen rakentui gradun pohjalta ensimmäiseksi artikkeliksi. Projektitutkijana työskentelyn lomassa ajatus jatko-opiskelijaksi hakemisesta kypsyi. Vuosien varrella olen saanut Jormalta osuvia kommentteja artikkeliversioihin ja erityisesti olen joutunut perustelemaan Jormalle tekstieni teoreettisia valintoja. Kirsin kanssa tutkimuksellinen yhteistyö alkoi tiiviimmin Auttamisjärjestelmien reunalla -projektin myötä. Jorman siirryttyä töihin pääatalolle myös Kirsistä tuli väitöstutkimukseni ohjaaja. Kirsi on ollut väsymätön, rakentava ja tarkka tekstieni, kovasti raakileidenkin, kommentoija ja eteenpäin kehittäjä sekä mitä positiivisin kannustaja. Kirsin opastuksella olen oppinut, että erikseen asetetut deadlinet toimivat kohdallani.

Sain onnekseni kaksi työstäni aidosti kiinnostunutta esitarkastajaa. Aila-Leena Matthies ja Vuokko Niiranen kommentoivat työtäni perusteellisesti, rakentavan kriittisesti ja myönteisen ohjauksellisesti. Aiskin ja Vuokon konkreettien kommenttien pohjalta oli helppo tehdä lisäyksiä ja muutoksia tekstiin. Kiitos teille! Ja Vuokolle kiitos suostumuksestasi vastaväittäjäksi. Kiitän rakentavista kommentteista myös niiden kirjojen toimittajia, joissa artikkelini ovat ilmestyneet ja niitä arvioitsijoita, jotka ovat kommentoineen tekstejäni.

Väitöstutkimusta tehdessäni olen työskennellyt Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitoksella ja Porin yksikössä tutkijana ja opettajana erimittaisissa työsuhteissa. Kiitän molempien laitosten työtovereita hyvästä yhteistyöstä ja mukavasta seurasta. Olen ollut mukana monissa tutkimushankkeissa ja

tutkijaryhmissä, joissa työskentely ja yhdessä tekeminen on ollut monella tavalla rikasta ja keskustelut ovat olleet (ja ovat edelleen) osa tutkijan arkipäivää. Käsillä oleva tutkimus on tavallaan minun tutkimuksellinen läpileikkaukseni ja jäsenykseni vanhustenhuollon ja kriminaalihuollon palveluohjaus-, ”Kohtaamisia hyvinvointipalvelujen kentillä”-, ”Auttamisjärjestelmien reunalla”- ja ”Sosiaalinen pääoma, luottamus ja hoiva” -hankkeista. Tutkijatovereinani näissä hankkeissa ovat olleet Jorman ja Kirsin lisäksi Merja Ala-Nikkola, Anneli Anttonen, Arja Jokinen, Marja Kauppila, Teppo Kröger, Anna Kulmala, Riitta Kyllönen, Juha Kääriäinen, Juhani Lehto, Kari Natunen, Suvi Raitakari, Katja Repo, Liina Sointu, Anni Vanhala ja Minna Zechner. Lämmin kiitos teille kaikille yhdessä ja erikseen!

Toinen foorumi käydä tutkimuksellisia keskusteluja on ollut sosiaalityön jatkokoulutuksen pienryhmä Kirsin ja Irene Roivaisen vetämänä. Olen oppinut paljon lukemalla toisten tekstejä, osallistumalla yhteisiin keskusteluihin ja saamalla kommentteja omiin papereihini. Kiitos Kirsi ja Irene sekä Kirsi Gunther, Riikka Haahtela, Suvi Krok, Katja Kuusisto, Anna Metteri, Arja Mäkinen, Sirpa Saario, Sanna Tuominen ja Outi Välimaa sekä jo väitelleet ryhmäläiset Anna Kulmala, Suvi Raitakari, Arja Ruisniemi ja Anni Vanhala. Lisäksi Metterin Annalle kiitos kansainvälistymiskylvystä.

Sosiaalityön tutkimus ei olisi mitään ilman sosiaalityön asiakkaita ja käytännön ammattilaisia, jotka ovat valmiita kehittämään alaa asettumalla vuorovaikutukseen tutkijan kanssa. Minulla on ollut ilo tehdä yhteistyötä monien Hämeenkyrön ja Tampereen sosiaali- ja terveystalouden, Siltavalmennuksen ja Tampereen Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijöiden kanssa. Erytiskiitokset lausun kahdelle pitkän linjan sosiaalityön ammattilaiselle, Hanneli Heliölle ja Helena Sinervolle. Kunnioittavasti kiitän kaikkia niitä sosiaali- ja terveystalouden asiakkaita, jotka jakoivat ajatuksiaan ja valottivat mielipiteitään tutkijalle haastatteluissa ja kyselylomakkeen vastauksissa. Ilman heitä tutkimukseni ei olisi ollut mahdollinen tällaisenaan.

Taloudellisesta tuesta kiitän Euroopan sosiaalirahastoa, Huoltaja-säätiötä, Kunnallisan kehittämissäätiötä, Suomen Akatemiaa sekä Tampereen yliopiston Porin yksikköä ja Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitosta. Seija Veneskoskelle kiitos työni säädyllyiseen painoasuun saattamisesta.

Perhe ja arki pitävät hyvin mielessä, että elämä on paljon muutakin kuin työtä ja tutkimusta. Kaikkein rikkain ja rakkain elämässä löytyy perheestä. Välillä on tuntunut siltä, että energia riittää juuri ja juuri työhön, jatko-opintoihin ja perhe-elämään. Kuitenkin tiedän aina, että vanhempani Sinikka ja Unto Valokivi sekä sisareni Pirjo Haavela ja Anja Uljas perheineen ovat tavalla tai toisella lähellä ja tukevat valintojani, josta lämmin kiitos. Tänä vuonna olen sanonut monille ystäville, että palaan ”sosiaalisesti” väittelyn jälkeen. Kiitos teille melko harvoista ja lyhyistä, mutta tärkeistä kohtaamisista. Tavataan taas. Tutkijanurani alkupuolella syntyneet poikani ovat kouluikään tultuaan jaksaneet ihmetellä, että ”vieläkö sinä äiti [jatko-]opiskelet”. Nyt voin vastata Mikaelille ja Samuelille, että vihdoinkin äiti valmistuu. Mikolle suunnaton kiitos kumppanuudesta ja kärsivällisyydestä sekä kaikille Kivi-miehilleni ”iso hali”.

Pirkkalassa 2.12.2007

Heli Valokivi

Tiivistelmä

Heli Valokivi

Kansalainen asiakkaana.

Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista.

Tampere: Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, väitöskirja 2008.

Tutkimus ”Kansalainen asiakkaana” koostuu viidestä julkaistusta erillisartikkelista ja yhteenvedoluvusta. Tutkimus tuottaa uutta tietoa siitä, mitä asiakkaan asemassa olevan kansalaisen kansalaisuus ja osallisuus ovat sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmissä, erityisesti asiakkaan ja työntekijän välisissä sosiaalityön kohtaamisissa. Aihe on ajankohtainen, sillä kansalaisen äänen kuulemista on tärkeää tarkastella nykyisissä muutoksessa ja murroksessa olevissa palvelujärjestelmissä. Markkinoistuviin palvelujärjestelmiin sisältyvät ajatukset asiakkaan asemassa olevan kansalaisen aktiivisuudesta, valintojen tekemisestä ja kuluttajuudesta, mutta kaikki asiakkaina olevat kansalaiset eivät kykene tai halua toimia näiden odotusten mukaisesti. Tutkimus kuuluu sosiaalityön alaan, mutta siinä on hyödynnetty myös sosiaalipoliittisia, sosiologisia ja hallintotieteellisiä aineksia.

Tässä tutkimuksessa pohditaan, miten ikääntyneen tai lakia rikkoneen kansalaisen osallisuus toteutuu julkisten sosiaali- ja terveystalvvelujen asiakkaana heidän kertomanaan sekä kysytään, mitä on asiakkaan asemassa olevan kansalaisen kansalaisuus palvelujärjestelmissä. Kansalaisuutta tarkastellaan asiakkaan jokapäiväisen elämän tasolla. Tutkimusaineistona on kolmenlaista ikääntyneiden ja lainrikkojien puhumaa ja kirjoittamaa aineistoa, joissa palveluiden käyttäjät kommentoivat kohtaamiskokemuksiaan palvelujärjestelmien työntekijöiden kanssa. Aineisto koostuu kahdessa, vanhuspalvelujen ja kriminaalihuollon, yksilökohtaisen palveluohjauksen hankkeessa kerätystä haastatteluista sekä 75 vuotta täyttäneille, kotona asuville ikääntyneille suunnatun kyselyn avovastauksista. Lisäksi Anna Kulmalan ja Anni Vanhalan kanssa yhdessä kirjoitetussa artikkelissa aineistona on naisten ja miesten asuntolassa tehdyt haastattelut.

Tutkimusaineistojen analyysi noudattaa fenomenografista tutkimusprosessia ja tutkimusmetodeina ovat luokittelu ja kategorisointi. Tutkimusmetodeissa on vaikutteita laadullisesta sisällönanalyysistä ja grounded teoriasta. Tutkimuksen tavoitteena on kuulla kertojien omaa ääntä. Tosin tutkimuksessa kertojien ääni tulee tulkituksi tutkijan analysoinnin ja raportoinnin kautta. Kansalaisuus on tutkimuksen teoreettinen perusta ja ääni metodologinen valinta, jotka ohjaavat analyysin kulkua. Yhteenvetoluvussa analysoidaan erillisartikkelien tuloksia käsittekarttamenetelmällä, jonka avulla erillisartikkelien tieto asetetaan uuteen yhteyteen ja rakennetaan uutta käsitteellistä jäsenystä asiakkaan kansalaisuudesta.

Tutkimuksessa vanhusten ja lakia rikkoneiden ihmisten kansalaisuuden muotoutumisen kontekstina ovat asiakkaan ja työntekijän väliset kohtaamiset palvelujärjestelmien kentillä. Kansalaisuuden toteutumista määrittävät osallisuus (ja osallistumattomuus) sekä kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet. Asiakkaan asemassa olevan kansalaisen osallisuus muodostaa jatkumon, jonka toisessa päässä on kansalaisen vaativa ja hyvin aktiivinen toimintatapa ja toisessa päässä on palvelujärjestelmien ulkopuolelle ajautunut ja palvelujärjestelmistä irtisanoutunut toimintatapa. Näiden ääripäiden väliin sijoittuvat kansalaisuuden neuvotteleva ja yhteistyötä tekevä, palveluita käyttävä, alistuva sekä vetäytyvä ulottuvuus.

Kansalaisuuteen liittyvät yhteiskunnallisesti määritellyt kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet. Nämä oikeudet ja velvollisuudet ovat varsin vahvasti läsnä vanhusten ja lainrikkokojen puheessa. Kommentoinneissa viitataan kansalaisvelvollisuuksien huolehtimiseen sekä kansalaisen universaaleihin ja elämäntilanteen mukaisiin oikeuksiin. Asiakkaina kansalaiset neuvottelevat sekä oikeuksistaan että tarpeenmukaisten palvelujen järjestämisestä ja niiden sisällöistä. Kohtaamistilanteissa kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet voivat olla tasapainossa, jolloin niistä ei tarvitse neuvotella erikseen. Argumentointi merkitsee sitä, että kansalainen arvioi, puntaroi ja keskustelee oikeuksista ja velvollisuuksista palvelujärjestelmän työntekijän kanssa. Irrallisuus kuvaa tilanteita, joissa oikeudet ja velvollisuudet eivät esiinny kommentoinnissa.

2000-luvulla palvelujärjestelmät ovat muuttuneet voimakkaasti. Sosiaali- ja terveystieteelliset linjaukset ovat korostaneet kansalaisen vastuuta, aktiivisuutta ja

oman elämän hallintaa. Julkisissa palveluissa on siirrytty kohti yksilölähtöisyyttä ja kuluttajuutta sekä on kehitetty markkinaperustaisia palveluita. Palvelujärjestelmien kentillä oikeudellinen sääntely ja lainopilliset perusteet ovat muodostuneet yhä tärkeämmiksi. Sopimuksellisuus on osa tätä oikeudellistumiskehitystä, jossa sosiaaliin tarpeisiin ja ongelmiin pyritään varautumaan ennakolta. Aktiivisen kansalaisen vaatimus yhdessä sosiaali- ja terveystalvelujen hakemisen ja myöntämisen oikeudellistumisen ja sopimuksellistumisen myötä merkitsevät aktiivisten ja toimintakykyisten kansalaisten oikeuksien toteutumisen vahvistumista. Tämän kehityksen kääntöpuolena taas hiljaisten ja toimintakyvyltään heikkojen kansalaisten ääni jää kuulumattomiin.

Tutkimukseni tulosten perusteella osalla vanhuksista ja lainrikkojista on potentiaalia neuvottelevaan ja sopimukselliseen kumppanuuteen palveluiden piirissä, mutta suuri osa jää tämän toimintatavan ulkopuolelle. Hiljainen sekä (liian) vahva ja äänekkäs toimintatapa näyttävät johtavan heikkoon osallisuuteen ja kansalaisuuden toteutumiseen. Asiakkaat ja sosiaalityöntekijät eivät saa arkipäivän kohtaamiinsa tukea edellä mainituista uusliberaalin ajattelumallin mukaisista doktriineista, vaan kuuntelevista ja aidosti kohtaavista vuorovaikutuskäytännöistä sekä vahvasta ammattietiikasta. Sekä asiakkaat että työntekijät tarvitsevat rohkeutta kertoa ja herkkyyttä kuulla jokaisen elämäntilanteen hienovaraisia yksityiskohtia. Tämän toteuttaminen vaatii työkäytäntöjä sekä organisatorisia ja yhteiskunnallisia puitteita, joihin kansalaisen erilaiset tavat toimia mahtuvat.

Asiasanat: kansalaisuus, osallisuus, vanhukset, lainrikkojat, fenomenografia

Abstract

Heli Valokivi

Citizen as a Client.

A Research on Participation, Rights and Responsibilities of Elderly People and Offenders.

Tampere: University of Tampere, Department of Social Policy and Social Work, Doctoral Dissertation 2008.

The dissertation “Citizen as a Client” comprises five separately published articles and a summary. The research presents new knowledge on the citizenship and participation of the individual in the position of a client in the social and health care systems, especially in the encounter between the social work professional and the client. The subject is topical, as it is important to pay heed to the voice of the client in the ongoing change and turning point at which the service systems now finds itself. The ideology of increasingly market-oriented service systems is characterised by an emphasis on the person in the role of client being active, making choices and being a consumer, but not all those who are clients are able, willing or in a position to act as expected. The research is in the field of social work, but it also draws on social policy, sociological and administrative elements.

The study is concerned with how the participation of an aged or law-breaking individual can be realised as a client of social and health care services and poses a question about the nature of the citizenship of the individual in the position of client. Citizenship is scrutinised on the level of the daily life of the client. The research data comprises three sets of spoken and written data from elderly people and offenders in which users of services comment on their experiences of encounters with professionals of the service systems. The material includes interview data from two research and development projects which implemented case management and the responses to a questionnaire with open-ended questions to elderly people over the age of 75 living at home. In the article co-authored with Anna Kulmala and Anni Vanhala the research material comprises interviews conducted in a shelter for homeless and substance-abusing men and women.

The analysis of the research data adheres to the phenomenographical research process and the research methods are classification and categorisation. Qualitative content analysis and Grounded Theory influenced the research methods. The methodological policy throughout the research has been to hear the informant's own voice. The voice of the informant is indeed interpreted in the research through the analysis and reporting of the researcher. Citizenship is the theoretical basis of the study and voice a methodological choice directing the progress of the analysis. In the summary the tool for the analysis of the findings of the respective articles is conceptual mapping, by means of which the knowledge yielded by the articles is tested in a new context and new conceptual analysis is constructed on the client's citizenship.

In the research the context for the formation of the citizenship of elderly people and offenders are the encounters between clients and professionals in the fields of the service systems. What defines citizenship is participation (and non-participation) and the citizen's rights and obligations. The participatory nature of the individual in the position of client constitutes a continuum, at one extremity of which is demanding and very active citizenship and at the other citizenship, which has drifted out of the service systems and rejected them. Between these extremities are negotiating and collaborating citizenship, citizenship that avails itself of services, that submits and withdraws.

Citizenship subsumes citizens' rights and responsibilities prescribed by society. In the talk of elderly people and offenders the rights and responsibilities of citizens are most decidedly present. Commentaries make reference to carrying one's civic responsibilities and to the citizen's universal rights and those pertaining to the life situation in question. As citizens clients negotiate on their rights and the provision of necessary services and what these contain. In the encounter the citizen's rights and responsibilities may be in balance with regard to each other, when there is no need to negotiate on them separately. The argumentation describes how the citizen assesses, weighs up and discusses rights and responsibilities with the service system professional. There is a lack of cohesion in those situations in which rights and responsibilities do not occur in the commentaries.

The new millennium has witnessed a drastic transformation in the service systems. Policy guidelines in social and health care have stressed the responsibility of individuals, their activity and mastery over their own lives. In public services there has been a shift towards individualism and consumerism and market-based services have been developed. This demand for an active citizen together with making the application for and granting of social and health care services a judicial and contractual issues mean that the realisation of the rights of active and able citizens will be stronger, the other side of the coin being that the voice of the weak, the quiet and the incapacitated citizens does not get a hearing. My research findings show that some elderly people and offenders have potential for negotiating and contractual partnership in relation to services, but a large proportion are excluded from this way of doing things. A quiet and (excessively) strong and loud mode of operation would appear to lead to poor realisation of participation and citizenship. Clients and social workers do not gain support for their routine encounters from those doctrines of neo-liberalism, but from courage to tell and sensitivity to listen to the minute details of each one's life situation and from sound professional ethics. The implementation of these demands work practices and organisational and societal conditions in which there is room for citizens' diverse ways to act.

Key words: citizenship, participation, elderly people, offenders, phenomenography

Sisällys:

1. TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA KYSYMYKSET	19
2. TUTKIMUSHANKKEET JA TUTKIMUKSEN AINEISTOT	23
2.1. HAASTATTELUT	25
2.2. KYSELYN AVOVASTAUKSET	27
3. VÄITÖSKIRJAN ERILLISARTIKKELIT	28
4. AINEISTOJEN ANALYYSIN KULKU	31
4.1. KOMMENTOINTI AINEISTOISSA - ANALYYSIYKSIKÖT	33
4.2. FENOMENOGRAFINEN TUTKIMUSPROSESSI	34
4.3. AINEISTON KATEGORISOINTI	37
4.4. ÄÄNI – LUENNAN NÄKÖKULMA	42
4.5. TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISET KYSYMYKSET	44
5. VANHUS- JA LAINRIKKOJA-ASIAKKAIDEN KANSALAISSUUS	50
5.1. KÄSITEKARTTA-ANALYYSI ERILLISARTIKKELEISTA	52
5.2. KANSALAISSUUS OSALLISUUDEN JA OSALLISTUMATTOMUUDEN JATKUMONA	62
5.3. KANSALAISSUUS VELVOLLISUUKSINA JA OIKEUKSINA	68
6. ASIAKKAAN KANSALAISSUUS MUUTOKSESSA	73
6.1. OIKEUDELLISTUMINEN	74
6.2. SOPIMUKSELLISUUS	76
6.3. UUSLIBERALISTINEN KANSALAISSUUS	78
KIRJALLISUUS	81
LAIT JA ASETUKSET	90
LIITTEET	91

Luettelo kuvioista

Kuvio 1: Tutkimuksen kehikko	32
Kuvio 2: Asiakkaan kansalaisuus kohtaamisissa	52
Kuvio 3: Vanhusten osallisuus ja kansalaisuus palveluohjauksokokeilussa	54
Kuvio 4: Vanhusten osallisuus ja kansalaisuus kyselytutkimuksen avovastauksissa.....	55
Kuvio 5: Kansalaisen asema ja osallisuus palveluohjauksokokeilussa naisten kertomana	56
Kuvio 6: Kansalaisen asema ja osallisuus palveluohjauksokokeilussa miesten kertomana	57
Kuvio 7: Kansalaisen asema ja osallisuus palvelujärjestelmissä asuntoloiden ja kriminaalihuollon asiakkaiden kertomana	58
Kuvio 8: Kansalaisen vahva ja vaativa toimijuus.....	59
Kuvio 9: Kansalaisen neuvotteleva ja yhteistyön toimijuus	60
Kuvio 10: Kansalaisen heikko toimijuus	61
Kuvio 11: Osallisuuden ja osallistumattomuuden jatkumo palvelujärjestelmissä..	63

Luettelo taulukoista

Taulukko 1: Fenomenografinen tutkimusprosessi	36
Taulukko 2: Esimerkki analyysiprosessin kulusta	38

Luettelo alkuperäisjulkaisuista

- I. Participation and Citizenship of Elderly Persons: User Experiences from Finland. *Social Work in Health Care* vol. 39 (1/2) 2004, 181–207.
- II. Vaativista kansalaisista alamaisiin – Ikääntyneet kommentoivat palvelukokemuksiaan. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* vol. 41 (3) 2004, 214–227.
- III. Toimiva asiakkuus – Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja Sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 2002, 164–187.
- IV. Lainrikkajan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 2004, 115–133.
- V. Anna Kulmala, Heli Valokivi ja Anni Vanhala (2003) Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: SoPhi, 125–146.

1. Tutkimuksen lähtökohdat ja kysymykset

Tällä tutkimuksella on monta juurta. Sekä sosiaalityöntekijänä että tutkijana olen ollut ja olen kiinnostunut sosiaalityön käytännöistä. Kunnan ja koulun sosiaalityöntekijänä työskentelyn jälkeen siirryin 1990-luvun puolivälissä projektitutkijaksi yksilökohtaisen palveluohjauksen tutkimus- ja kehittämissankkeisiin, minkä jälkeen olen toiminut sosiaalityön tutkijana ja opettajana Tampereen yliopistossa. Olen etsinyt sosiaalityön kentän ja tutkimuksen vuoropuhelua ja yhteistyötä. Motivaationi toimia sosiaalityön tutkijana liittyy sosiaalityön käytäntöjen kehittämiseen uuden jäsentävän tiedon etsimisen kautta. Kansalaisuuden teemasta, kansalaisen asemasta ja osallisuudesta sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmien¹ erilaisissa kohtaamisissa olen ollut kiinnostunut perustutkinto-opinnoistani asti. Olen kysynyt, kuten kysyn tässä väitöskirjassanikin, mitä sosiaalityön asiakkaan kansalaisuus on ja miten kansalainen asiakkaana osaltaan voi osallistua ja vaikuttaa palvelujärjestelmiin ja niiden toimintakäytäntöihin.

Yleensä kansalaisuutta tarkastellaan lainsäädännön, hallinnon, juridiikan ja politiikan kysymyksenä. Suomen perustuslaki, kansainväliset ihmisoikeussopimukset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö määrittävät kansalaisen perusoikeudet, joista osallisuuden kannalta keskeisimmät ovat taloudelliset, sosiaaliset ja sivistykselliset perusoikeudet. Perusoikeudet kuuluvat jokaiselle Suomen kansalaiselle ja perusoikeussäännökset velvoittavat valtiota ja erityisesti kuntia. Kansalaisen vaikuttamis- ja osallistumisoikeudet on kirjattu moniin eri säädöksiin. (Suomen perustuslaki 731/1999; Kananoja ym. 2007, 34–56.) Matti Vanhasen I hallituksen yksi politiikkaohjelma oli kansalaisvaikuttamisen ohjelma, jonka tarkoituksena oli ”edistää aktiivista kansalaisuutta, kansalaisyhteiskunnan toimintaa, kansalaisten yhteiskunnallista vaikuttamista ja edustuksellisen demokratian toimivuutta” (Valtioneuvosto).

Birte Siimin (1996, 26) mukaan yhteiskunnalliset muutokset ovat merkinneet sitä, että julkisen sektorin rationaliteetti, normit ja arvot ovat syvästi vaikuttaneet

¹ Käytän monikkomuotoista käsitettä ”sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmät” tai ”palvelujärjestelmät” vakiintuneen yksikkömuotoisen ”sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmän” sijaan. Perustelunani on, että asiakkaan näkökulmasta asioitaessa kyse ei ole yhdestä tai yhtenäisestä järjestelmästä, vaan monenlaisten järjestelmien viidakosta.

yksityisen elämän piiriin. Kansalaisuuden tarkastelun lähtökohta tässä tutkimuksessa on juuri asiakkaana olevan kansalaisen jokapäiväisen elämän tasolla (Hernes1988b, 207; Lister 2003, 27). Tämän tarkastelun kautta kommentoin kansalaisuutta myös makrotasolla; palvelujärjestelmien käytäntöjen ja yhteiskunnan tasolla (Marshall 1950, 29; Byrne 1999, 24; Heater 1999, 4). Tavoittelen siis asiakkaana olevan kansalaisen äänen ja kansalaisuuden ilmiön yhdistämistä toisiinsa ja kansalaisuuden käsitteen jäsentämistä mikrotasolta. Kansalaisuus on hajonnut yhteiskunnan ja arkielämän eri toiminta-areenoille, jolloin kansalaisuus on enemmän prosessi kuin tietty status (Roth 2000, 28).

Asiakkaan asemassa oltaessa kansalaisuuteen liittyvät asiat ja kysymykset näyttävät olevan taustalla tai näkymättömissä tai ainakin erityisessä kontekstissa (Pohjola 1990, 148–150). Mitä on tämä asiakkaan asemassa olevan kansalaisen kansalaisuus? Lisäksi olen kiinnostunut asiakkaan ja palvelujärjestelmien kohtaamisista, asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta tai toteutumattomuudesta. Palvelujärjestelmien kuvauksissa, esitteissä, suunnitelmissa, strategioissa ja toimintakertomuksissa puhutaan asiakaslähtöisyyden periaatteesta, mutta asiakkaan näkökulmasta kohtaamistilanteet eivät silti välttämättä ole asiakaslähtöisiä.² Tosiasiassa asiakkaiden kokemukset kohtaamistilanteista kertovat sekä osallisuuden että syrjäytymisen ja syrjäyttämisen käytännöistä (Lister 1998, 26; Helne & Laatu 2006, 9; Helne 2002, 7; Metteri 2004). Laajentuneet ja sektoroituneet palvelujärjestelmät tuottavat yhä erikoistuneempia ja moninaisempia mutta samalla käyttäjän näkökulmasta hajanaisia palveluita. Avun tarvitsija voi saada tarvitsemaansa tukea satunnaisesti tai hän voi syrjäytyä palvelujärjestelmien reunalle tai kokonaan ulkopuolelle. (Ks. esim. Craig 2004, 97; Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 18; Baldock 1993, 11.) Tutkimuksessani syvennyn pohtimaan, miten ikääntyneen tai lakia rikkoneen kansalaisen osallisuus toteutuu sosiaali- ja terveystalouden asiakkaana heidän kertomanaan.

Vuokko Niiranen (1990, 157) on korostanut, että tutkimuksessa on tärkeää kyseenalaistaa asiakaslähtöisen yhteistyön itsestäänselvyys ja on kysyttävä sen sijaan kenen kanssa yhteistyötä tehdään, mitkä ovat sen tavoitteet ja seuraukset.

² Asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan osallistumisen periaatteet on kirjattu osaksi sosiaalihuoltoa jo ainakin 1970-luvun alussa Sosiaalihuollon periaatekomitean mietinnössä (Sosiaalihuollon 1971).

Tässä tutkimuksessa haluan kysyä kriittisesti, mitä nykyinen aktivointipolitiikka ja yksilön oman vastuun korostaminen merkitsevät vanhuksille ja lainrikkoja-asiakkaille esimerkkeinä sellaisista ihmisistä, jotka ovat usein sivussa poliittisen ja yhteiskunnallisen keskustelun keskiöstä (vrt. Matthies 2006, 53).³ Ihmiset ovat yleensä pääasiallisesti kiinnostuneita olemaan aktiivisia, mutta puutteita voi olla toimintatavoissa, -resursseissa ja resurssien tunnistamisessa (Walther 2005, 125). Toisaalta kaikki eivät ole kiinnostuneita tai eivät jaksaa olla aktiivisia asiakkaita. Etsin sosiaalityön ja palvelujärjestelmien kommentointia käyttäjien tasolta. Näkökulmaa voi kuvata arjen tai mikrotason politiikaksi (policy).⁴

Matti Kortteinen (2005a) peräänkuuluttaa sosiaalitutkimusta, jossa sekä tehdään kulttuurisesti jäsenettyä tutkimusta ajankohtaisista rakenteellisista muutoksista ja niiden merkityksistä että jäsenetään ihmisten konkreettista sosiaalista toimintaa. *Tutkimuksessani kysyn, mitä on asiakkaan asemassa olevan kansalaisen kansalaisuus palvelujärjestelmissä.* Vastauksia tähän kysymykseen etsin tutkimalla vanhusten ja lakia rikkoneiden henkilöiden kommentteja palvelujärjestelmistä, kertomuksia kohtaamiskokemuksista ja kuuntelemalla kansalaisen ääntä (ks. hooks 1989, 11; Morgan 2000, 209). Tutkimustehtävänä on jäsentää kansalaisuuden käsitettä alhaalta ylöspäin. Tutkimukseni tavoitteena on määrittää asiakkaana olevan kansalaisen kansalaisuus ilmiönä mikrotason näkökulmasta. Teen sen tuomalla asiakkaiden asemassa olevien kansalaisten kommentointia kuuluviin ja tarkastelemalla asiakkaiden asemaa ja osallisuutta sosiaali- ja terveystalouden palvelujärjestelmien käytännöissä asiakkaiden kertomuksista. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa yhdistyvät kahdenvälisen vuorovaikutuksen lisäksi henkilöistä riippumatta palvelujärjestelmien toimintakäytännöt sekä palveluihin ja asiakkuuteen liitetyt ideologiset ajattelumallit (Pohjola 1995, 93). Lisäksi kommentoin tutkijana palvelukohtaamisissa vallitsevien työkäytäntöjen asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden äänen kuulemista.

³ Tässä yhteenvedossa en vertaile vanhuksia ja lakia rikkoneita henkilöitä yksilöinä tai ryhminä, vaan etsin asiakkaana olevan kansalaisen kansalaisuuden yhteisiä ja erityisiä piirteitä yhteiskunnallisina ilmiöinä.

⁴ Voi puhua myös arjen poliittisesta osallistumisesta palvelujärjestelmien kentillä (Valokivi 1994, 59–61; vrt. Hernes 1988a).

Tutkimukseni sijoittuu sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien tutkimuksen kenttään nimenomaan asiakkaana olevan kansalaisen näkökulmasta tarkasteltuna. Tästä syystä en tarkastele laajasti tai kattavasti vanhuksille ja lainrikkojille suunnattujen palvelujen koko kenttää, vaan ainoastaan siltä osin, miten vanhukset ja lainrikkoajat kommentoivat aineistoissa kohtaamia palvelujärjestelmien kanssa esimerkkeinä kansalaisen asemaan ja osallisuuteen liittyen.⁵

Väitöstutkimukseni muodostuu viidestä erillisestä jo julkaistusta tutkimusartikkelista ja nyt käsillä olevasta yhteenvedoartikkelista. Erillisartikkelit ovat:

1. Participation and Citizenship of Elderly Persons: User Experiences from Finland. ”Vanhuusasiakkuus 1”⁶
2. Vaativista kansalaisista alamaisiin – Ikääntyneet kommentoivat palvelukokemuksiaan. ”Vanhuusasiakkuus 2”
3. Toimiva asiakkuus – Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. ”Lainrikkoja-asiakkuus 1”
4. Lainrikkoajan ääni auttamisjärjestelmissä. ”Lainrikkoja-asiakkuus 2”
5. Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. ”Marginaaliasiakkuus”

Yhteenvedoartikkeli etenee siten, että luvussa 2 esittelen tutkimuksessa käyttämäni aineistot ja kontekstit, joissa ne ovat syntyneet. Sen jälkeen luvussa 3 kuvaan lyhyesti kunkin erillisartikkelin tutkimustehtävät, aineistot ja tulokset. Tämän jälkeen (luku 4) tarkastelen tarkemmin metodologisia valintojani sekä erillisartikkeleissa soveltamiani aineistojen analyysin prosesseja ja välineitä. Sitten siirryn yhteenvedoartikkeliini varsinaiseen ytimeen eli erillisartikkelien tuloksista tekemäni meta-analyysin kulkuun ja tuloksiin (luku 5). Lopuksi käyn aikalaiskeskustelua asiakkaan asemassa olevan kansalaisen kansalaisuudesta (luku 6).

⁵ Vanhukset kommentoivat eniten koti-, terveyskeskus-, kuntoutus- ja vammaispalveluita, sairaala-, lyhytaikais- ja päiväostohoitoa sekä kansaneläkelaitoksen kautta saatavia etuisuuksia. Lainrikkoajat kommentoivat eniten sosiaalitoimen ja kriminaalihuollon palveluita sekä vähäisemmässä määrin päihdepalveluita, terveydenhuoltoa, työvoimahallintoa ja kansaneläkelaitoksen palveluita. Lisäksi he kommentoivat kokemuksiaan asuntotoimen, poliisin ja vankeinhoidon kanssa.

⁶ Käytännöllisistä syistä nimeän erillisartikkelit lyhyesti, jotta voin käyttää näitä lyhenteitä myöhemmin tekstissä. Esittelen artikkelit luvussa 3.

2. Tutkimushankkeet ja tutkimuksen aineistot

Olen ollut mukana neljässä tutkimushankkeessa, joissa kerätyistä aineistoista olen valinnut väitöstutkimukseni aineistot ja joiden piirissä olen kirjoittanut tutkimusartikkeleita. Ensimmäinen hanke oli yksilökohtaisen palveluohjauksen ideoita ja soveltuvuutta Hämeenkyrössä ja Tampereella selvittänyt tutkimus, jossa suurin asiakasryhmä oli vanhuspalvelujen piirissä olevat ikääntyneet ihmiset ja heidän omaisensa (ks. Ala-Nikkola & Valokivi 1997). Toinen vanhusten palveluihin liittynyt hanke oli ”Kohtaamisia hyvinvointipalvelujen kentillä”, jossa vanhusten palvelujen järjestämistä tutkittiin sekä viranomaisten että asiakkaiden näkökulmista (ks. Lehto & Natunen 2002). Kolmantena hankekokonaisuutena olivat Kriminaalihuoltolaitoksen⁷, Siltavalmennusyhdistyksen ja Tampereen kaupungin kanssa toteutetut tutkimus- ja kehittämishankkeet, joissa tarkasteltiin ja sovellettiin palveluohjauksen ja palvelupolkujen ideoita lainrikkoja-asiakkaiden kanssa (ks. Valokivi 2000 ja 2001; Sinervo & Valokivi 2001). Neljäs tutkimusprojekti oli ”Auttamisjärjestelmien reunalla”, jossa paneuduttiin palvelujärjestelmien reunalla olevien ihmisten elämään menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden näkökulmista (ks. esim. Jokinen ym. 2004; Kulmala 2006; Vanhala 2005).

Aineistojen valinnan perusteet ovat kahtalaiset. Yhtäältä on ollut luonnollista (ja taloudellista) ryhtyä tarkastelemaan perusteellisemmin niissä tutkimushankkeissa kerättyä tutkimusaineistoa, joissa olen ollut mukana. Toisaalta on ollut mielenkiintoista lähestyä kansalaisen asemaan ja osallisuuteen liittyviä teemoja kahden varsin erilaisen asiakasryhmän kautta. Mitä yhteistä ja mitä erityistä näiden kahta asiakasryhmää edustavien ihmisten kokemukset kohtaamisista palvelujärjestelmien kanssa sisältävät ja miten he kommentoivat kansalaisuutta ja omaa osallisuuttaan asiakkaana sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien kohtaamisissa?⁸

⁷ Vuoteen 2001 asti Kriminaalihuoltoyhdistys.

⁸ Tutkimusteemani puolesta voisin tutkia muitakin asiakasryhmiä, mutta toteutettujen projektien kautta valitsin nämä ryhmät tutkimuskohteekseni. Ne ovat siis tavallaan tapauksia, jotka esimerkinomaisesti edustavat toisistaan eroavia asiakasryhmiä. On myös muistettava, että asiakasryhmät ovat sisäisesti heterogeenisiä.

Käytössäni on kolmenlaista ikääntyneiden ja lainrikkojien puhumaa ja kirjoittamaa aineistoa, joissa palveluiden käyttäjät kommentoivat kohtaamiskokemuksiaan. Tutkimusaineistoa olen kerännyt kahden, vanhuspalvelujen ja kriminaalihuollon, yksilökohtaisen palveluohjauksen tutkimus- ja kehittämishankkeen haastatteluista (ks. Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 73; Vanhuusasiakkuus 1 -artikkeli, 186–188; Valokivi 2001, 30) sekä 75 vuotta täyttäneille suunnatun kyselyn avovastauksista (ks. Vanhuusasiakkuus 2 -artikkeli, 214–216). Yhteisartikkelissa käytimme kriminaalihuollon haastattelujen lisäksi Anni Vanhalan (2005, 42–52) naisten asuntolassa ja Anna Kulmalan (2006, 34–44) miesten asuntolassa keräämää haastatteluaineistoa. Haastattelut ja vastaukset lomakkeen avoimiin kysymyksiin sopivat hyvin tämän tutkimuksen aineistoksi, sillä olen kiinnostunut ihmisten omista näkemyksistä ja mielipiteistä. Tästä syystä havainnointi tai ns. luonnollisen aineiston käyttö ei ole tarpeen tässä tutkimuksessa. Lisäksi erityisesti kriminaalihuollon asiakkaiden tavoittaminen kyselylomakkeen avulla olisi todennäköisesti ollut vaikeaa. Vanhusten osalta haastattelun ja kyselyn avovastausten kombinaatio mahdollistaa varsin laajan vastaajajoukon tavoittamisen.

Eri aineistojen käyttö mahdollistaa asiakkaan asemassa olevan kansalaisen kansalaisuuden ja osallisuuden tarkastelun monesta eri näkökulmasta. Tämän tarkastelun voi nimetä olevan lähellä aineistotriangulaatiota, jossa samaan tutkimuskysymykseen vastaamisessa hyödynnetään useita aineistoja (Viinamäki, L. 2007, 175, 181). Eri aineistojen avulla en kuitenkaan tavoittele tutkittavan ilmiön ”koko totuutta”, vaan etsin eri aineistoista toisiaan täydentäviä näkökulmia asiakkaan kansalaisuuteen (Brannen 2004, 314; Silverman 2000, 98–99). Kolmen kirjoittajan yhteistä tutkimusprosessia (Marginaaliasiakkuus -artikkeli) voi puolestaan nimittää tutkijatriangulaatioksi (Viinamäki, L. 2007, 182).⁹

⁹ Kolmen kirjoittajan yhteistyö eteni siten, että jokainen tutkija kävi läpi keräämänsä tutkimusaineiston ja poimi koko ryhmän käyttöön ne kohdat, joissa haastateltavat kertoivat kohtaamisistaan palveluiden jonkun ammattilaisen kanssa. Työskentelimme näin valitun aineiston kanssa yhdessä keskustellen, kukin erikseen kirjoittaen alustavaa analyysiä ja jatkaen siitä, mihin yksi kirjoittaja oli vuorollaan päässyt. Näiden analyysien pohjalta rakensimme yhtenäisen juonen artikkelille. Tämän prosessin tuloksena yhteistoiminnallisesti kirjoitettu artikkeli on kolmen kirjoittajan kompromissi ja näin ollen todennäköisesti erilainen kuin itse kunkin yksin kirjoittama olisi ollut.

Seuraavaksi esittelen eri artikkeleissa käyttämäni aineistot aineistotyyppikohtaisesti.

2.1. Haastattelut

Vanhuusasiakkuus 1 –artikkelin aineistona ovat viiden vanhuksen ja kahdeksan omaishoitajan (neljä vaimoa, kaksi tyttäätä, yksi miniä ja yksi naapuri¹⁰) Hämeenkyrön palveluohjauskokeilun (1995–1996) aikaiset haastattelut. Hämeenkyrön palveluohjauskokeilu oli kehittämishanke, jossa kehitettiin ja sovellettiin yksilökohtaisen palveluohjauksen työmenetelmää paikallisesti. Sosiaali- ja terveystyöntekijät toimivat yksilökohtaisina palveluohjaajina valitsemilleen asiakkaille. Työntekijöiden kautta sovin haastatteluja kokeilussa mukana olevien vanhusten ja heidän omaistensa kanssa. Haastattelut olivat teemahaastatteluja asiakkaiden ja omaishoitajien arjesta, avun tarpeista ja palveluista. Haastattelujen aikana keskustelimme palvelukokemuksista, palvelumuutoksista ja toiveista. Haastattelut tein pääosin haastateltavien kodeissa yhtä lukuun ottamatta, jonka tein vanhainkodin tiloissa.

Lainrikkoja-asiakkuus 1 –artikkelin aineistona ovat kriminaalihuollon palveluohjauskokeilun kuuden naisasiakkaan teemahaastattelut ja Lainrikkoja-asiakkuus 2 –artikkelin aineistona ovat saman kokeilun kolmentoista miesasiakkaan teemahaastattelut. Nämä teemahaastattelut tein osana Kriminaalihuoltoyhdistyksen ja Tampereen kaupungin yksilökohtaisen palveluohjauksen kokeiluprojektia (1998–2000). Projektin työntekijät tiedustelivat kokeilun asiakkailta halukkuutta osallistua tutkimushaastatteluun. Haastatteluissa keskustelimme haastateltavien elämäntilanteista, palveluista ja palvelukokemuksista sekä yksilöllisistä tarpeista ja toiveista. Haastattelut tehtiin pääsääntöisesti Kriminaalihuoltoyhdistyksen tiloissa tai yhdyskuntapalvelupaikoissa. Yhteen haastatteluun osallistui samanaikaisesti pariskunta, jonka molemmat puoliset olivat kokeilussa asiakkaina mukana.

¹⁰ Määritän naapurin omaishoitajaksi, sillä hän mm. puhui ”meidän isoisästä” ja naapurisuus, ystävyys ja hoivasuhde olivat jatkuneet jo vuosia. Kyse on informaalista hoivasta (Sipilä 2003, 27).

Molempien kokeilujen työntekijät toimivat tiedon välittäjänä siten, että työntekijä informoi omaa asiakastaan hankkeeseen liittyvästä tutkimuksesta ja tutkijan halukkuudesta haastatella asiakasta tai omaista. Asiakkaan annettua työntekijän välityksellä suostumuksensa haastatteluun, olin yhteydessä asiakkaaseen haastattelusta sopimiseksi. Haastatteluista kieltäytymisiä ei ollut, mutta joidenkin lainrikkojahankkeen asiakkaiden tavoittamisessa en onnistunut. Nauhoitin kaikki haastattelut. Ne kestivät vajaasta tunnista noin kahteen tuntiin. Haastattelut on litteroitu sanatarkkuudella.

Marginaaliasiakkuus –artikkelin aineistona ovat edellä mainitun kriminaalihuollon palveluohjaukokeilun kuuden naisasiakkaan ja kolmentoista miesasiakkaan teemahaastattelut sekä kymmenen naisten ja kymmenen miesten asuntoloissa tehtyä haastattelua. Asuntoloissa tehdyt haastattelut ovat osa Auttamisjärjestelmien reunalla –tutkimusprojektia (2001–2003) ja ne toteuttivat Anna Kulmala ja Anni Vanhala.

Kaikki itse tekemäni tutkimushaastattelut ovat teemahaastatteluja, joissa minulla oli tukena haastattelurunko käsiteltävistä asiakokonaisuuksista (liite 1 ja liite 2). Haastattelut vaihtelivat melko puhtaasta kysymys-vastaus-muodosta tarinallisempiin jaksoihin. Haastattelukeskustelut ymmärrän kohtaamisiksi, joita haastattelija ja haastateltava rakentavat yhdessä (Kvale 1996, 5, 19–37). Haastattelurungon lisäksi haastatteluja ohjasivat tutkimusteemat ja intuitio sekä aika ja paikka. Uusi vuorovaikutustilanne, jossa haastattelija ja haastateltava kohtaavat yleensä ensimmäistä kertaa, on usein haasteellinen ja yllätyksellinenkin (Hirsijärvi & Hurme 2001, 89, 99; Ruusuvuori & Tiittula 2005, 56). Yllätyksellisyyttä osaltani vähensi kuitenkin se, että molemmissa hankkeissa minulla oli projektitutkijana toimintatutkimuksellinen kanssakehittäjän rooli, joten olin sekä Hämeenkyrön että kriminaalihuollon palveluohjaukokeilujen sisällöistä ja vaiheista selvillä varsin hyvin. Kävin kokeilun aikana säännöllisesti asiakastyön sisältöjä ja hankkeiden käytännöllisiä kysymyksiä koskevia keskusteluja työntekijöiden kanssa ja tapasin osan asiakkaista ollessani paikan päällä.

Anna Kulmalan ja Anni Vanhalan miesten ja naisten asuntoloissa tehdyt haastattelut olivat luonteeltaan narratiivisia haastatteluja, jotka tehtiin asuntolojen arjessa (liite 3). Haastatteluissa keskusteltiin haastateltaville

merkityksellisistä henkilöistä, paikoista ja asioista. Keskusteluissa käytiin näitä asioita läpi menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden näkökulmista. Sekä Anna Kulmala että Anni Vanhala viettivät aikaa asuntoloissa, jolloin he pyysivät asukkaita haastatteluihin. Haastattelut on nauhoitettu ja litteroitu. (Ks. Kulmala 2006, 34–44; Vanhala 2005, 42–52.)

2.2. Kyselyn avovastaukset

Vanhuusasiakkuus 2 -artikkelin aineistona ovat 165 kotona asuvan vanhuksen kyselylomakkeen avovastaukset. Tampereen yliopistossa toteutetussa monitieteisessä ”Kohtaamisia hyvinvointipalveluiden kentillä” tutkimushankkeessa (2000–2002) suoritettiin kahdessa kaupungissa lomakekysely kotiin lähetettävän kirjeen muodossa. Lomakkeita palautettiin 1114. Aineiston valinnan kriteereinä ovat: vastaus on vanhuksen itsensä kirjoittama ja vastaus on kirjoitettu oman kokemuksen ja tarinan kautta (”minä” tai ”me” -muodossa). Valitsin oma-kohtaisia kokemuksia kommentoivat avovastaukset tutkimukseni aineistoksi.

Kyselyn avovastaukset ovat osa laajahkoa kyselylomaketta, jossa selvitettiin 75 vuotta täyttäneiden, kotona asuvien vanhusten selviytymistä arjessa sekä heidän saamiaan palveluita, tukea ja apua sekä palvelutarpeita. Lomakkeen avokysymys oli suunnattu siten, että siihen voi kirjoittaa erityisesti mahdollisista palveluvajeista. Lisäksi lomakkeen lopun avoimeen kommentointitilaan oli kirjoitettu kokemuksia ja huomioita palveluista. (Liite 4.) Lomakkeen avovastauksissa vanhukset kirjoittivat asioista, jotka olivat tulleet kyselylomakkeeseen vastaamisen myötä mieleen, tai joita he halusivat vielä erityisesti korostaa tutkimusryhmälle. Avovastauksissa kirjoitettujen asioiden voi tulkita olleen vastaajille kyselyyn vastaamistilanteessa erityisen merkityksellisiä, sillä niiden kirjoittaminen pitkän kyselylomakkeen lopussa on vaatinut erityistä vaivannäköä (vrt. Alastalo 2005, 221, 245).

3. Väitöskirjan erillisartikkelit

Väitöskirjani erillisartikkelit käsittelevät kansalaisten kommentointia asemastaan ja osallisuudestaan erilaisissa kohtaamisissa sosiaali- ja terveysterveystalvvelujärjestelmien kentillä. Seuraavassa esittelen artikkelit lyhyesti tutkimuskysymyksineen, aineistoineen, tuloksineen ja käytännöllisine johtopäätöksineen.

1. Valokivi, Heli (2004) Participation and Citizenship of Elderly Persons: User Experiences from Finland. *Social Work in Health Care* 39 (1/2), 181–207. ”Vanhuusasiakkuus 1”

Artikkelissa kysyn, miltä ikääntyneiden kansalaisten osallisuus näyttää palveluiden käyttäjän näkökulmasta. Artikkelin aineistona ovat Hämeenkyrön palveluohjauskokeilun viiden vanhuksen ja kahdeksan omaishoitajan teemahaastattelut. Tutkimustuloksena on viisi ikääntyneiden kansalaisten osallistumisen tapaa palveluiden kentällä ja ne vaihtelevat seuraavasti: (1) passiivinen vetäytyminen, (2) aloitteen tekeminen, (3) neuvotteleminen ja yhteistyö, (4) vaatiminen sekä (5) aktiivinen vetäytyminen. Yhteistyökumppaneina haastateltavilla on sukulaisia ja tuttavvia sekä sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmien työntekijöitä. Kohtaamistilanteissa palveluita ja tukea tarvitsevien vanhusten oma osallistumisen muoto ja toiveet tulisi ottaa yksilöllisesti huomioon ja työntekijöiden olisi hyvä tukea heitä asioiden hoitamiseksi liittoutuen heidän kanssaan.

2. Valokivi, Heli (2004) Vaativista kansalaisista alamaisiin – Ikääntyneet kommentoivat palvelukokemuksiaan. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 41 (3), 214–227. ”Vanhuusasiakkuus 2”

Artikkelissa kysyn, mitä sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmien palveluihin ja kohtaamisiin liittyviä asioita ikääntyneet kansalaiset kommentoivat ja miten he argumentoivat omia näkemyksiään. Mitä kommentointi ja argumentointi kertovat vanhusten asemasta kansalaisina oikeuksien, velvollisuuksien ja osallisuuden näkökulmasta? Ikääntyvien suomalaisten tarvitsemien hoidon,

hoivan ja palveluiden järjestäminen on hyvin ajankohtainen aihe. Valtakunnan politiikan suunnitelmista erilaisiin selvityksiin ja tutkimuksiin pohditaan vanhustenhuollon kysymyksiä ja haasteita. Artikkelin osallistuu näihin keskusteluihin ruohonjuuritasolta, vanhusten oman äänen kuuluvaksi tekemisen kautta. Artikkelin aineistona ovat 165 kotona asuvan 75 vuotta täyttäneen kansalaisen kyselylomakkeen avovastaukset. Avoimien kysymysten vastauksissa keskitytään liian vähäisen avun saamisen ja palveluvajeen kokemuksiin. Vastauksissa rakentuu kolme kansalaisuuden ilmenemisen ja toimintatavan kategoriaa: oikeuksistaan tietoiset ja oikeuksiaan vaativat kansalaiset, aktiiviset palveluiden käyttäjäkansalaiset sekä alamaiskansalaiset. Oikeuksistaan tietoisilla kansalaisilla on selkeä näkemys siitä, mihin he ovat ikääntyneinä kansalaisina oikeutettuja. Oikeus palveluun tai tukeen on ansaittu erilaisten hyvinvointivaltioon liittyvien sopimusten kautta. Käyttäjäkansalaiset ovat vuoropuhelussa ja tekevät yhteistyötä palveluiden organisoijien ja tuottajien kanssa. Heidän saamiensa palveluiden ja yksilöllisten tarpeiden välillä vallitsee tasapaino. Alamaiskansalaisten toimintaa voi kuvata odottavaksi ja vetäytyväksi. Kohtaamisissa palvelujärjestelmien kanssa he ovat palveluiden kohteena.

3. Valokivi, Heli (2002) Toimiva asiakkuus – Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja Sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 164–187. ”Lainrikkoja-asiakkuus 1”

Artikkelissa kysyn, mistä onnistunut tai epäonnistunut asiointikokemus rakentuu. Artikkelin aineistona ovat Kriminaalihuoltoyhdistyksen ja Tampereen kaupungin palveluohjauskokeilun kuuden naisasiakkaan teemahaastattelut. Haastateltavat kertovat kokeneensa sekä hyvää että huonoa kohtelua. Myös heidän oma sitoutumisensa palveluihin ja ammatilliseen auttamiseen vaihtelee. Onnistuneet asiointikokemukset rakentuvat luottamuksellisesta asiakas-työntekijä-suhteesta sekä asiakkaiden asioiden ajamisesta. Oman arkielämänsä suhteen haastatellut naiset ovat itsenäisiä toimijoita ja marginaalisuus liittyy eri asiakkuuksiin. Asiakkuuteen liittyvä luottamuksellinen yhteistyösuhde työntekijän kanssa voi tarjota riittävän tuen rikoksettomaan oman elämän rakentamiseen.

4. Valokivi, Heli (2004) Lainrikkojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 115–133. ”Lainrikkoja-asiakkuus 2”

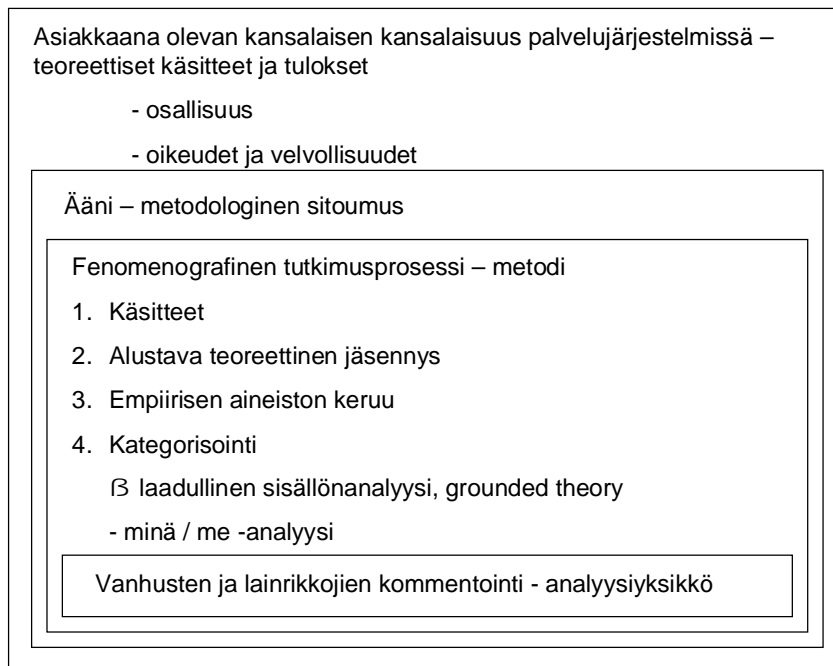
Artikkelissa tarkastelen kysymystä, miten lainrikkojamiesten ääni kuuluu auttamisjärjestelmien integroivissa, osallistavissa ja syrjäyttävissä käytännöissä. Artikkelin aineistona ovat kriminaalihuollon palveluohjauskokeilun (1998–2000) kolmentoista miesasiakkaan teemahaastattelut, joten tämä artikkeli muodostaa vertailupintaa edelliselle artikkelille (Lainrikkoja-asiakkuus 1). Aineistosta tulkitsen kolmenlaista asiantuntijuutta: lainrikkojan vahva oma ääni, työntekijän ja järjestelmän hallitseva ääni sekä dialoginen jaettu ääni. Kaikkien kolmen asiantuntijuuden tunnistamisen, näkyväksi tekemisen ja rinnakkaisuuden kautta on mahdollista tavoitella lainrikkojen äänen kuulemista ja yhteiskunnallista osallisuutta. Miesten haastatteluissa korostuu vahva oma ääni kun taas naisten haastatteluissa keskiöön nousee yhteistyösuhde.

5. Kulmala, Anna, Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 125–146. ”Marginaaliasiakkuus”

Yhteisartikkelissamme kysymme, mitä sosiaalityön vaikuttavuus on asiakkaiden kertomana mikrotasolla ja millaisia odotuksia asiakkaat asettavat auttamistyölle. Artikkelin aineistona ovat kriminaalihuollon palveluohjauskokeilun (1998–2000) kuuden nais- ja kolmentoista miesasiakkaan teemahaastattelut sekä Anna Kulmalan ja Anni Vanhalan naisten ja miesten asuntoloissa tekemät 20 haastattelua. Haastateltavat antoivat työntekijöille kaksi tehtävää: sosiaaliasioiden hoitaminen ja sosiaalinen kanssakäyminen. Näiden tehtävien toteutumisen paikkana on asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen ja yhteistyö. Sitoutumisen astetta ja tapaa kuvaa liittoutumisen jatkumo, jonka toisena ääripäänä on asiakkaan vahva liittoutuminen työntekijän kanssa ja toisena asiakkaan irtisanoutuminen suhteesta. Nämä erilaiset tavat liittoutua tuottavat monitahoisia vaikutuksia asiakkaille, esimerkiksi sen suhteen, millaisia valintoja he tekevät ja minkälaista apua he saavat.

4. Aineistojen analyysin kulku

Analyysitapani on yksityiskohdiltaan vaihdellut jonkin verran artikkelista toiseen, mutta jokaisessa analyysiprosessissa on ollut yhteisiä piirteitä. Kussakin artikkelissa on kuvattu lyhyesti käytössä ollut analyysimetodi. Tässä luvussa käyn läpi näitä eri analyysiprosessien ideoita ja kulkua yhdistäviä piirteitä. Tutkimusaineistojen analyysi noudattelee fenomenografista tutkimusprosessia (Syrjälä ym. 1996) ja tutkimusmetodia voi kuvata luokitteluksi tai kategorisoinniksi. Käyttämissäni metodeissa on vaikutteita laadullisesta sisällönanalyysistä (Cavanagh 1997; Kyngäs & Vanhanen 1999; Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001; Tuomi & Sarajärvi 2003) ja grounded teoriasta (Glaser & Strauss 1967; Strauss & Corbin 1990). Tutkimukseni metodologisena juonena on ollut tavoittaa kertojien oma ääni (Taylor ym. 1995; hooks 1989; Morgan 2000). ”Punaisena lankana” tai ”sateenvarjoteemana” on kiinnostus asiakkaana olevan kansalaisen asemaan ja osallistumismahdollisuuksiin. Kansalaisuus on teoreettinen ja ääni metodologinen valinta, jotka ohjaavat analyysin kulkua. Kansalaisuuteen ja osallisuuteen liittyviin tutkimukseni keskeisiin käsitteisiin ja tuloksiin paneudun tämän yhteenvetoartikkelin seuraavassa luvussa. Tässä luvussa kuvaan analyysin lähtökohdat ja kulun oheisen kehikon mukaan. Kuvaus avaa aineistojen analyysiprosessissa tekemäni valinnat tarkasti vaihe vaiheelta.



Kuvio 1: Tutkimuksen kehikko

Kuvion uloin alue sisältää tutkimuksen ennakkositoumukset ja teoreettiset käsitteet sekä tutkimusprosessissa saavutetut tutkimustulokset, joita käsittelem seuraavassa luvussa. Ääni sisältää tutkimuksen metodologisen alueen sekä toimii siltana aineiston analyysistä käsitteiden ja tulosten kommentointiin. Se kuvaa sekä haastateltavien ja vastaajien että tutkijan äänen käyttöä. Sisin alue on fenomenografisen tutkimusprosessin mukainen konkreetin analyysiprosessin kulun, kategorisoinnin, kuvaus, jonka sisällä ovat analyysiyksikköinä olevat vanhusten ja lainrikkajien kommentit.

Ennen kuin lähdän erittelemään fenomenografista tutkimusprosessia ja kategorisointia sekä käyttämäni äänen käsitettä, havainnollistan aineistoesimerkkien avulla sitä, mitä tarkoitan vanhusten ja lainrikkajien kommentoinnilla aineiston tasolla. Analyysiluvun lopuksi paneudun vielä omaan osuuteeni ja osallisuuteeni tutkimusaineistoissa ja niiden analyysissä sekä tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisiin kysymyksiin.

4.1. Kommentointi aineistoissa – analyysiyksiköt

Olen pyrkinyt lukemaan haastateltavien ja avovastauksia kirjoittaneiden kommentteja mahdollisimman avoimin mielin ja aineistolähtöisesti (Silverman 2000, 120–125; Eskola & Suoranta 1998, 19; Gilgun 1994, 116–123). Aineistolähtöisyys tarkoittaa sitä, että analyysissä olen keskittynyt kuvauksiin, joissa asiakkaat kertovat tai kirjoittavat asiakkuuskokemuksistaan ja -poluistaan erilaisissa sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmien paikoissa. Näitä kohtaamisen kuvauksia kutsun kommentoinniksi ja ne ovat toimineet tutkimuksessani analyysiyksikköinä. Seuraavassa on kolme esimerkkiä artikkelien otteista, joissa kaksi haastateltavaa ja yksi avovastauksen kirjoittaja kommentoivat kohtaamisiaan palvelujärjestelmien kanssa.

Ote 1

H: Muistatteko milloin kotiavustaja on teillä alkanu käydä?

N: Siitä on pari vuotta aikaa vissiin.

H: Pari vuotta, joo, kyselittekö te ite silloin vai oliko teillä joku, joka auttoi siinä?

N: Ei, meillä kävivät vaan kattomassa ja näkivät, että mä tartten apua.

H: Joo, eli sieltä käytiin kotikäynnillä, keskusteleen siitä, että mitä apua tarvii?

N: Niin. Joo.

H: Olitteko ite ollu sinne kotipalvelutoimistoon yhteydessä vai oliko joku, onks teillä sukulaisia sillai, että hoiteleeko he ollenkaan?

N: Mä en tiedä sitten, kuka sen oli sinne ilmoittanu. Ne kävi sieltä vaan ja mä en muista muutenkaan ()

(Vanhuusasiakkuus 1 –artikkeli, ote 5)

Ote 2

M: No mä en tuu, en mä tuu toimeen kenenkään muun kanssa kun Korven kanssa.

H: Mikä siinä on?

M: En mä tiedä, ne on mulle sano toi, yks sosiaalityöntekijä tossa Alueen toimistoss sano että, kun sen piti antaa, meillä oli kaksio sillon ja, siinä oli kakstuhattakolmesataa [markkaa] muistaakseni vuokra, ja sitte, kummallekin Ekille ja mulle toimeentulotuet, ... ja sitte se juoksutti aina, menin sinne ja pyysin, sosiaali, sitä turvaa, niin sitt se oli aina juoksutti, kun se tiesi että mä oon työtön, niin ett pitihän juosta Kelaan, hakeen lappu että, siitä että, ett mä oon tosiaan niinkun työtön ja vaikka mä olin edelliskuussa käyny ja näyttäny sen saman lapun, niin mä jouduin joka kuukausi juokseen noi paikat läpi ja verovirastossa ett, voit hakee lappua ett mä en tienaa mitään. Ja sitte, aina kun meni ne kaikki laput mukana niin aina puuttu joku, sillai ett se juoksutti ja sitte,

jos aika oli tasan kaks, ja mä olin siellä viittä vailla ja mä painoin nappia, niin se aina tuli sanoon siihen ovenrakoon ett joo, että sulla on kahelta aika. Sitt se otti aina mut viistoist yli kaks.
(Marginaaliasiakkuus –artikkeli, ote 10: "mä jouduin joka kuukausi juokseen noi paikat läpi")

Ote 3

Kerran tuli kotiaivustaja, palvelu oli niin ala-arvoinen – ilmoitin ettei tarvitse enää tulla.
(Vanhuusasiakkuus 2 –artikkeli, otteesta 7)

Näissä kolmessa esimerkissä kertoja kuvaa ja kommentoi kohtaamistaan jonkun palveluorganisaation ja sen työntekijöiden kanssa. Ensimmäisessä otteessa ikääntynyt nainen muistelee, miten kotipalvelun työntekijät ovat vain ilmestyneet hänen arkeensa. Toisessa esimerkissä lainrikkoja-aineiston mies kertoo sekä toimivasta että toimimattomasta kohtaamisesta työntekijöiden kanssa. Kolmannessa otteessa ikääntynyt nainen kertoo huonosta palvelukokemuksesta, jonka seurauksena kotipalvelun käynnit hänen luonaan päättyivät. Analyysiyksiköt eli kohtaamisen kommentoinnit vaihtelevat pidemmistä kertomuksista lyhyisiin toteamuksiin.

Näiden analyysiyksiköiden pohjalta olen kussakin artikkelissa lähtenyt rakentamaan erilaisia tutkimuksellisia näkökulmia kansalaisen asemaan ja osallistumismahdollisuuksiin seuraten fenomenografista tutkimusprosessia.

4.2. Fenomenografinen tutkimusprosessi

Fenomenografia tutkii ihmisten erilaisia käsityksiä asioista, jotka saattavat muuttua ajan ja paikan mukaan (Metsämuuronen 2006, 108). Fenomenografisessa tutkimuksessa huomio kiinnitetään ihmisen elämismaailmaan ja siihen, miten hän maailman kokee. Ihminen määritellään rationaaliseksi olennoksi, joka liittää ilmiöt ja tapahtumat selittäviin yhteyksiin ja muodostaa koetuista ilmiöistä omia käsityksiään. Käsitys on kokemuksen ja ajattelun avulla muodostettu kuva jostakin ilmiöstä. Käsitys on konstruktio, jonka varassa ihminen jäsentää uutta ilmiötä koskevaa informaatiota. Kieli on tämän ajattelun ja sen ilmaisun väline. Ilmaisun on aina luonteeltaan

kontekstuaalista ja intersubjektivistä. (Syrjälä ym. 1996, 114–152.) Tutkimukseni aineistoissa haastateltavat ja vastaajat kertovat käsityksiään omista kokemuksistaan. Kokemus tulee uudelleen konstruoiduksi aikaan ja paikkaan sidotussa haastattelu- tai vastaustilanteessa, jolloin kertoja suuntaa kommentoinnin kokemistaan ilmiöistä haastattelijalle tai tutkimusaineiston lukijalle. Esimerkiksi edellä olevan otteen 2 mies kertoo sekä haastatteluhetken projektin työntekijän kanssa asioinnista että aiemmista sosiaalitoimisto-kokemuksistaan. Hän muodostaa asiointikokemuksistaan käsitystä ja selittää tapahtumia omalla tavallaan ja omalla äänellään. Peruste tai motivaatio kommenttien esittämiselle voivat olla monenlaiset. Haastatteluun osallistumalla ja kokemuksiaan jakamalla haastateltava voi toivoa ymmärrystä tilanteelleen ja viestin välittymistä työntekijälle tai palvelujärjestelmille. Hän voi uskoa, että osallistumalla haastatteluun hän voi vaikuttaa järjestelmien kehittämiseen osana tutkimushanketta. Toisaalta haastateltava voi kokea olevansa pakotettu osallistumaan haastatteluun organisaation asiakkaan asemasta johtuen. Joka tapauksessa kommentointi tapahtuu tietyssä tutkimuksellisessa kontekstissa.

Fenomenografisen tutkimusprosessin kulkuun kuuluu, että aineiston kerääminen ja analysointi vuorottelevat käsitteellisen pohdinnan kanssa. Tutkimusprosessia voi kuvata myös abduktioksi, jossa teoreettiset käsitteet ja keskustelut asetetaan vuoropuheluun aineiston kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2003, 95–97; ks. Alasuutari 1996). Analyysiprosessi muodostaa spiraalimaisen kehän, jossa teoreettinen perehtyminen, aineiston hankinta, kategorisointi ja tulkinta sekä jäsenysten ja teorian muodostus vuorottelevat ja limittyvät. Tässä tutkimuksessa analyysiprosessi on edennyt kehämäisesti yleisestä yksityiseen ja yksityisestä yleiseen siten, että teoria ja käsitteelliset jäsennykset ovat toimineet analyysin etenemisen apuna. Kansalaisuus, osallisuus ja asiakkaan asema kohtaamistilanteissa ovat olleet aineiston luentaa jäsentäviä käsitteitä.

Taulukko 1: Fenomenografinen tutkimusprosessi

Fenomenografinen tutkimusprosessi:	Tässä tutkimuksessa:
1. teoreettinen perehtyminen	teoreettiset keskustelut: kansalaisuus, asiakkaan asema ja osallisuus
2. ongelmanasettelu	asiakkaiden asema ja osallistumismahdollisuudet järjestelmien kohtaamistilanteissa
3. aineiston hankinta	haastattelut ja kyselyn avovastaukset
4. tulkitseva analyysi	aineiston pelkistäminen, nimeäminen, kategorisointi (vaikutteita laadullisesta sisällönanalyysistä ja grounded teoriasta), minä/me-analyysi

Fenomenografisen, abduktiivisen tutkimusprosessin vaiheet ovat oheisen taulukon 1 mukaan (Syrjälä ym. 1996, 115, 132–147): 1) Tutkija kiinnittää huomiota asiaan tai ilmiöön ja perehtyy teoreettiseen keskusteluun sekä käsitteeseen tai käsitteisiin, joista on erilaisia käsityksiä. Tässä tutkimuksessa kiinnitin huomiota asiakkaan asemaan ja osallisuuteen, joka johti pohtimaan asiakkaan asemassa olevan ihmisen kansalaisuutta. Onko asiakkaan kansalaisuus jotain erityistä? Tätä kautta tutustuin kansalaisuudesta käytyihin keskusteluihin. 2) Teoreettisen perehtymisen perusteella tutkija jäsentää alustavasti siihen liittyviä näkökohtia ja muotoilee tutkimustehtävän. Tässä tutkimuksessa päätin etsiä haastatteluista ja avovastauksista kohtaamistilanteiden kuvauksia ja kertojan asemaa ja osallisuutta niissä. 3) Tutkija kerää empiirisen aineiston. Tässä kohdin oma tutkimusprosessini eroaa fenomenografisen tutkimusprosessin kulusta siltä osin, että haastattelut ja kyselyn avovastaukset olivat olemassa aineistona ennen väitöstutkimuksen lopullisen asetelman rakentamista. Toki jo tutkimusprojektien aikana olin tietystä määrin tutustunut kirjallisuuteen

asiakkaana olevan kansalaisen asemasta ja osallisuudesta. Vastaajien kuvaukset kohtaamistilanteista palvelujärjestelmien kanssa ja heidän kommentoinnit olen valinnut hankkeisiin kerätyistä valmiista aineistoista. 4) Tutkija luokittelee käsitykset niiden merkitysten perusteella ja kokoaa ne luokiksi. Tässä tutkimuksessa on käytössä kategorisointi¹¹, jossa aineiston pelkistämisen ja ryhmittelyn kautta muodostetaan ala- ja yläkategorioita (Tuomi & Sarajärvi 2003, 93–106) sekä osassa artikkeleita minä- ja me-analyysi (Rogers ym. 1994, 10; Taylor ym. 1995; 29–32; Gordon ym. 2000, 206–208). Tutkimus on edennyt fenomenografisen kehän mukaan sekä yksittäisissä artikkeleissa että tämän yhteenvedon kirjoittamisessa.

4.3. Aineiston kategorisointi

Aineiston kategorisoinnin aloitin mahdollisimman aineistolähtöisesti nimeämällä tekstissä ilmeneviä asioita. Tosin luentaa ja tätä pelkistämistä ohjasivat tutkimukseni pohjana olevat teoreettiset keskustelut kansalaisuudesta ja osallisuudesta. Tässä vaiheessa tavallaan hajotin aineiston osiin tulkinnan avulla ja nimesin nämä osat. Osien nimet, alakategoriat ovat suureksi osaksi aineistosta pelkistettyjä ilmaisuja. Ensimmäisen lukemisen, nimeämisen ja pelkistämisen jälkeen etsin toisiinsa liittyviä teemoja ja rakensin yleisemmän tason kategorioita toisiinsa liittyvistä teemoista. (Coffey & Atkinson 1996, 26–45; Tuomi & Sarajärvi 2003, 102–103.) Tässä vaiheessa peilasin aktiivisesti aineistosta muodostamiani kategorioita teoreettisiin ja käsitteellisiin keskusteluihin. Näin käsitteellistin alakategoriat ja kokosin ne uudella tavalla ylemmän tason kategorioiksi ja loogiseksi kokonaisuudeksi vastaukseksi tutkimustehtävään (Tuomi & Sarajärvi 2003, 110; Suoranta 1995, 178).

Seuraavassa taulukossa on kaksi esimerkkiä Lainrikkoja-asiakkuus 2 -artikkelin kategorisointiprosessin kulusta aineistossa esiintyvien asioiden nimeämisestä kohti yksittäisten asioiden yhdistämistä ala- ja yläkategorioiksi.

¹¹ Kategorisoinnin käyttö ei tässä tutkimuksessa viittaa etnometodologiseen Harvey Saksin (1992) kirjoituksiin perustuvaan kategoria-analyysiin (ks. esim. Forsberg ym. 1991; Roivainen 1999), vaan kategorian käsite tulee grounded teoriasta (Strauss & Corbin 1990).

Tulkinta kohdistuu ajatukselliseen kokonaisuuteen. Yhden analyysiyksikön muodostaman asiakokonaisuuden eli kommentin määrittelin tulkinnan aikana, esimerkiksi yhtä aihetta tai teemaa kommentoiva kokonaisuus. Kommentit vaihtelivat virkkeistä pitempiin pienoiskertomuksiin aineiston sisällä.

Taulukko 2: Esimerkki analyysiprosessin kulusta

käsite	kohtaamiset palvelujärjestelmissä	kohtaamiset palvelujärjestelmissä
analyysiyksikkö / kommentti	”ajateltiin, että ne kaikki asiat hoituis täällä samassa paikassa”	”jouduin joka kuukausi juokseen noi paikat läpi”
pelkistetyt ilmaukset, alakategoriat	hoituu samassa paikassa muita esimerkkejä: toimiva suhde pitää ihmisenä voi olla oma itse mukava ihminen	joutuu juoksemaan muita esimerkkejä: ei kohdata ihmisenä auktoriteettiongelma negatiivinen asenne ei muisteta ei kuulla ei tule toimeen hermo menee
ylemmän tason kategoria	vuorovaikutus toimii	vuorovaikutus ei toimi
käsite	jaettu ääni	työntekijän ja järjestelmän hallitseva ääni
peilaaminen	kansalaisuus	kansalaisuus

Taulukossa 2 oleva esimerkki kuvaa sitä, miten ensimmäisen lukukerran aikana etsin mainintoja kohtaamisista palvelujärjestelmien kanssa ja näiden kohtaamisten kommentointia. Aineiston analyysi ja tulkinta on edennyt eri

lukukerroilla siten, että olen kirjannut marginaaliin pelkistettyjä ilmaisuja. Lukemista ovat ohjanneet kertomukset kohtaamisista palvelujärjestelmän kanssa sekä asiakkaan asemaan ja osallisuuteen liittyvät kysymykset ja teemat. Taulukkoon 2 olen valinnut kaksi esimerkkiä samasta haastattelusta (ks. ote 2). Analyysiyksiköt ovat osa haastateltavan kertomusta kohtaamistilanteista palvelujärjestelmien kanssa, joissa hän esittää yksittäisiä kommentteja kohtaamisista ja niiden kulusta. Alakategoriat ”hoituu samassa paikassa” ja ”joutuu juoksemaan” ovat pelkistettyjä ilmauksia haastattelusta. Näitä alakategorioita nimesin runsaasti haastattelujen litteraatioihin. Tämän jälkeen olen kirjoittanut pelkistettyjä ilmaisuja erillisiksi listoiksi, joista olen ryhmitellyt yhtäläisyyksiä ja erilaisuuksia omiksi kokonaisuuksiksi. Seuraavaksi olen abstrahoinut ja nimennyt näin muodostuneet kategoriat.

Seuraavalla kierroksella lähdin yhdistämään samaa teema kuvaavia ja kommentoivia alakategorioita ylemmän tason kategorioiksi, esimerkiksi taulukossa 2 olevassa esimerkissä kohtaamisessa tapahtuvan vuorovaikutuksen toimivuutta kuvaaviksi kategorioiksi. Ylemmän tason kategorioiden teoreettisiin ja käsitteellisiin keskusteluihin peilaamisen kautta muodostin ja nimesin asiakkaan asemassa olevan kansalaisen osallisuutta ja asemaa määritteleviä käsitteitä. Kategorioiden muodostaminen on jatkuvaa vuoropuhelua teoreettisten ja käsitteellisten lähtökohtien, aineiston sekä muodostettujen ja muodostumassa olevien kategorioiden välillä (Dey 1993, 30–31, 53). Artikkelien kirjoittamisvaiheessa analyysi on saanut lopullisen muodon yläkategorioiden mukaisessa otsikoinnissa ja teeman käsitteellistämässä. (vrt. Kyngäs & Vanhanen 1999, 4–5.)

Osassa artikkeleista olen käyttänyt käytännöllisenä analyysimetodina minä- ja me-analyysia. Aineistoista olen etsinyt toisaalta minä- ja me-muodossa olevia ilmaisuja, toisaalta olen etsinyt kertomusten ”minää” ja ”meitä”. Olen tarkastellut ”minän” ja ”meidän” toimintaa tai passiivisuutta, näkyvyyttä tai näkymättömyyttä. Aineistosta olen lukenut ja kuunnellut ”minää” ja ”meitä”, jotka puhuvat tai vaikenevat kertomuksissa. (Rogers ym. 1994, 10–11; Gordon ym. 2000, 206–208; Taylor ym. 1995, 29–32.) Etsin haastatteluista kohtia, joissa haastateltavat kommentoivat kohtaamisiaan palvelujärjestelmien eri paikkojen ja työntekijöiden kanssa. Jäsennän, miten lainrikkojat kuvaavat ”minän” tai

”meidän” asemaa, toimijuutta ja osallisuutta kohtaamisissa ja minkälaista ääntä ”minä” tai ”me” käyttävät. Kommentointi voidaan yhtäältä ymmärtää dialogiksi ”minän” ja muiden välillä (hooks 1989, 16) ja toisaalta neuvottelevaksi vastarinnaksi tai vastapuheeksi (ks. Juhila 2004, 28–31).

Analyysivaiheessa ovat samanaikaisesti läsnä teoreettiset lähtökohdat ja aineiston ilmaisujen lukeminen niiden omia yhteyksiä vasten. Pelkistetyt ilmaisut ja kategoriat tekevät ymmärrettäviksi eli tavallaan ”selittävät” tutkimushenkilöiden ilmaisuja ja niiden merkityksiä. Teoreettisista lähtökohdista pelkistettyjä ilmaisuja voidaan edelleen yhdistellä laaja-alaisempiin ylemmän tason kategorioihin, jotka muodostavat tutkijan oman teorian, selitysmallin, tutkittavalle asialle. Ylemmän tason kategoriat selittävät tutkittavien ilmaisuista löydettyjä merkityksiä osoittamalla niiden teoreettiset yhteydet. Koko analyysiprosessin ajan olen pyrkinyt siihen, että tekemäni johtopäätökset vastaavat edelleen tutkittavien käsityksiä kokemuksistaan (aitous) ja samalla ne liittyvät tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin (relevanssi). Tiedon luotettavuus rakentuu siitä, miten kategoriat vastaavat tutkimushenkilöiden ilmaisuissaan tarkoittamia merkityksiä ja missä määrin ne vastaavat teoreettisia lähtökohtia. (Syrjälä ym. 1996, 146, 152.)

Kategorisointiin perustuvaa analyysitapaani voi kuvata monin paikoin otteeltaan laadullisen sisällönanalyysin kaltaiseksi, vaikka erillisartikkeleissa en puhu laadullisesta sisällönanalyysistä. Laadullisen sisällönanalyysin tapaan etsin aineistosta yksittäisten asioiden kautta yhteisiä teemoja, nimesin ne ja peilasin niitä tutkimuskirjallisuuteen. Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida kirjoitettua ja suullista kommunikaatiota sekä tarkastella asioiden ja tapahtumien merkityksiä, seurauksia ja yhteyksiä (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 21). Puhuttu ja kirjoitettu kieli on yksi kommunikaation väline. Laadullisessa sisällönanalyysissä huomio kiinnitetään kommunikaation sisältöön ja siinä etsitään tekstin merkityksiä. (Tuomi & Sarajarvi 2003, 48, 106.) Laadullinen sisällönanalyysi voi edetä joko induktiivisesti yksittäisestä yleiseen, kuten grounded teoria tai deduktiivisesti yleisestä yksittäiseen.

Sisällönanalyysin avulla rakennetaan malleja, käsitteitä tai kategorioita, jotka esittävät tutkittavaa ilmiötä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Kategorioiden avulla tutkittava ilmiö voidaan käsitteellistää. Analyysiprosessi on tulkintaa,

jossa tarkastellaan, nimetään ja yhdistellään aineistossa ilmaistuja asioita. Sisällönanalyysissä analyysiyksikkönä voi olla sana, sanayhdistelmä, lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5.) Tässä tutkimuksessa analyysiyksikkönä on ollut lausuma tai ajatuskokonaisuus; jotakin asiaa kommentoiva kokonaisuus. Aineistolähtöinen analyysi etenee aineiston pelkistämisen (aineistolta kysytään tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä ja pelkistetyt ilmaisut kirjataan aineiston termein) ja aineiston ryhmittelyn (etsitään pelkistettyjen ilmaisujen erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä ja samaa tarkoittavat yhdistetään samaksi luokaksi ja nimetään) kautta aineiston abstrahointiin (samansisältöiset luokat yläluokiksi) (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 26–29) (ks. taulukko 2). Luokittelu ja kategorioiden rakentaminen ovat tärkeitä analyysivälineitä toisen tiedon saavuttamiseksi (Törrönen 2005, 26).

Tutkimukseni toisena metodisena peiluspintana on grounded teoria (Glaser & Strauss 1967; Strauss & Corbin 1990), johon tutustuin jossain määrin jo tutkimukseni alkuvaiheessa. Tuolloin tavallaan hylkäsin grounded teorian, koska siinä korostuu hyvin voimakkaasti analyysin puhdas aineistolähtöisyys. Omassa tutkimusotteessani on taas korostunut teoreettisten ja käsitteellisten kysymysten ja katseen mukana olo tutkimusprosessin alusta alkaen. Kuitenkin nyt kun tarkastelen tutkimustani metodologisesta näkökulmasta, niin grounded teoria on antanut monia virikkeitä tapaan tehdä analyysiä. Teorian mukainen koodaus alkaa avoimella koodauksella, jossa koodaus tapahtuu ilman ennakkojäsennystä. Koodauksen avulla etsitään ydinkategorioita, jotka selittävät ilmiötä suurelta osalta. Ydinkategoriat kokoavat koko aineiston ja aineistolähtöinen teoria rakentuu niiden varaan. (Metsämuuronen 2003, 176–180.) Koodaus ja ydinkategorioiden käyttäminen ovat samansuuntaisia omassa tutkimuksessani, mutta koodauksen avoimuus ja teorian rakentuminen pelkästään aineistolähtöisesti, ovat omalle tutkimusotteelleni vieraita.

4.4. Ääni – luennan näkökulma

Tutkimukseni metodologisena kiinnekohtana on äänen käsite. Anneli Pohjola (1990, 145) on kirjoittanut, että sosiaalityö elää asiakkaistaan. Samaa ajatuskulkua voi jatkaa sanomalla, että sosiaalityön tutkimus elää sosiaalityön käytännöistä ja sitä kautta osaltaan sosiaalityön asiakkaista. Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksen kentässä sosiaalityön ammattikäytäntöjen ja niihin liittyvien asiakkuuskokemusten tutkiminen on ollut varsin vilkasta (Jokinen & Juhila 2005). Tässä tutkimuksessa palvelujärjestelmissä asiakkaina asioineiden kansalaisten ääni on keskiössä. Tavoitteena on kiinnittää huomio sellaisten kansalaisten ääneen, jotka voivat helposti jäädä kuulemattomiin ja kohteen asemaan. Usein tarpeet ja sosiaaliset ongelmat jättävät yksilön äänen ja toimijuuden varjoonsa. Äänen etsimisen tarkoituksena on tuoda ”Toisiksi” (Helne 2002) määriteltyjen ihmisten ääni kuuluviin (Coffey 2004, 40). Metodisten työkalujen avulla rakennan representaation tutkittavien äänistä (Boylan & Ing 2005, 4).

Juha Hakala (2001, 17) on kirjoittanut laadullisista tutkimusmenetelmistä seuraavasti: ”laadullisen tutkimuksen ensisijainen tavoite on usein tutkimuksen kohteena olevien toimijoiden omien tulkintojen esille nostamisessa. Laadullinen tutkimus voi myös antaa äänen sellaiselle toimijoiden ryhmälle, jolla sitä perinteisesti ei ole ollut.” Monet vanhukset sekä lakia rikkoneet ja tuomion saaneet ihmiset edustavat sellaisia toimijoita, joiden ääntä harvoin kuullaan julkisuudessa tai palvelujen piirissä laajemmin. Tutkimuksen kohteena olevien toimijoiden ääni on ollut keskeinen metodinen käsite ja sitoumus koko tutkimusprosessini ajan. Haastattelujen avulla haastateltava voi jakaa kokemuksiaan ja tutkija voi tuoda laajemmin julkisuuteen myös sellaisten ihmisten ääntä, joiden äänet muuten voisivat jäädä kuulematta ja kuulumattomiin (Coffey 2004, 121). Näissä periaatteissa kiteytyvät oman tutkimukseni mieli ja tavoite. Äänen tavoittamisen välineinä olen käyttänyt edellä kuvattuja analyysivälineitä: nimeämistä ja kategorisointia.

Albert Hirschman (1970, 30) yhdistää äänen käytön (voice option) tilanteisiin, joissa palvelun asiakas tai yhteisön jäsen pyrkii muuttamaan palvelun tuottajan tai organisaation käytäntöjä, linjauksia ja tuotoksia. Toisena toiminta-

vaihtoehtona voi olla poistuminen palvelun piiristä (exit). Ääni on asiakkaan tai jäsenen yritys muuttaa palvelua tai sen tuottamisen tapaa. Hirschmanin (emt. 16) mukaan ”ääni on ennen kaikkea poliittinen teko” (käännös HV).

Stanton Worthamin (2001, 38) käsite ”voicing” (äänen käyttö) merkitsee puhumista tietyllä äänellä, jossa sanat viittaavat tiettyyn sosiaaliseen asemaan. Ääni ei ole yksinkertaisesti staattinen sosiaalinen asema, vaan se on osa jatkuvaa itsemäärittelyn prosessia. Tämä määrittely tapahtuu dialogissa muiden äänien kanssa. (Emt. 39.) Ääni on puhuva persoonallisuus ja puhuva tietoisuus. Äänen taustalla on aina tahto tai halu. (Bahtin 1981, 434.)

Worthamin (2001, 62) ”double voicing” (kaksoisäänen käyttö) merkitsee sitä, että kertomuksessa todentuvat sekä kertojan että kertomuksen hahmon tai hahmojen äänet. Wortham (2001, 76–154) analysoi tutkimuksessaan Janen elämäkertahaastattelua. Janea on pyydetty kertomaan elämänsä tarina kuin romaani, joka on jaettu lukuihin. Noin tunnin mittaisessa haastattelussa hän kertoo oman elämäntarinansa alkaen lapsuuden laitos- ja koulukokemuksista jatkuen aikuisuuden työuraan, raskauteen ja oman lapsen kasvatukseen. Tarina päättyy siihen, että Jane aktivoituu naisliikkeessä ja hänen lapsensa muuttaa pois aloittaakseen opiskelun. Janen ääni vaihtelee passiivisesta aktiiviseen kertomuksen eri vaiheissa. Passiiviset ja aktiiviset elementit vaihtelevat sekä kertomuksessa että kertomisessa. Kuvattaessa kertomuksen tapahtumia elämäkerran kertoja kuvaa keskeisiä ääniä sosiaalisesta maailmastaan. Kertoja asemoi oman äänensä suhteessa näihin keskeisiin ääniin. Kertomuksessa kertojan ääni on osa kertomuksen hahmon ääntä (Bahtin 1981, 324). Omassa analyysissäni olen kiinnittänyt huomiota juuri passiivisen ja aktiivisen ”minun” ja ”meidän” toimijuuden kohtiin haastatteluissa ja avovastauksissa, jotka voivat vuorotella saman kertojan kertomuksen eri vaiheissa. Otteessa 4 kertoja kuvaa, miten hänen yhteydenottonsa perusteella hänen lapsensa ei saanut päivähoitopaikkaa, mutta työntekijän yhteydenotto tuotti tulosta. Kuvauksen alkuvaiheessa kertojan ”minä” on aktiivinen, joka toimii, mutta kuvauksen loppupuolella hän jää työntekijöiden välisen toiminnan ulkopuolelle passiivisen kohteen rooliin. Hänen asiansa tulee kuulluksi vasta työntekijän välittämänä.

Ote 4

”...mutta me muutettiin elokuussa, niin se [lapsi Eetu] ei saanu täältä millään [päivähoito]paikkaa. Ne sano, ett neljän kuukauden jonot. Mä jouluna soitin, niin ei pääse. Sitt mä soitin, sainkohan mä sen, hei, helmikuussa vasta sitten tarhaan. Vai Leino sen jotenki järjesti. Mun mielestä Leino soitti sinne Asuinalueen päiväkodin johtajalle ja se oli vaan Elinalta [Leino] kysyny, että se on sitä mieltä, ett Eetu tarvii paikan ja Leino sano, ett joo, niin se vaan järjesty.”
(Lainrikkoja-asiakkuus 1 –artikkeli, ote 11)

Worthamin ja Bahtinin pohdintoja voi jatkaa kysymällä, onko tutkijan tulkitsema, rakentama ja esittämä ääni kolmannen äänen käyttöä (triple voicing). Tutkimuksen analyysin ja raportoinnin kautta olen tutkijana antanut aineiston kokemuksille ja kommenteille kolmannen äänen, tutkijan representaation, jonka avulla kommentoin palvelujärjestelmiä ja kansalaisen asemaa ja osallisuutta järjestelmien kentillä. Lisäksi olen tutkijana ollut seuraamassa läheltä ja vaikuttamassa kehittämishankkeisiin, jolloin olen ollut läsnä kuulemassa ja kokemassa haastateltavien kertomuksia, jotka ovat syntyneet vuorovaikutuksessa haastateltavien ja tutkijan välillä. Näin tutkimusprosessin aikana eri äänet sekoittuvat.

Jukka Törrösen (2005, 23) mukaan aktivoivaa ja dialogista haastattelua voidaan pitää hyvänä tapana tuottaa yksityiskohtaista, kokemuksellista ja paikallista tietoa huono-osaisuudesta. Erityisesti lainrikkojien kohdalla voidaan puhua huono-osaisuudesta. Äänen käsite on keskeistä intertekstuaalisuuden analysoinnissa, jolloin mm. tarkastellaan sitä, miten instituutiot vastaanottavat huono-osaisten ääniä ja miten huono-osaiset vastaanottavat instituutioiden ääniä. Näin saavutettu toinen tieto voi horjuttaa tai muuntaa vakiintuneita huono-osaisuuden käsityksiä. (emt. 2005, 32.) Tällaista analyysiä voidaan luonnehtia vastapuheen tuottamiseksi (Juhila 2004).

4.5. Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Kaikissa palveluohjaushankkeissa on ollut mukana toimintatutkimuksellisia elementtejä (ks. esim. Carr & Kemmis 1986; Kuula 1999). Projektitutkijana olen

ollut osaltani kehittämässä auttamistyön palveluohjauksellista työmenetelmää yhdessä kentän työntekijöiden ja hankkeisiin osallistuneiden asiakkaiden kanssa. Molemmissa hankekokonaisuuksissa olin mukana suunnitteluvaiheesta lähtien aina raportointiin asti. Pääsin seuraamaan käytännön auttamis- ja palvelutyötä läheltä, sen kehittämiseen osallistuen. Hankkeissa käytyjen keskustelujen, erilaisten kehittämiseen ja aineiston keruuseen liittyvien kohtaamisten sekä hankkeiden raportoinnin kautta olen tutkijana osa aineistoani. Kanssakehittäjän ja tutkijan roolit limittyivät kehittämishankkeiden aikana. Nämä kokemukset ovat luonnollisesti vaikuttaneet myös analyysivaiheeseen, vaikka tosiasiallisesti kaikki erillisartikkelit on kirjoitettu kehittämishankkeiden päätyttyä. Artikkelit ovat syntyneet yliopistotutkijan roolissa, jolloin kiinnostus on kohdistunut aineistoihin teoreettisen tarkastelun ja metodologisen analyysikehikon mukaisesti.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan sen perusteella, miten tutkija esittää analyysiprosessin kulun, tulokset sekä yhteydet aineiston ja tulosten välillä (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 36). Aiemmin tässä luvussa olen kuvannut tutkimuksen analyysin ja sen aikana tekemäni valinnat mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Lisäksi luotettavuutta voi testata tilanteessa, jossa tutkimuksen analyysiä ja tuloksia esitetään tutkittaville tai asiantuntijapaneelille (face-validateetti) (emt. 37). Tekemiäni tulkintoja olen peilannut käymällä keskustelua tutkimustuloksistani kehittämishankkeiden aikana niihin osallistuneiden työntekijöiden kanssa. Lisäksi olen esittänyt kehittämishankkeiden raporttien (Ala-Nikkola & Valokivi 1997; Valokivi 2000 ja 2001; Sinervo & Valokivi 2001) sekä tutkimusartikkelien alustavia ja julkaistuja tuloksia sosiaalitoimen ja kriminaalihuollon työntekijöille yhteistyötapaamisissa sekä koulutuksellisissa tilaisuuksissa, joissa aiheista on käyty yhteisesti keskustelua. Eri tilanteissa esitetyt kysymykset ja rohkaiseva palaute ovat kannustaneet minua jatkamaan aiheen syvempää tarkastelua. Näin jälkepäin ajateltuna olisi ollut tärkeää ja kiinnostavaa peilata tutkimustuloksiani myös hankkeissa olleiden asiakkaiden kanssa. Kehittämishankkeisiin ei kuitenkaan rakennettu tai huomattu rakentaa ”asiakaspaneeleita”. Myöskään väitöstutkimusta kirjoittaessa en ole voinut jälkikäteen tavoitella moninaisten aineistojen kertojia, sillä minulla ei ole haastateltavien yhteystietoja tai avovastauksien kirjoittajien nimiä. Toisaalta Matti Heikkilä (2002, 175) toteaa,

että harvoin syrjäytyneiksi arvioitujen asiakasryhmien edustajat osallistuvat tai haluavat osallistua tutkimuksen tekemiseen. Sen sijaan tutkija voi tarjota heille mahdollisuuden tuoda esiin omia näkemyksiä ja tulkintoja omasta tilanteesta ja elämän tapahtumista osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen eettisinä periaatteina ovat vapaaehtoisuus ja henkilöllisyyden suojaaminen sekä luottamuksellisuus (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 39). Kaikkien artikkeleissa esiintyvien henkilöiden ja paikkojen nimet on muutettu anonyymeiksi. Anneli Pohjola (2007, 11–12) on koonnut tutkimusprosessin eettiset valinnat seitsemäksi kohdaksi: 1) tiedon intressin etiikka, 2) tiedon hankkimisen etiikka, 3) tiedon tulkitsemisen etiikka, 4) tiedon julkistamisen etiikka, 5) tuloksena saadun tiedon käyttämisen etiikka, 6) sosiaalisen vastuun etiikka ja 7) kollegiaalinen etiikka.¹² Arvioin seuraavaksi oman tutkimusprosessini aikaisia valintoja näistä näkökulmista.

Pohjolan (emt.) mukaan tiedon intressin etiikka liittyy tutkimusaiheen valintaan, teoreettisiin sitoumuksiin, tutkimuksen rajaamiseen ja tutkimuskysymysten asettamiseen. Klaus Mäkelä (2005, 14) korostaa, että tutkimusta tehdään tiedon lisäämiseksi, ei tutkittavia varten. Kaiken tutkimuksen lähtökohtana tulee kuitenkin olla tutkimuksessa mukana olevien ihmisten ja heidän oikeuksiensa kunnioittaminen (vrt. Sennett 2004). Tutkimuksen tekemisessä minua motivoi sellaisen uuden, sosiaalityön käytäntöjen kehittämistä ja yhteiskunnallisia ratkaisuja tukevan tiedon saavuttaminen, joka ankkuroituu myös teoreettisiin keskusteluihin.

Tiedon hankkimisen etiikka liittyy tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien henkilöiden suhteeseen ja aineiston hankintaan. Molemmissa kehittämissä hankkeissa aineiston keruulle haettiin tutkimuslupa.¹³ Haastatteluihin osallistuminen ja kyselylomakkeeseen vastaaminen on ollut haastateltavien ja kirjoittajien omassa harkinnassa. Kaikki haastattelukutsun ja kyselylomakkeen saaneet henkilöt eivät jakaneet kokemuksiaan tutkijalle. Voi ajatella, että

¹² Hieman toisenlaisen jaottelun tutkimustyön eettisistä perusvaatimuksista on esimerkiksi esittänyt Juhani Pietarinen (2002): 1) älyllinen kiinnostus, 2) tunnollisuus, 3) vaaran eliminoiminen, 4) rehellisyys, 5) julkaisutoiminnan eettisyys, 6) sosiaalinen vastuu, 7) ammatinharjoituksen edistäminen ja 8) kollegiaalinen arvostus.

¹³ Hämeenkyrön kokeilun tutkimusluvan myönsi Sosiaali- ja terveysministeriö 1.3.1995 ja kriminaalihuollon hankkeen Kriminaalihuoltoyhdistyksen keskus toimisto 4.6.1998.

kohtaamiskertomuksiaan jakavat sellaiset henkilöt, jotka haluavat ja kykenevät siihen, tuntevat sen velvollisuudekseen tai haluavat osaltaan vaikuttaa palvelujärjestelmiin keskustelemalla tutkijan kanssa. Tässä tutkimuksessa kuuluu ennen kaikkea sellaisten ihmisten ääni, jotka ovat omasta päätöksestään osallistuneet tutkimustiedon tuottamiseen, tosin tutkijan tulkitsemana (vrt. Granfelt 1998; Kulmala 2006, 80).

Haastatteluaineistot olen kerännyt kehittämishankkeista, jolloin sosiaalialan työntekijät ovat toimineet viestinviejinä asiakkaidensa ja tutkijan välissä kysyen asiakkaan halukkuutta osallistua haastatteluun ja lupaa kertoa yhteystiedot tutkijalle. Kehittämishankkeiden aikana olin myös aika ajoin mukana toimipaikkojen arjessa, joten tapasin osan asiakkaista ilman työntekijöiden välittävänä tahona toimimista. Arja Kuula (2006, 138, 146) kysyy aiheellisesti, osallistuuko ihminen kehittämishankkeessa tutkimukseen vapaaehtoisesti vai säilyttääkseen hyvät välit kyseiseen viranomaiseen. Näin ehkä joidenkin haastateltavien kohdalla oli, mutta pyrin pitämään vaikutuksen mahdollisimman vähäisenä korostaessani osallistumisen vapaaehtoisuutta, salassa pidettävyyttä ja sitä, etten raportoi työntekijälle haastatteluun osallistumisesta tai keskustelujen sisällöistä. Haastattelun aluksi kerroin lisäksi, mistä tutkimuksessa on kyse. Lähes aina haastateltavat ilmaisivat osallistuvansa mielellään sosiaalityön käytäntöjä koskevan uuden ja kehittävän tiedon tuottamiseen edistämiseen. Haastattelu voi myös olla haastateltavalle henkilökohtaisesti mieluisa ja huojentava kokemus. (emt. 160.)

Toinen haastatteluihin liittyvä eettinen pulma on haastattelijaan liittyvät ominaisuudet. Erityisesti kriminaalihuollon miesasiakkaiden kohdalla voi kriittisesti kysyä, miten keski-ikäinen ja keskiluokkainen nainen voi tavoittaa ja ymmärtää lainrikkojamiesten kertomaa ja elämää. Tosin sama kriittinen huomio pätee jossain määrin myös kriminaalihuollon naisasiakkaiden, vanhusten ja omaishoitajien kohdalla. Myöskään näistä elämäntilanteista minulla ei ole henkilökohtaista kokemusta.

Kyselylomakkeen avoimet kohdat ovat tiedon hankkimisen etiikan kannalta persoonattomampia kuin haastattelutilanteet. Kirjoituksia kontekstoi koko lomakkeen sisältö ja vastaamistilanne. Jälkimmäisestä minulla tutkijana ei ole tietoa. Lomakkeen avokysymys on suunnattu siten, että vastaajaa pyydetään

kertomaan erityisesti, mitä palvelua olisi tarvinnut enemmän. Lomakkeen lopun kommentointimahdollisuus on yleisempi. Avokysymyksen viritys tyydyttämättömästä palvelutarpeesta mahdollisesti kutsuu kielteisemmin sävyttyneitä vastauksia kuin mitä neutraali muotoilu kirvoittaisi. Suurta vinoutumaa muotoilu tuskin aineistoon aiheuttaa.

Tiedon tulkitsemisen etiikka näkyy analyysitapojen valinnassa, analyysin toteuttamisessa, käsitteellistämässä sekä tulosten tulkinnoissa ja raportoinnissa (Pohjola 2007, 11–12). Tässä tutkimusraportissa olen pyrkinyt kuvaamaan mahdollisimman perusteellisesti tekemäni analyysin kulun sekä tulosten saavuttamisen välineet ja tavat. Matti Kortteinen (2005b, 28–31) pohtii laadullisen tutkimuksen ymmärtämisen ongelmaa. Ymmärtäminen eettisenä ilmiönä liittyy tulosten luotettavuuteen ja niiden yleistettävyyteen. Hänen mukaansa haastateltava tai kirjoittaja kertoessaan elämästään yrittää välittää asioiden merkityksiä ja toivoo tulevansa kuulluksi. Tutkijan kyky ymmärtää kertomusta ja siihen liittyviä merkityksiä riittää vain tiettyyn pisteeseen asti. Tällöin laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voi arvioida tutkijan toistuvuutta koskevilla havainnoilla ja tämän toistuvuuden perustalle rakennetun teorian avulla. Tässä tutkimusraportissa olen etsinyt toistuvuutta ja yleistettävyyttä kahden erilaisen asiakasryhmän kokemuksia heijastavien aineistojen avulla sekä pienoistutkimusten yhteisen tarkastelun kautta.

Koko analyysin ajan olen kysynyt, ovatko haastateltavat ja vastaajat asiassaan sivustaseuraajia ja kohteita vai osallisia ja toimijoita (vrt. Shemmings & Shemmings 1995). Kokemukset auttamisjärjestelmän asiakkuudesta ovat osa jokaisen elämänhistoriaa ja ovat näin osa sosiaalisen identiteetin rakentumista (Coffey 2004, 103). Asiakkaiden kommentoinnin analysointi tuottaa tietoa auttamistyön menetelmien, palvelujen ja yhteistyön rajoista ja mahdollisuuksista ruohonjuuritasolla. Tutkittavien äänen raportoinnin kautta pyrin tuomaan hiljaista tai toista tietoa (Hänninen ym. 2005) kuuluviin. Tässä on näkemykseni mukaan sosiaalityön tutkimuksen tekemisen mieli ja toivottavasti hyöty tutkimukseen osallistuneille ihmisille ja heidän edustamilleen asiakasryhmille.

Tiedon julkistamisen, tiedon käyttämisen ja sosiaalisen vastuun etiikka liittyvät kysymyksiin, kenelle, mistä lähtökohdista, mitä varten ja kenen hyödyksi tietoa tuotetaan (Pohjola 2007, 11–12). Nämä eettiset kysymykset

koskevat ennen kaikkea tutkimusraportin julkaisemisen jälkeistä aikaa. Sitä koskevat pyrkimykseni ovat verrannollisia tutkimuksen lähtökohtia ja toteuttamista koskevien eettisten valintojen kanssa. Ennen kaikkea tässä on kyse siitä, että en puhu vanhuksista tai lainrikkajista yksilöinä tai ryhminä, vaan asiakkaan kansalaisuudesta yhteiskunnallisena ilmiönä ja siihen liittyvistä eri piirteistä. Käytän käsitteitä ”vanhus” tai ”lainrikkaja” kuvaamaan yhteiskunnallista ilmiötä. Käyttämäni käsitteet olisivat eettisesti kestäättömiä, jos käyttäisin niitä kuvaamaan yksittäisiä henkilöitä.

5. Vanhus- ja lainriikkoja-asiakkaiden kansalaisuus

Tutkimuksen fokuksessa ovat kahden hyvin erilaisen asiakasryhmän ja erilaisten yksilöiden kokemukset kansalaisuudesta ja osallistumismahdollisuuksista palvelujärjestelmissä. Tämä asetelma mahdollistaisi sekä erityisten yksilöllisten kokemusten tarkastelun, asiakasryhmiin liittyvien erityispiirteiden että yleisemmin asiakkuuteen liittyvien yhteisten ilmiöiden etsimisen ja pohtimisen. Tässä luvussa tarkastelen asiakkaiden kansalaisuutta ja osallisuutta palvelujärjestelmien kentillä erillisartikkelien tulosten pohjalta peilaten niitä tutkimuskirjallisuuteen. Lähtökohtanani on asiakkaan kansalaisuuteen liittyvien yhteisten ja yleisten ilmiöiden paikantaminen, ei kahden asiakasryhmän keskinäisten erojen etsiminen. Tämä valintani voi vaikuttaa yllättävältä, sillä lainrikkajat ja vanhukset mielletään kulttuurisesti hyvin erilaisina asiakasryhminä. Erillisartikkelin tulokset kuitenkin osoittivat, että kansalaisuudessa asiakkuuden näkökulmasta tarkasteltuna on kuitenkin yhteisiä piirteitä ja ulottuvuuksia, joita seuraavassa lähden tarkemmin avaamaan.

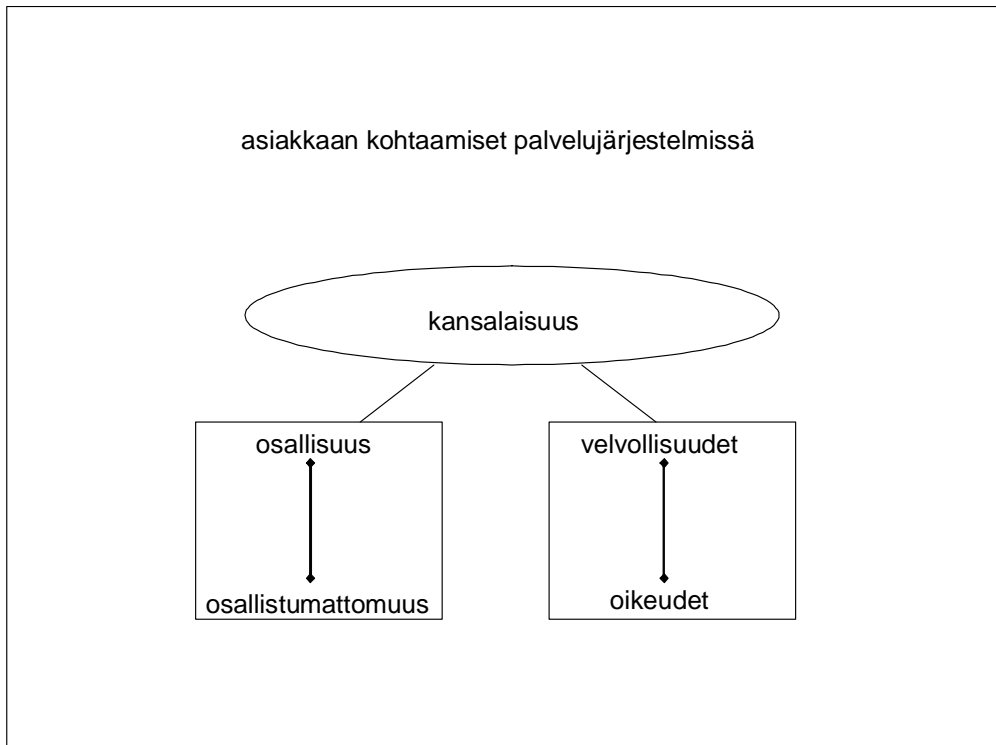
Kansalaisuus viittaa yksilön ja julkisen vallan, valtion tai kunnan, väliseen suhteeseen (Heater 1994, 4). Perinteisesti määriteltynä kansalaisuudessa on kyse valtion ja kunnan jäsenyydestä, sen ehdoista, oikeuksista ja velvollisuuksista (Lister 1990, 2; Harinen 2000, 27; Koskiahho ym. 1999, 30). Käsitteet yleinen, poliittinen, sosiaalinen ja kulttuurinen kansalaisuus kuvaavat yksilön ja julkisen vallan kohtaamisten moninaista kenttää (Niiranen 2002, 64). Klassisesti ymmärrettynä yksityinen on yksityisyyden aluetta, joka on erillään julkisesta alueesta. Vain julkisen alueella voi olla aktiivinen ja toimia hyvänä kansalaisena. (Misztal 2005, 182.) Kansalaisuus on laajentunut julkisen areenan määrittelystä myös yksityisen, yksilöllisen ja jokapäiväisen elämän areenoille ja samalla julkisen ja yksityisen elämän väliset rajat ovat sekoittuneet (Ahponen 1999, 2, 5–6; Lister 1997, 4). Kansalaisten sidokset ja osallistumisen kanavat ovat monimuotoistuneet osaltaan palveluvaihtoehtojen ja eri asiakkuuksien kautta. Asiakkuus muodostaa prosessin, jossa ihmiset tulevat asiakkaiksi, toimivat asiakkaina ja jättävät asiakkuuden (Payne 1997, 18). Itse asiassa nykyään yksityinen alue on yhä keskeisempi ja kansalaisia kiinnostavat yhä vähemmän

sen ulkopuolella olevat alueet (Misztal 2005, 182). Kansalaisuuden toteutumisen kansainväliset, kansalliset ja paikalliset toiminta-areenat limittyvät toisiinsa ja sen ilmenemismuodot ovat aikaan ja paikkaan yhteydessä olevia prosesseja. Jokaisen yksilön kohdalla kansalaisuus toteutuu ajallisesti tietyssä aikana ja paikallisesti tietyssä paikassa.¹⁴ Osallistuminen liittyy kolmion suhteisiin, jossa kulmina ovat julkinen valta, yhteisö ja perhe (Stolle with Lewis 2002, 221).

Tarkastelen asiakkaan kansalaisuutta näkökulmasta, jossa kansalaisuus toteutuu paikallisesti yksilön tai ryhmän ja yhteiskunnallisten instituutioiden välisissä kohtaamisissa. Tässä tutkimuksessa vanhuksiksi ja lainrikkokijiksi määriteltyjen ihmisten kansalaisuus rakentuu niissä kertomuksissa, joissa he kommentoivat kohtaamistilanteita työntekijöiden kanssa palvelujärjestelmien eri paikoissa. Kansalaisuus ”tapahtuu” konkreettisesti asiakkaan ja organisaation työntekijän välisissä kohtaamisissa aikaan, paikkaan ja tilanteeseen sidotusti. Näitä yksilöiden ja instituutioiden välisiä kohtaamisia olen tarkastellut asiakkaiden kommentoinnin kautta viidessä erillisartikkelissa. Kerrotut kohtaamiset, niiden kommentointi asiakkaan asemassa olevien kansalaisten äänellä ja tutkijana erillisartikkeleissa tekemäni johtopäätökset ovat tämän yhteenvedon artikkelin aineistoa. Mitä kansalaisuus on näissä kohtaamistilanteissa? Ensimmäiseksi kansalaisuus toteutuu osallisuuden ja osallistumattomuuden jatkumolla. Osallisuus ja sitä tukevat tai estävät elementit ovat keskeinen osa asiakkaan kansalaisuuden rakentumista. (Luku 5.2.) Toiseksi kansalaisuus ilmenee yhteiskunnallisten oikeuksien ja velvollisuuksien esiintymisenä ja toteutumisenä (luku 5.3.). Nämä kaksi näkökulmaa kansalaisuuteen ovat sellaisia tutkimukseni tuloksia, joihin olen päätenyt tarkastelemalla ja analysoimalla uudelleen erillisartikkelien tuloksia.

Kuviossa 2 on kuvattu vanhusten ja lainrikkokijien kansalaisuus sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien kohtaamisissa tavalla, jolla ne esiintyvät tämän tutkimuksen empiriassa.

¹⁴ Aineistoissani asiakkuus tapahtuu aina tietyssä paikassa ja tiettyyn aikaan. Sillä ei ole kohtaamiskokemuksen kannalta merkitystä, onko asiakas valtion vai kunnan jäsen/kansalainen (Roth 2000, 25) tai onko kyseessä kunnan, valtion vai jonkun muun tuottamasta palvelusta tai etuudesta. Tästä syystä tarkastelen kansalaisuutta erottelematta sitä julkista tahoaa (kunta tai valtio), johon asiakkuus ja/tai jäsenyys on olemassa.



Kuvio 2: Asiakkaan kansalaisuus kohtaamisissa

Tutkimuksen vanhusten ja lakia rikkoneiden henkilöiden *kansalaisuuden* muotoutumisen kontekstina ovat *asiakkaan kohtaamiset työntekijöiden kanssa julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien kentillä*. Aineistoissa kansalaisuuden toteutumista määrittävät *osallisuus* (ja osallistumattomuus) sekä kansalaisen *oikeudet ja velvollisuudet*. Tästä syystä keskityn tässä luvussa näihin teemoihin sen sijaan, että reflektoisin laajemmin kansalaisuutta koskevaa tutkimuskirjallisuutta. Ensin kuitenkin kuvaan sitä prosessia, jonka avulla kiteytin nämä tutkimukseni keskeiset asiakkaan kansalaisuutta määrittävät tulokset. Välineenä osallisuuden ja osallistumattomuuden sekä oikeuksien ja velvollisuuksien määrittämisessä käytin käsitekartta-analyysiiä.

5.1. Käsitekartta-analyysi erillisartikkeleista

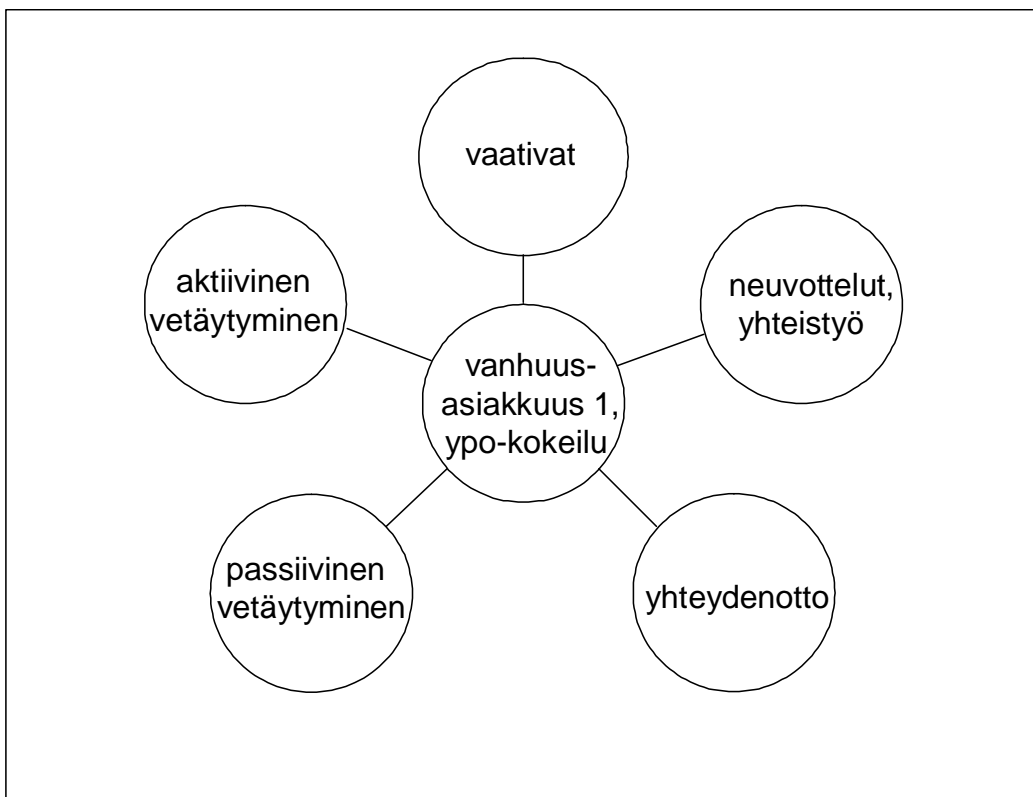
Yhteenvetoluvun yhtenä tehtävänä on kirjoittaa synteesi erillisartikkelien tuloksista. Tämän synteessin tekemisen työkaluna olen käyttänyt käsitekartta-menettelmää (Åhlberg 2001; Juvonen & Manner-Raappana 2006). Käsitekartta

on ”visualisoitu kartta opittavan asian käsitteistä ja niiden suhteista toisiinsa eli käsittämisen kartoittamista” (Juvonen & Manner-Raappana 2006, 137). Käsitekarttojen avulla ajattelua voidaan kartoittaa, käsitteitä voidaan luokitella eritasoisiiin hierarkioihin sekä niitä voidaan käyttää uuden tiedon luomisen apuvälineenä. Tutkimuksen kentällä käsitekarttoja voidaan käyttää tutkimusmenetelmänä sekä asioiden ja ilmiöiden reflektointiin. (emt. 139–145.) Käsitekarttojen taustalla on käsitys, jonka mukaan ”kaikki inhimillinen tieto on alustavaa ja oletuksiaan myöten alttiina jatkuvalla teoreettiselle ja empiiriselle koettelulle ja edelleen kehittämiselle. Siten uutta tietoa ei vain liitetä vanhaan tietorakenteeseen, vaan sekä vanha että uusi tieto ovat jatkuvan koettelu kohteena”. (Åhlberg 2002, 301.) Käsitekartta-analyysiä soveltaen asetan tässä tutkimuksen yhteenvedossa erillisartikkelien tiedon koeteltavaksi uuteen yhteyteen. Erillisartikkelien tulosten analysoinnin avulla rakennan käsitteellistä jäsenystä, uutta tietoa, sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien asiakkaan kansalaisuudesta. Kansalaisuutta koskeva tutkimuskirjallisuus puolestaan koettelee ja kommentoi tätä jäsenystä.

Mauri Åhlbergin (2001, 64) mukaan käsitekarttojen laatiminen voi antaa tutkijalle perustellun näkemyksen tutkittavien ajattelun käsitteellisestä rakenteesta. Käsitekarttojen avulla voi tarkastella tutkittavien ajattelun peruskäsitteitä ja sitä, miten käsitteet liittyvät toisiinsa hänen ajattelussaan. Tässä tutkimuksessa en käytä käsitekarttoja tässä merkityksessä, vaan analysoin niiden avulla omia aiempia tekstejäni. Käsitekartta on aina tietyllä tavalla subjektiivinen, yhdestä näkökulmasta ja tietystä rajauksesta tehty ilmiökokonaisuuden kuvaus (Juvonen & Manner-Raappana 2006, 148). Asetan erillisartikkelit aineistojen asemaan, joita lähestyn käsitekarttojen avulla. Etsin niiden avulla erillisartikkeleista yhteistä käsitteellistä rakennetta. Käsitekarttojen avulla etsin omaa teoreettista jäsenystä, jossa käytetyt käsitteet määrittyvät suhteessa muihin käsitteisiin. (ks. Åhlberg 2001, 64.) Seuraavaksi kuvaan yksityiskohtaisesti käsitekartta-analyysini etenemisprosessin.

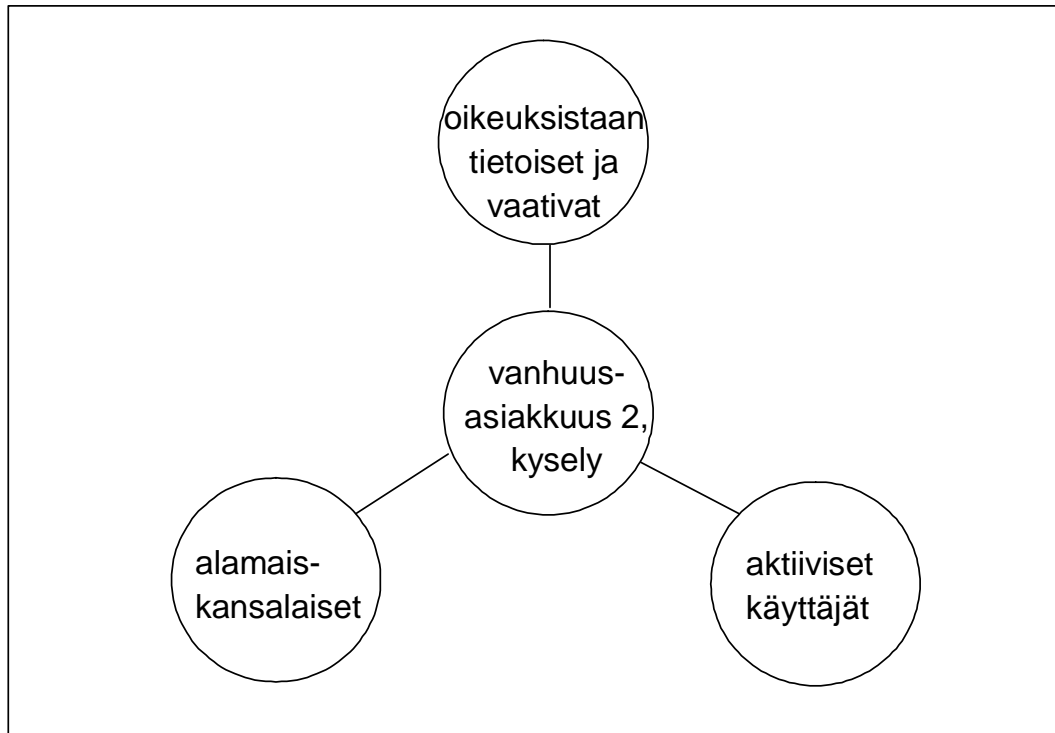
Erillisartikkelien tulokset

Käsittekartta-analyysin aloitin tekemällä käsitteelliset tiivistykset erillisartikkelien tutkimustuloksista. Seuraavissa kuvioissa 3–7 ovat erillisartikkelien tulokset pelkistettyinä käsitteinä tai yläkategorioina vastauksina kysymykseen asiakkaana olevan kansalaisen asemasta ja osallistumismahdollisuuksista palvelujärjestelmien kentillä. Jokaisen kuvion keskellä on artikkelin nimilyhenne ja kehällä ovat erillisartikkelien tuloksia pelkistetyti kuvaavat käsitteet.



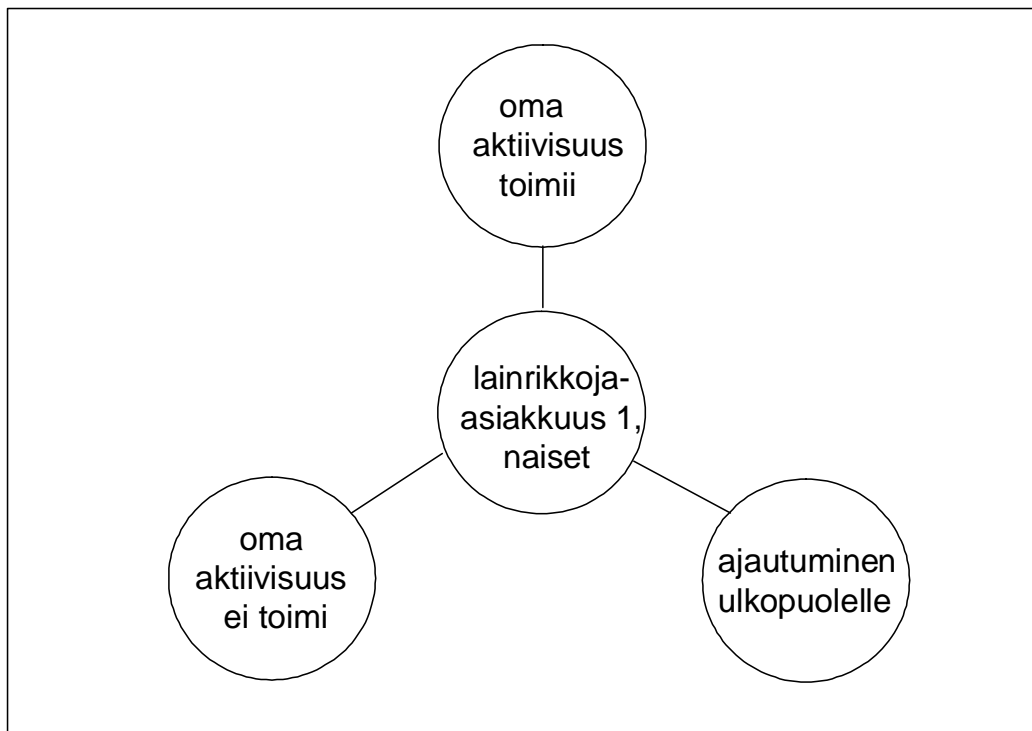
Kuvio 3: Vanhusten osallisuus ja kansalaisuus palveluohjauskokeilussa

Vanhuusasiakkuus 1 –artikkelissa analysoin haastatteluaineistosta viisi vanhusten ja heidän omaishoitajiensa osallistumisen tapaa, jotka on nimetty oheisessa kuviossa. Toiminnan aktiivisuus vaihtelee huomattavasti, mikä merkitsee asiakkaana olevan kansalaisen osallistumisen sekä oikeuksien toteutumisen ja velvollisuuksien täyttämisen erilaisuutta kohtaamistilanteissa palvelujärjestelmien kanssa. Joidenkin vanhusten ja omaishoitajien ääni kuuluu hyvin, kun taas toisten ääni voi jäädä kuulumattomiin.



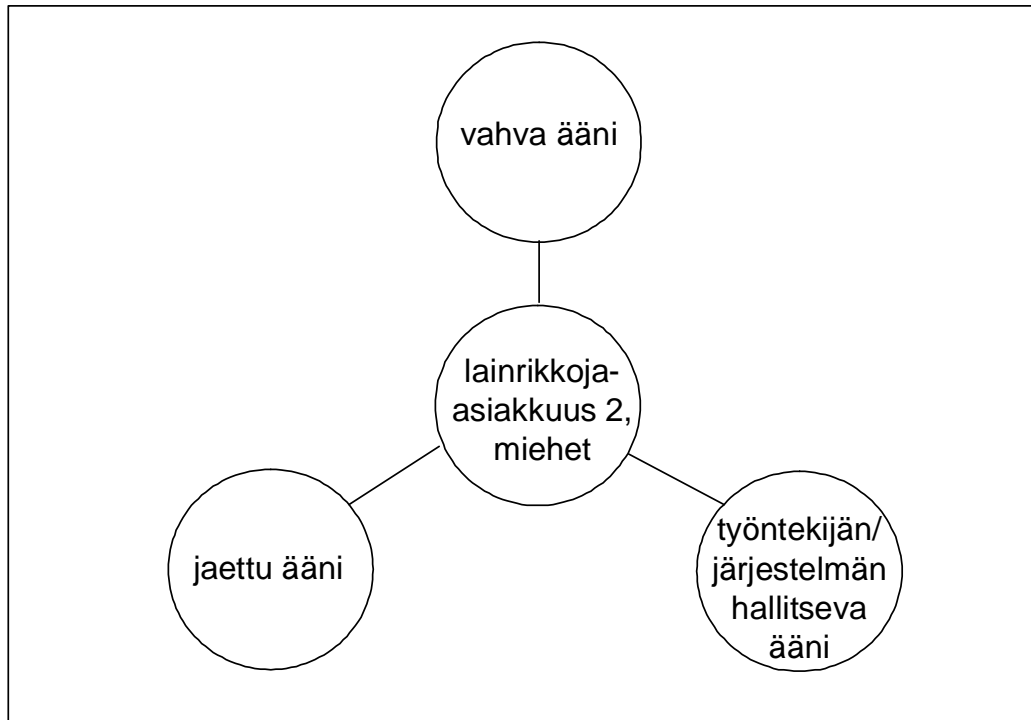
Kuvio 4: Vanhusten osallisuus ja kansalaisuus kyselytutkimuksen avovastauksissa

Vanhuusasiakkuus 2 –artikkelissa, jonka aineistona ovat kyselylomakkeen avovastaukset, päädyin kolmeen kansalaisuuden ilmenemismuotoon ja toimintatavan kategoriaan. Oikeuksistaan tietoisien ja vaativien asiakkaiden toimintatapaan liittyy selkeä tietoisuus täytetyistä velvollisuuksista ja ansaituista oikeuksista sekä vahva äänen käyttö. Aktiivisten palveluiden käyttäjien toimintatapa kuvaa kumppanuus ja yhteistyön tekeminen palvelujärjestelmien työntekijöiden kanssa. Heidän äänensä kuuluu dialogisissa kohtaamisissa. Alamaiskansalaisten toimintatapa on vetäytyvää tai syrjässä olevaa tai syrjään asetettua, jolloin asiakkaan ääni kuuluu heikosti.



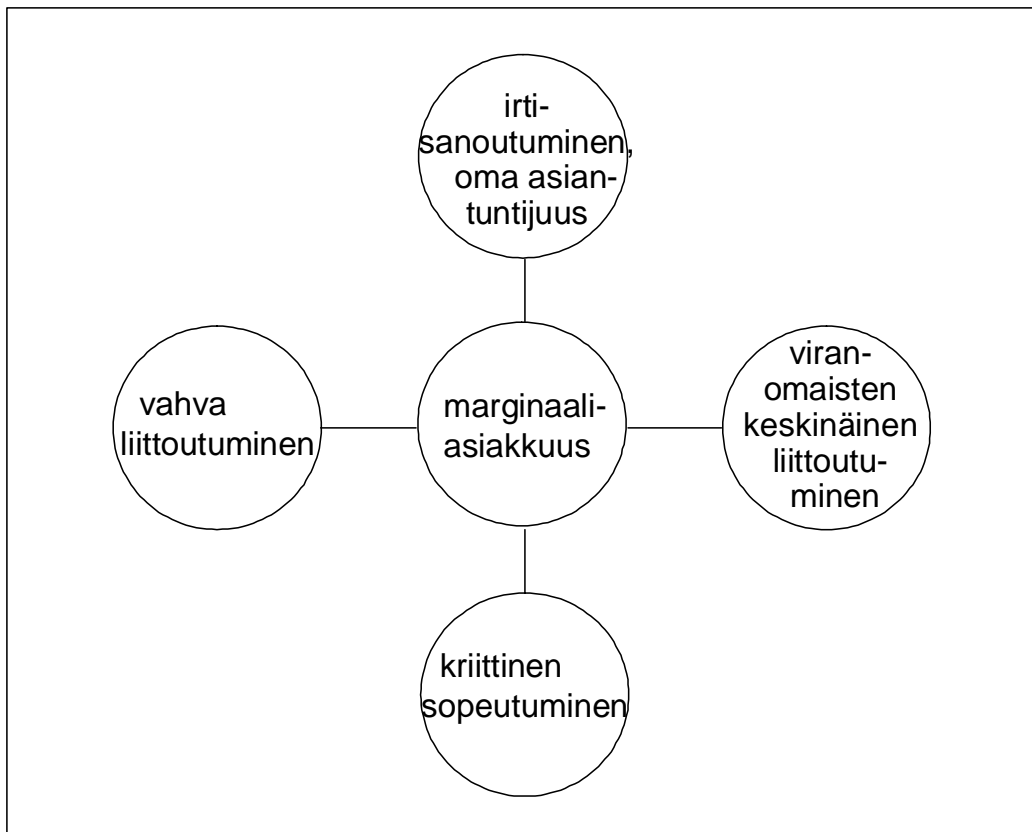
Kuvio 5: Kansalaisen asema ja osallisuus palveluohjauskokeilussa naisten kertomana

Lainrikkoja-asiakkuus 1 –artikkelin aineistona ovat kriminaalihuollon palveluohjauskokeilun kuuden naisiasiakkaan haastattelut. Haastateltavien kertomuksissa esiintyy sekä syrjässä olevaa ja välinpitämätöntä että aktiivisesti toimivaa kansalaisuutta. Kohtaamisissa palvelujärjestelmien kanssa oma aktiivinen toiminta voi merkitä kuulluksi tulemistä ja tasavertaista toimijuutta järjestelmien työntekijöiden kanssa. Haastateltavat ovat kohdanneet myös tilanteita, joissa omasta aktiivisesta toiminnasta huolimatta kansalainen jää ulkopuolelle ja häntä ei kuulla. Kolmantena osallisuuden kategoriana esiintyy ulkopuolelle asettumista, ajautumista tai syrjäyttämistä.



Kuvio 6: Kansalaisen asema ja osallisuus palveluohjauksoikeilussa miesten kertomana

Lainrikkoja-asiakkaat 2 –artikkeli perustuu kolmentoista kriminaalihuollon palveluohjauksoikeilun miesasiakkaan haastatteluun. Kohtaamistilanteissa asiakkaan asemassa olevan kansalaisen osallisuus eriytyy vahvan, jaetun sekä työntekijän ja järjestelmän hallitsevan äänen kategorioiksi. Vahva oma ääni merkitsee asiakkaana olevan kansalaisen oman asiantuntijuuden korostamista. Jaettu ääni on dialoginen ja yhteistyötä tekevä toimintatapa. Työntekijän ja järjestelmän äänen vallitessa asiakkaana olevan kansalaisen ääni jää syrjään ja kuulumattomiin.



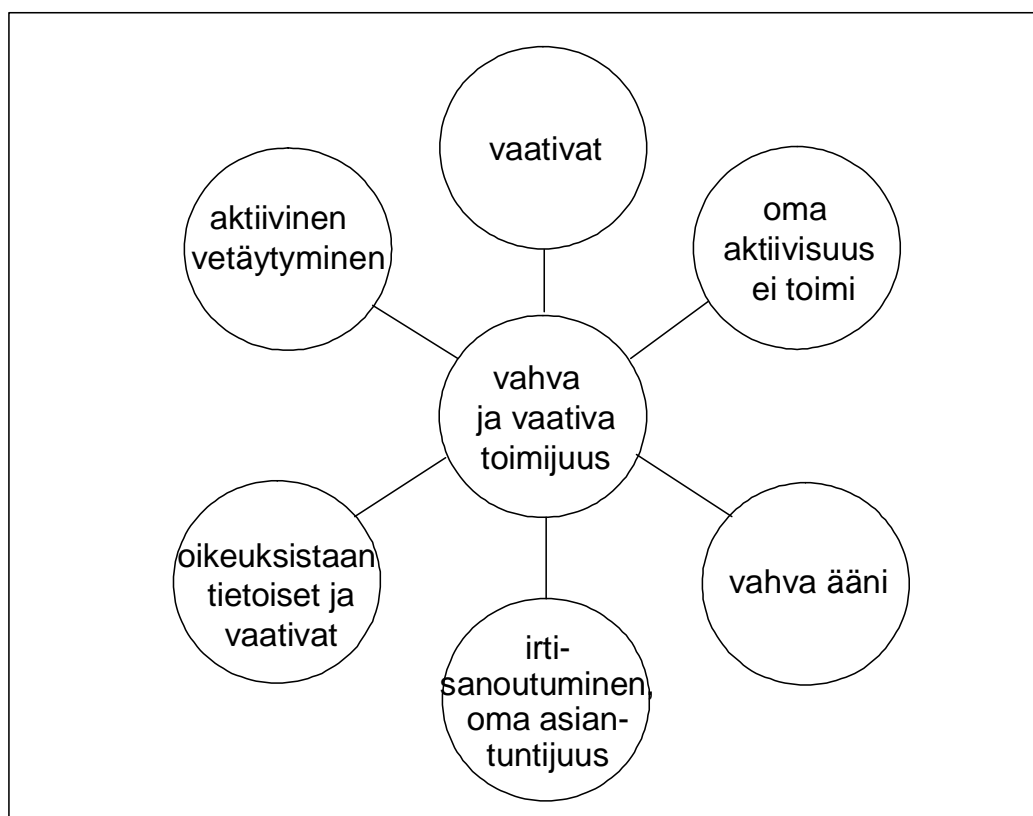
Kuvio 7: Kansalaisen asema ja osallisuus palvelujärjestelmissä asuntoloiden ja kriminaalihuollon asiakkaiden kertomana

Marginaali-asiakkuus –artikkelissa etsimme sosiaalityön vaikutusta asiakkaiden kertomana. Naisten ja miesten asuntolan ja kriminaalihuollon palvelu-ohjauskokeilun 39 haastateltavan kertomuksia analysoimalla rakensimme liittoutumisen jatkumon, joka kuvaa sitoutumista kohtaamisissa palvelujärjestelmien kanssa. Jatkumon ääripäinä ovat vahva liittoutuminen palvelujärjestelmien työntekijöiden kanssa sekä irtisanoutuminen kohtaamisista ja oman asiantuntijuuden vahvistuminen. Osallisuus voi olla myös asiakkaana olevan kansalaisen kriittistä sopeutumista palvelujärjestelmien ehtoihin. Asiakkaana olevan kansalaisen osallisuus jää heikoksi tai marginaaliseksi tilanteissa, joissa vallitsee järjestelmien työntekijöiden keskinäinen liittoutuminen.

Yhteenveto erillisartikkelien tuloksista

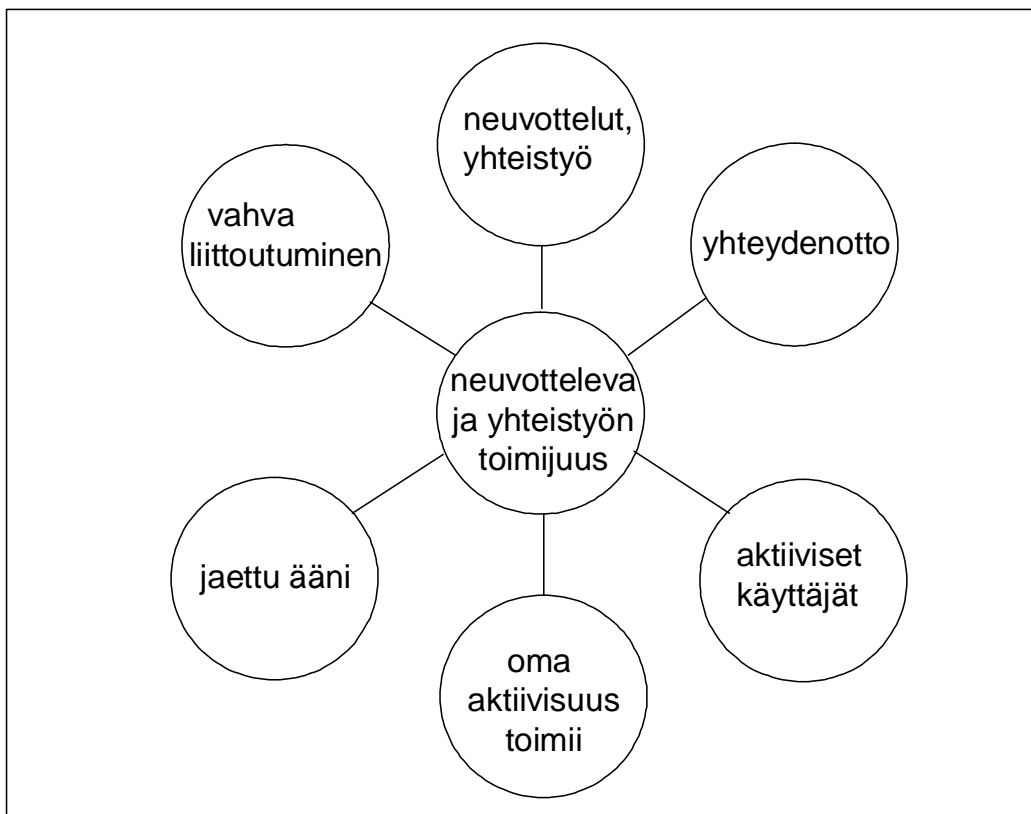
Edellä esitettyjen pelkistysten pohjalta yhdistin kaikkien erillisartikkelien käsitteelliset tiivistykset yhteen käsitekarttaan kokonaisuuden hahmottamiseksi. Näin rakentui koko aineiston asiakkaiden eli molempien asiakasryhmien kommentointia yhdistävä yleinen asiakkaana olevan kansalaisen asemaa ja osallisuutta kuvaava kolmijako. Seuraavissa kuvioissa 8–10 esitän yhteenvetona, miten käsitekartta-analyysin avulla yhdistin ja nimesin nämä kansalaisen kolme toimintatavan kategoriaa. Kuviot havainnollistavat sitä, miten jänsin artikkelien erilliset käsitteet yhdeksi ylemmän tason käsitteeksi.

Ensinnäkin on kansalaisuutta, jossa korostuvat vahva toimijuus, oman elämän asiantuntijuus, tieto omasta asiasta ja tilanteesta sekä vaatimusten esittäminen. Vahvaan toimijuuteen liittyy palvelujärjestelmien tunteminen sekä tietoisuus hyvinvointivaltion kansalaisen oikeuksista ja velvollisuuksista. Kohtaamiset palvelujärjestelmien kanssa voivat päättyä palvelun tai tuen saamisen lisäksi ristiriitoihin ja katkoksiin tai aktiiviseen vetäytymiseen palvelujärjestelmien kentiltä.



Kuvio 8: Kansalaisen vahva ja vaativa toimijuus

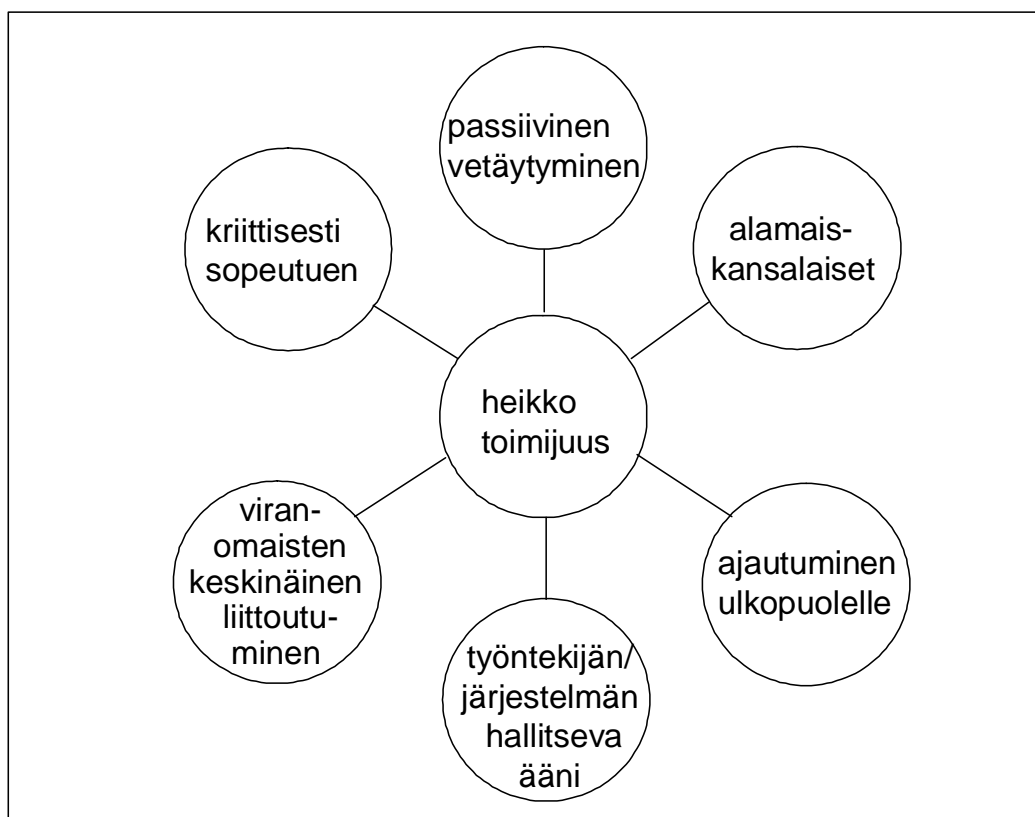
Toisena kategoriana on neuvotteleva ja yhteistyötä tekevä kansalaisuus, jossa sekä asiakkaana olevan kansalaisen että järjestelmien työntekijöiden äänet kuuluvat dialogisissa kohtaamisissa. Kansalaisen toimintatapaa kuvaa aktiivisuus ja liittoutuminen palvelujärjestelmien toimijoiden kanssa. Tämä toimijuus heijastaa yleensä tyytyväisyyttä tarjottuun apuun ja olemassa oleviin palveluihin ja mahdollinen kritiikki esitetään rakentavassa muodossa yhteistyösuhteen aikana. Kohtaamiset palvelujärjestelmien kanssa ovat sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta onnistuneita.



Kuvio 9: Kansalaisen neuvotteleva ja yhteistyön toimijuus

Kolmantena kategoriana on kansalaisuus, jossa toimijuus on heikkoa. Sitä kuvaa asiakkaana olevan kansalaisen alamaisuus suhteessa palvelujärjestelmiin, avun ja palvelujen ulkopuolelle ajautuminen tai passiivinen vetäytyminen kohtaamisista. Asiakkaana oleva kansalainen jää järjestelmien työntekijöiden välisen toiminnan ulkopuolelle ja heidän äänensä jää heikoksi tai kuulumattomiin. Avun ja palvelutarpeiden tyydyttäminen on sattumanvarasta ja järjestelmistä lähtevää. Kansalaisella ei ole kykyä, halua, voimavaroja tai mahdollisuutta toimia

aloitteellisesti omassa asiassaan tai hänen on sopeuduttava ulkoapäin määriteltyyn tilanteeseen.



Kuvio 10: Kansalaisen heikko toimijuus

Tämän erillisartikkelien tulosten käsitteellisen tiivistysvaiheen jälkeen peilaan näin saavutettuja käsitteitä kansalaisuutta jäsentäviin teksteihin. Perinteisesti määriteltynä kansalaisuus merkitsee valtion ja kunnan täyttä jäsenyyttä kansalaisen oikeuksin ja velvollisuuksin (Marshall 1950, 28). Ruth Listerin (2003, 15) mukaan kansalaisuuden voi ymmärtää myös identiteettinä, jolloin kyse ei ole pelkästään säännöistä, jotka määrittävät yksilön ja julkisen välistä suhdetta, vaan myös yksilöiden ja julkisen sekä yksilöiden välisistä kohtaamisista ja sosiaalisista suhteista. Kohtaamisissa käydään neuvotteluja, joten nämä suhteet ovat muuttuvia. Hän erottelee toisistaan ”olla kansalainen” ja ”toimia kansalaisena” (emt. 42). Omat tutkimustulokseni ovat rinnakkaisia tälle Listerin jaottelulle. ”Olla kansalainen” viittaa kansalaisuuden oikeuksiin ja velvollisuuksiin – kansalaisuuteen perinteisessä merkityksessä, *statuksena*. ”Toimia kansalaisena” taas sisältää statukseen liittyvän koko potentiaalin käyttämistä ja merkitsee (poliittista) osallistumista – kansalaisuutta *käytäntönä*.

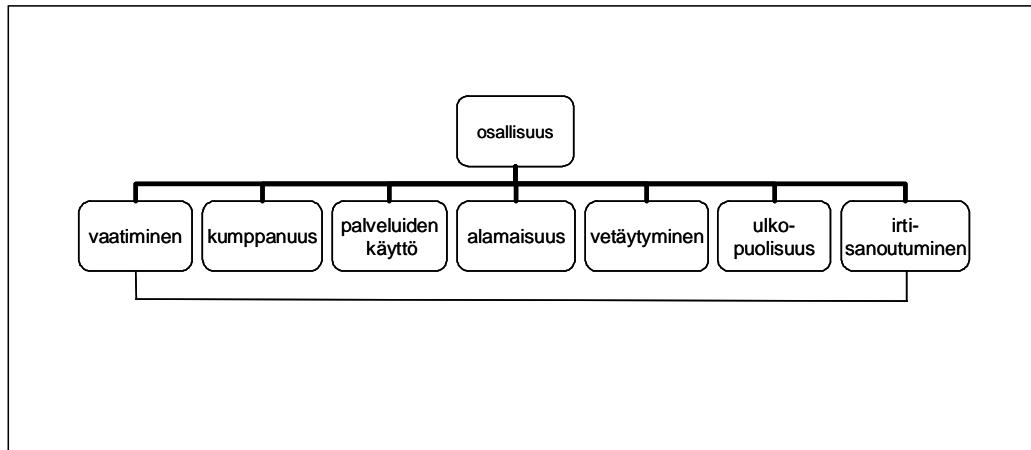
Tällöin kansalaisuus siis ymmärretään dynaamisena prosessina. Osallistuminen ja osallistumattomuus ovat tämän kansalaisena toimimisen kaksi ääripäätä.

Jatkossa kiinnitän tutkimuksellisen huomion yhtäältä eri tilanteissa olevien asiakkaiden osallisuuteen (kansalaisuuteen käytäntönä) ja toisaalta kansalaisuuteen liittyviin oikeuksiin ja velvollisuuksiin (kansalaisuuteen statuksena). Kansalaisen kolme toimijuutta eroavat toisistaan erityisesti osallistumisen suhteen. Asiakkaana olevan kansalaisen asemaa kohtaamistilanteissa kuvaa osallisuuden ja osallistumattomuuden (tai osattomuuden) jatkumo. Toiseksi jatkotarkastelun näkökulmaksi valitsin kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet, jotka liittyvät kiinteästi kansalaisuuden määrittämiseen ja kansalaisen jäsenyyden ilmenemismuotoihin (Lister 1990, 1). Rakensin näistä teemoista uudet käsittekartat, joihin merkitsin erillisartikkeleista kyseiseen teemaan liittyvät tulokset. Seuraavissa luvuissa tarkastelen näitä kahta – osallisuuden ja osallistumattomuuden sekä oikeuksien ja velvollisuuksien – jatkumoa tarkemmin. Kyseessä ovat väitöskirjani keskeisimmät tulokset kiteytyneessä muodossa.

5.2. Kansalaisuus osallisuuden ja osallistumattomuuden jatkumona

Kohtaamiset palvelujärjestelmän kanssa voivat parhaimmillaan tukea kansalaisen osallisuutta ja arjessa selviytymistä ja pahimmillaan ne muodostavat esteitä kansalaisen oikeuksien toteutumiseksi (Hoggett & Martin 1994, 107–108; Hernes 1988a, 200). Asiakkaan asemassa olevan kansalaisen osallisuus muodostaa jatkumon, jonka toisessa päässä on vaativa ja hyvin aktiivinen kansalaisuus ja toisessa päässä ulkopuolelle ajautunut ja palvelujärjestelmistä irtisanoutunut kansalaisuus (ks. kuvio 11). Olen muodostanut jatkumon sijoittamalla erillisartikkeleissa ilmenevät osallisuuden muodot samaan kuvaan. Jatkumoa kuvastaa vasemmalta oikealle asiakkaan aktiivisuuden väheneminen, kuitenkin siten, että palvelujärjestelmistä irtisanoutuneet ovat jälleen aktiivisia omassa toiminnassaan. Tässä yhteydessä on muistettava, että saman henkilön toiminta voi sijoittua jatkumon eri kohtiin eri kohtaamistilanteissa ja kyse on

yhteiskunnallisen ilmiön määrittelystä. On myös huomioitava, että eri osallisuuden muodot eivät yksilötason toiminnassa seuraa toisiaan, vaan ne voivat vaihdella jatkumon ääripäästä toiseen. Seuraavaksi kuvaan tarkemmin jatkumon eri osallisuuden ja osallistumattomuuden muotoja.



Kuvio 11: Osallisuuden ja osallistumattomuuden jatkumo palvelujärjestelmissä

Kansalaisen toimintaa ja osallistumista kohtaamistilanteissa edistävät ja rajoittavat monet yksilön sisäiset ja ulkoiset tekijät. Sisäisiä tekijöitä ovat esimerkiksi henkilökohtaiset ominaisuudet, kyky toimia sekä kyky omaksua tietoja ja taitoja, riippuvuus toisten avusta sekä sosiodemografiset tekijät. Ulkoisia tekijöitä ovat esimerkiksi lait, normit ja palvelujärjestelmien käytännöt. (Meriläinen ym. 1994, 246.)

Vaatimisen toimintatapaa määrittää se, että aktiiviset kansalaiset käyttävät vahvasti omaa ääntään palvelujärjestelmien kentillä. Kohtaamistilanteissa he esittävät vaatimuksia ja jopa ehtoja omien näkemystensä ja toiveidensa läpiviemiseksi. Heidän vahva äänensä tulee kuulluksi toiminnan kautta esimerkiksi siten, että omaishoivaaja ei suostu viemään hoidettavaa sairaalasta kotiin (Vanhuusasiakkuus 1, 197)¹⁵ tai lainrikkoja ei järjestelmän odotusten mukaisesti asioi työvoimatoimistossa (Lainrikkoja-asiakkuus 2, 120). Yhtäältä vaativat ja aktiiviset kansalaiset ovat tietoisia oikeuksistaan ja vaativat niiden toteutumista vedoten täytettyihin velvollisuuksiin ja hyvinvointivaltiosopimukseen. Esimerkiksi ikääntyneillä voi olla selkeä näkemys siitä, mihin he

¹⁵ Viittaukset viittaavat nimettyyn erillisartikkeliin ja sen sivunumeroon.

ovat kansalaisina oikeutettuja tai jos ansaittu oikeus ei toteudu, eikä vaatimuksiin vastata, voi ikääntynyt vastaaja argumentoida vihaisesti (Vanhuusasiakkuus 2, 217-218). Toisaalta heidän vahva äänensä voi tulla näkyväksi tilanteissa, joissa he kertovat tekemistään valinnoista ja päätöksistä sekä toimimisestaan oman harkintansa pohjalta (Lainrikkoja-asiakkuus 2, 119). He ovat oman elämäntilanteensa asiantuntijoita ja pitävät siihen liittyvät ratkaisut vankasti omissa käsissään.

Vaatimisen toimintatapaa voi peilata uusliberalistisen ajattelun korostamaan kuluttajuuteen, jossa yksilöllisten valintojen tekeminen on keskeisellä sijalla (Juhila 2006, 69; vrt. Julkunen 2001, 164; Raunio 2002, 601). Vastuu yksilön hyvinvoinnista on ennen kaikkea yksilöllä itsellään. Vuokko Niiranen (2002, 68) puhuu palvelujen kuluttaja-asiakkaasta, jolloin asiakkaalla on oltava riittävät kuluttajan valmiudet sekä palvelujen tuottajilla on oltava valmiudet kohdata kuluttaja-asiakkaat (vrt. kuluttaja / consumer Hasenfeld ym. 1987, 402; Ketola 1996, 176). Vaatimisen toimintatavassa näyttää siltä, että asiakkaalla on kyllä valmiudet toimia kuluttajana, mutta palvelujärjestelmät ja niiden työntekijät eivät useinkaan ole valmiita vastaamaan näihin palveluodotuksiin ja vaatimaan toimintatapaan riittävän responsiivisesti.

Kumppanuuden kuvauksia on kaikissa aineistoissa. Kumppanuus merkitsee liittoutumisia ja yhdessä toimimista järjestelmien toimijoiden kanssa. Asiakkaan ja järjestelmien työntekijöiden välistä kumppanuutta luonnehtivat dialogisuus, hyvä vuorovaikutus ja molemminpuolinen kuuleminen. Kumppanuuden vallitessa työntekijä voi liittoutua asiakkaan kanssa järjestelmien sallimissa rajoissa ja asiakasta motivoi liittoutumiseen paremman palvelun tai etuuden saaminen (Marginaaliasiakkuus, 134). Asiakas on tasaveroinen neuvottelukumppani järjestelmän toimijoiden kanssa (Vanhuusasiakkuus 1, 195) ja asiakkaat voivat vaikuttaa palveluiden saamiseen ja sisältöön tekemällä yhteistyötä (Vanhuusasiakkuus 2, 220). Kumppanuuden vallitessa vuorovaikutus on vaivatonta, luottamuksellista ja jopa mukavaa. Ihmissuhdetta kuvataan hyväksi ja toista osapuolta arvostavaksi. (Lainrikkoja-asiakkuus 1, 174–176.) Dialogisissa kohtaamisissa sekä asiakas että työntekijä käyttävät ääntään, tulevat kuulluiksi ja ovat aktiivisia toimijoita samanaikaisesti (Lainrikkoja-asiakkuus 2,

126–129). Kumppanina kansalaiset voivat myös esittää kehittämissuhteita palvelujärjestelmille (Vanhuusasiakkuus 2, 222).

Viimeaikaisissa sosiaalityökeskusteluissa on korostettu asiakkaan ja työntekijän rinnakkaista toimijuutta ja yhteistyötä (ks. esim. Fook 2002). Kirsi Juhila (2006, 103–150) puhuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisestä kumppanuussuhteesta, jossa asiakkaan elämäntilannetta jäsennetään yhdessä ja rinnakkain. Tutkimukseni asiakkaana olevat kansalaiset puhuvat lähes samoin sanoin tästä rinnakkaisen osallisuuden toimintatavasta. Keskeistä siinä on, että kansalaisen luottamus järjestelmään rakentuu kansalaisen ja palvelujärjestelmän asiantuntijan tai viranomaisen kohtaamisessa. Luottamus muotoutuu sen mukaan, minkälainen kansalaisen ja työntekijän välinen suhde on ja miten hyvin kansalaisen osallisuus toteutuu. (Metteri 2003b, 96.)

Jatkumon kolmannessa toimintatavassa eli *palveluiden käytössä* osallisuus on jonkin verran vähemmän aktiivista ja vastavuoroista kuin mitä osallisuus on kumppanuudessa. Aktiivisuus liittyy lähinnä avun tarpeen ilmaisemiseen tai palvelun aloittamisvaiheeseen (Vanhuusasiakkuus 1, 194; Lainrikkoja-asiakkuus 1, 174). Palveluiden käyttäjät ovat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, apuun ja tukeen, mutta eivät neuvottele niistä tai osallistu niiden suunnitteluun tai järjestämiseen (Vanhuusasiakkuus 2, 220). He voivat informoida työntekijää omasta elämäntilanteestaan, mutta sen jälkeen vastuu tilanteen kehittymisestä on työntekijällä ja järjestelmällä (Vanhuusasiakkuus 1, 193). Asiakas saa sekä konkreettista että henkistä apua ja tukea elämäntilanteeseensa työntekijän toiminnan tuloksena (Lainrikkoja-asiakkuus 1, 173). Usein kohtauksia leimaa positiivinen sävy, vaikka kansalaisen oma osallistuminen on melko passiivista.

Vuokko Niiranen (2002, 69) nimeää kansalaisen palvelujen käyttäjänä palveluasiakkaaksi, jolloin palvelua ei ole olemassa ilman asiakkaan osallistumista. Palveluasiakkuuteen liittyvät asiakkaana olevan kansalaisen olemassa olevat ja yleisesti hyväksytyt vaikuttamismahdollisuudet ja -kanavat. Tällöin asiakkaan kansalaisuus ja kuntalaisuus säilyvät sillä perusteella, että hän voi antaa palautetta ja vaikuttaa palveluihin. (Vrt. asiakas / customer Hasenfeld ym. 1987, 402; Ketola 1996, 176–177.)

Alamaisuudessa asiakkaan oma osallistuminen on vielä vähäisempää kuin käyttäjien edellä. Tällöin järjestelmän ja työntekijän äänet kuuluvat vahvimpina.

Usein työntekijä on aktiivisessa roolissa asiakkaansa elämäntilanteen tukemisessa ja järjestelyissä. Asiakkaana oleva kansalainen jää kohteen ja vastaanottajan asemaan (Lainrikkoja-asiakkuus 2, 122–123). Passiivinen rooli voi liittyä kansalaisen toimintakyvyn vajeeseen (Vanhuusasiakkuus 1, 191) tai omaan päätökseen alistua ja sopeutua järjestelmän asettamiin ehtoihin (Marginaaliasiakkuus, 135). Alamaiskansalaisuutta kuvaavat nöyryys, arkuus, tiedonvaje, neuvottomuus ja jopa ahdistus palvelujärjestelmien kentillä (Vanhuusasiakkuus 2, 222–223). Asiakkaat eivät ota, kykene ottamaan tai heidän ei ole mahdollista ottaa aktiivisen toimijan roolia omien palvelutarpeidensa esiin nostamisessa tai täyttämässä. Odottaminen ja toivominen kuvaavat alamaiskansalaisten tilanteita.

Usein järjestelmät tunnistavat asiakkaan elämän kokonaisuudesta lähinnä organisaation omaan toimintakenttään liittyvät ongelmat ja asiat, vaikka asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen tarkastelu on pitkään ollut sosiaalityössä ideologisesti tavoiteltava työtapa. Asiakas on tiettyjen palveluiden kohde ja siksi kiinnostava järjestelmälle. Asiakkaan arkitodellisuuden moninaisuus jää järjestelmälle tuntemattomaksi. (Pohjola 1990, 147.) Vuokko Niiranen (2002, 67) puhuu kohdeasiakkaista, jolloin asiakkuus on ammatillisten toimenpiteiden objektina olemista (vrt. asukas, asiakas / inmate, client Hasenfeld ym. 1987, 402; Ketola 1996, 174–175). Työntekijä määrittää ongelman, asettaa tavoitteet ja päättää toimenpiteet niiden saavuttamiseksi (Pohjola 1998, 187). Asiakkaan tehtävänä on toimia annettujen ohjeiden mukaan ja sopeutua tilanteeseen.

Vetäytymisen taustalla on usein negatiivisia kokemuksia aiemmista kohtaamistilanteista. Näiden kansalaisten suhdetta palvelujärjestelmiin ja siellä asiointiin kuvaavat voimattomuus, etäisyys ja välinpitämättömyys (Lainrikkoja-asiakkuus 1, 169). Kansalainen voi vetäytyä palveluiden piiristä tai jäädä palveluiden ulkopuolelle kokonaan, jos hänellä ei ole aloitteellisuutta, kykyä, halua tai osaamista osallistua palvelujen järjestämiseen (Vanhuusasiakkuus 1, 192). Vetäytyminen voi liittyä myös tilanteisiin, joissa kansalaisella on monia tarpeita, mutta hän ei nosta läheskään kaikki niistä esiin (Vanhuusasiakkuus 2, 222). Palvelujärjestelmän toimintakäytännöt ja kriteerit eivät välttämättä avaudu

asiakkaalle, jolloin on helpompi jättäytyä tai hän ajautuu järjestelmiin osallistumisen piiristä pois.¹⁶

Osallisuus on kaikkein vähäisintä tilanteissa, joita voi kuvata *ulkopuolisuudeksi*. Erityisesti lainrikkojilla on kokemuksia tilanteista, joissa heidät asetetaan palvelujärjestelmien, jopa koko yhteiskunnan ulkopuolelle. Syynä tähän voi olla esimerkiksi rikollinen teko tai epäsosiaaliseksi luokiteltava elämäntapa. (Lainrikkoja-asiakkuus 1, 169.) Ulkopuolisuuden kokemus muodostuu myös tilanteissa, joissa asiakas jää työntekijöiden ja heidän edustamiensa organisaatioiden muodostamien liittoutumien ulkopuolelle (Marginaaliasiakkuus, 136), eikä hänen ääntään kuulla ollenkaan kohtaamistilanteissa (Lainrikkoja-asiakkuus 2, 124–126).

Anna Metteri (2003a, 17) arvioi, että ihmisten kokemusten ja oman elämän asiantuntijuuden huomiotta jättäminen tai mitätöinti on yksi suurimmista ongelmista asiantuntija- tai järjestelmäkeskeisissä käytännöissämme. Hän puhuu kohtuuttomista tilanteista, joiden keskeiset piirteet voidaan tiivistää kolmeen asiaan: kansalaisten luottamuksen menetys hyvinvointipalvelujärjestelmään, vastavuoroisuuden puute asiakas-asiantuntija-suhteissa ja asiakas-viranomaisen-suhteissa sekä sektoroitunut ja pirstaleinen palvelutarjonta (emt. 156).

Osallisuuden jatkumon toiseen ääripäähän olen sijoittanut palvelujärjestelmistä *irtisanoutumisen* siten, että siitä piirtyy yhteys osallisuuden aktiivisempaan päähän. Palvelujärjestelmistä irtisanoutuvat kansalaiset voivat olla aktiivisia toimijoita, mutta samalla irtisanoutuminen merkitsee sitä, että he ovat palvelujärjestelmiin osallistumisen näkökulmasta ulkopuolella. Irtisanoutuminen on aktiivinen teko, mutta samalla se johtaa ulkopuoliseen asemaan (vrt. Matthies 1990, 19–20, 50; Eronen & Heinonen 1994). Irtisanoutumisen perusteena voi esimerkiksi olla huonoksi koettu palvelu (Vanhuusasiakkuus 2, 219). Huono palvelukokemus voi johtaa ratkaisuun, jossa jättäydytään kyseisen palvelujärjestelmän piiristä pois ja tarpeenmukainen palvelu etsitään muualta (Vanhuusasiakkuus 1, 196). Irtisanoutumisen taustalla on usein varsin hyvä tieto palvelujärjestelmistä, niiden tarjoamista vaihtoehtoista

¹⁶ Kansalaisuuden heikon toimijuuden rinnalla voi olla myös palvelujärjestelmien heikkoa toimijuutta, joka voi johtua järjestelmien voimattomuudesta, kyvyttömyydestä, resurssien puutteesta tai ylikuormituksesta.

sekä niiden asettamista reunaehdoista. Usein irtisanoutumiseen liittyy asiakkaana olevan kansalaisen vahva oma asiantuntijuus omasta elämäntilanteesta tai sen haltuunotto. (Marginaaliasiakkuus 137–139; Lainriikkoja-asiakkuus 2, 124–126.)

5.3. Kansalaisuus velvollisuuksina ja oikeuksina

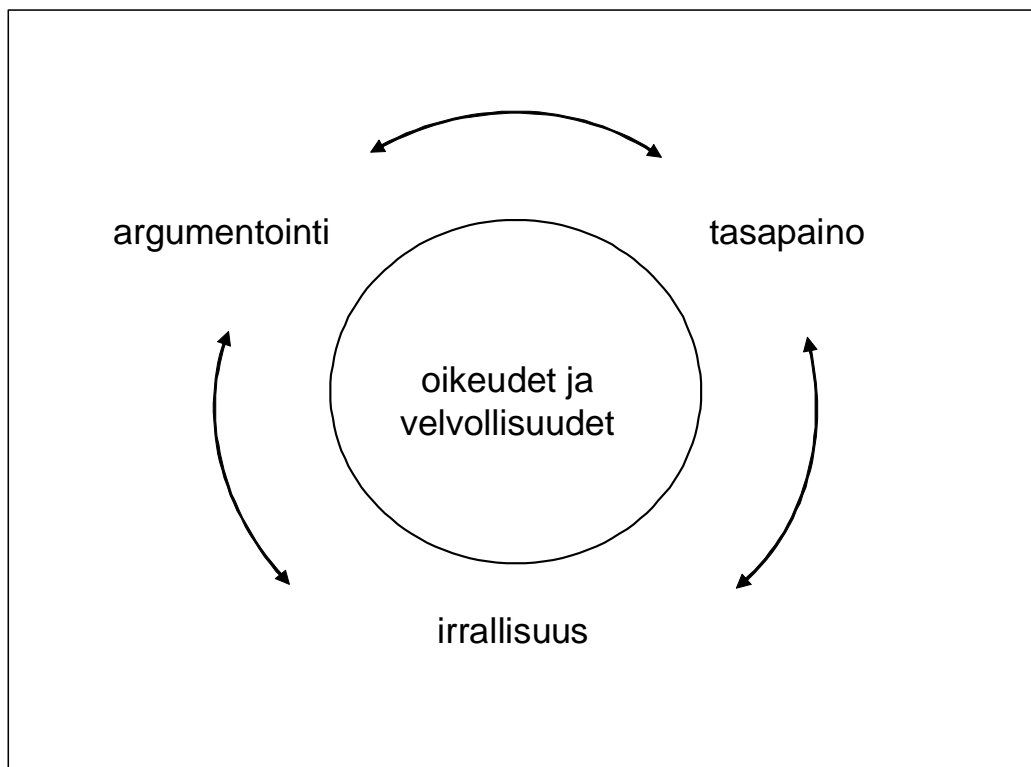
Valtion ja kunnan kansalaisuuteen liittyvät yhteiskunnallisesti määritellyt kansalaisen universaalit oikeudet ja velvollisuudet, jotka perustuvat lakeihin, yhteisesti hyväksytyihin normeihin ja sopimukseen (Heater 1999, 33–39). Perinteiset liberalistiset kansalaisoikeudet ovat kansalaisen vapauden ja yhdenvertaisuuden takaavat juridiset oikeudet (civil rights), osallistumismahdollisuudet takaavat poliittiset oikeudet (political rights) sekä hyvinvoinnin takaavat sosiaaliset oikeudet (social rights) (Marshall 1950, 10–30).¹⁷ Oikeudet ja velvollisuudet määrittävät kansalaisen asemaa ja statusta, sitä, mitä on ”olla kansalainen” (Lister 2003, 14–16). Sosiaaliset oikeudet ovat jatkuvassa muutoksessa oleva ilmiö. Nykyään kansalaisten on tunnistettava oma tilanteensa ja ymmärrettävä eri säädökset sekä osattava esittää asiansa oikeassa valossa. On siirrytty kansalaisuuteen liittyvien oikeuksien korostamisesta legitiimien odotusten ja kansalaisen velvollisuuksien painottamiseen. (Kokkonen 2006, 10–11.)

Kansalaisuus voidaan määritellä siten, että se liittyy jokapäiväiseen arkielämään. Tällöin myös palvelut ja palvelujärjestelmien asiakkuudet liittyvät kansalaisuuteen ja sen toteutumiseen (Roth 2000, 26–27). Kun kansalainen on palvelujärjestelmän asiakkaana, niin oikeudet ja velvollisuudet näyttäytyvät hieman toisin. Palvelujen piirissä olevista asiakkaista yleisesti käytettävät käsitteet, kuten avun tarvitsija ja palvelujen saaja ilmaisevat usein asiakkaan passiivista roolia ja asemaa (Tedre 1999, 33). Kansalaisuuden status velvollisuuksineen ja oikeuksineen kuitenkin säilyy, vaikka ihminen tarvitsee ja saa palveluja ja tukea arkielämässään. Kansalaisuus oikeuksineen ja

¹⁷ Suomen perustuslaissa (731/1999) taattuina juridisia perusoikeuksia ovat mm. yhdenvertaisuus lain edessä, henkilökohtainen vapaus, liikkumisvapaus, yksityiselämän suoja ja sananvapaus, poliittisia oikeuksia ovat mm. kokoontumisvapaus, vaali- ja osallistumisoikeus sekä sosiaalisia oikeuksia ovat mm. sivistykselliset oikeudet ja oikeus sosiaaliturvaan.

velvollisuksineen toteutuu tietyssä kontekstissa, jolloin kansalaisen asema määrittyy tilanteen mukaisesti. Vanhusten ja lainrikkojien puheessa kansalaisen velvollisuudet ja oikeudet ovat varsin vahvasti läsnä. Kommentoinnissa viitataan sekä kansalaisvelvollisuuksista huolehtimiseen että kansalaisen universaaleihin ja elämäntilanteen mukaisiin yksilöllisiin oikeuksiin.

Kuviossa 12 on tiivistetty kansalaisen oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvät näkökulmat, jotka olen muodostanut erillisartikkelien tuloksien pohjalta ja jatkona edellisen luvun osallisuuteen liittyvälle pohdinnalle. Kuviossa oikeudet ja velvollisuudet viittaavat niihin erillisartikkelien keskusteluihin, joissa oikeudet ja velvollisuudet esiintyvät asiakkaina olevien kansalaisten puheissa ja kirjoituksissa. Kansalaisina asiakkaat neuvottelevat oikeuksistaan, tarpeenmukaisten palvelujen järjestämisestä, niiden sisällöistä ja tuottamisesta (Hernes 1988b, 207).



Kuvio 12: Kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet palvelujärjestelmissä

Tasapaino kuvaa tilanteita, joissa kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet näyttävät olevan harmonisessa suhteessa toisiinsa kohtaamistilanteissa palvelujärjestelmissä. Tasapaino oikeuksien ja velvollisuuksien välillä vallitsee

erityisesti tilanteissa, joissa osallisuus on kumppanuutta ja palveluiden käyttöä. Voisi väittää, että oikeuksista ja velvollisuuksista ei tarvitse tällöin neuvotella erikseen, vaan ne ovat luonnollinen ja toimiva osa kansalaisuutta. *Argumentointi* viittaa puolestaan niihin kertomuksiin ja kuvauksiin, joissa asiakas arvioi oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan, puntaroi niiden keskinäistä painotusta sekä keskustelee ja argumentoi niistä palvelujärjestelmien toimijoiden kanssa. Tällöin osallisuus yleensä määrittyy vaatimiseksi ja ääritapauksessa irtisanoutumiseksi. *Irrallisuus* vallitsee kohtaamistilanteissa, joissa oikeudet ja velvollisuudet eivät ole lainkaan agendalla. Silloin kun osallisuus on alamaisuutta, vetäytymistä tai ulkopuolisuutta, niin kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet eivät esiinny kertomuksissa. Nämä kolme tilannetta eivät ole staattisia yksilön olosuhteita, vaan myös kansalaisuuden status on aikaan ja kontekstiin sidotusti muuttuvassa prosessissa oleva ilmiö.

Tasapaino oikeuksien ja velvollisuuksien välillä merkitsee sitä, että oikeuksista ja velvollisuuksista ei erityisesti tarvitse neuvotella. Tällöin asiakkaana olevan kansalaisen ja palvelujärjestelmien toimijan välinen yhteistyö toimii ja molemmat tulevat kuulluiksi, jolloin voidaan puhua kumppanuudesta ja jaetusta äänestä. Neuvotteluja ei käydä oikeuksista ja velvollisuuksista tai pääsystä tuen tai palvelun piiriin, vaan palvelun suunnittelusta, sisällöstä ja toteuttamisesta (Vanhuusasiakkuus 1, 195–196; Vanhuusasiakkuus 2, 220). Yhteistyökumppanit ”pelaavat” samalla puolella, mahdollisesti myös järjestelmää vastaan (Marginaaliasiakkuus, 134). Jaetussa asiantuntijuudessa asiakkaan ja työntekijän toiminta muodostavat toisiaan tukevan ja täydentävän jatkumon (Lainrikkoja-asiakkuus 2, 127). Tasapainoa leimaa myös vastavuoroisuus, jolloin sekä asiakkaan että työntekijän oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat samanaikaisesti (Lainrikkoja-asiakkuus 1, 177). Vuoropuhelun vallitessa kansalaiset voivat esittää myös kehittämissuhteita (Vanhuusasiakkuus 1, 200; Vanhuusasiakkuus 2, 221).

Oikeudet painottuvat vaativien ja oikeuksistaan tietoisien kansalaisten puheessa ja kirjoituksissa – argumentoinnissa. Heillä on selkeä näkemys siitä, mitä etuisuuksia ja palveluita heille kansalaisina kuuluu. Hyvinvointivaltion kansalaisuuden mukanaan tuoman jäsenyyden lisäksi oikeuksia perustellaan erilaisten sopimusten ja hoidettujen kansalaisvelvollisuuksien avulla

(Vanhuusasiakkuus 2, 217–219; Lainrikkoja-asiakkuus 2, 122). Oikeuksien saavuttamiseksi kansalaiset argumentoivat asiansa puolesta ja vetoavat palvelujärjestelmien toimijoihin kohtaamistilanteissa (Vanhuusasiakkuus 1, 195; Marginaaliasiakkuus, 140). Oikeuksien toteutumisen välikappaleina voi toimia myös erilaisia puolestapuhujia, advokaatteja tai asioiden ajajia; sukulaisia, ystäviä tai luottotyöntekijöitä (Vanhuusasiakkuus 1, 140; Lainrikkoja-asiakkuus 2, 123; Lainrikkoja-asiakkuus 1, 171–172).

Kertomukset ja kuvaukset velvollisuuksista kulkevat usein oikeuksien rinnalla. Asiakkaina olevat kansalaiset tunnistavat hyvinvointivaltion kansalaisuuteen liittyviä velvollisuuksia. Velvollisuuksien hoitaminen on mm. verojen maksamista, isänmaan puolustamista, lähimmäisten hoivaamista, oikeiden papereiden esittämistä virkailijalle, päihteiden käytön lopettamista ja uusiin rikoksiin syyllistymättömyyttä (Vanhuusasiakkuus 2, 217–218; Marginaaliasiakkuus, 133, 136; Lainrikkoja-asiakkuus 1, 177–178). Velvollisuuksien hoitaminen on tavallaan asiakkaan tehtävä, jonka seurauksena, palkkiona tai sopimuksen perusteella on mahdollisuus saavuttaa tiettyjä oikeuksia.

Kuvaukset erilaisista neuvotteluista oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyen kertovat asiakkaana olevan kansalaisen aseman sopimuksellisuudesta. Neuvotteluja käydään erilaisista asiakkuuksista ja niihin liittyvistä sopimuksista sekä oikeuksien toteutumisesta ja velvollisuuksien täyttämisestä. Kansalaiset argumentoivat velvollisuuksien täyttämisestä, sopimuksien noudattamisesta sekä lainkuuliaisesta kansalaisuudesta. Silloin kun palvelujärjestelmien toimijat kuulevat ja hyväksyvät tämän argumentoinnin, niin kansalainen saa tarpeenmukaiset tuen ja palvelut. Mikäli kansalaisen argumentointia ei kuulla tai kansalaisen argumentointia ei hyväksytä palvelujärjestelmissä, niin kohtaaminen voi johtaa konfliktiin, irtisanoutumiseen tai vetäytymiseen (Vanhuusasiakkuus 1, 197–198; Vanhuusasiakkuus 2, 219). Palvelujärjestelmissä on portinvartijuuksia, jotka kansalaisten on läpäistävä päästäkseen tuen tai palvelun piiriin (Lainrikkoja-asiakkuus 2, 126).

Toisaalta asiakkaiden puheissa ja kertomuksissa on paljon kohtia, joissa elämäntilanteista ja palvelutarpeista mainitaan ilman, että viitattaisiin mitenkään hyvinvointivaltion kansalaisen oikeuksiin tai velvollisuuksiin. Kertoja voi

ilmaista tyytyväisyyttä tai kiitollisuutta saamastaan tuesta tai palvelusta. Samanaikaisesti puheesta voi tulla ilmi monia seikkoja, jotka edellyttäisivät palveluja ja tukea. Tästä huolimatta kertoja esittää ainoastaan varovaisia toiveita palvelujärjestelmille tai on hiljaa. (Vanhuusasiakkuus 2, 222; Lainrikkoja-asiakkuus 1, 177). Heidän kohdalla voi puhua irrallisuudesta, heikosta kansalaisuudesta ja asiakkuuteen liittyvien neuvotteluresurssien vajeesta.

Nykykeskusteluissa “velvollisuus” ja “vastuullisuus” ovat keskeisiä käsitteitä kansalaisuuden yhteydessä. Velvollisuudet ovat yhä enenevässä määrin korvanneet tasa-arvoisuuden ja oikeudenmukaisuuden sosiaalisen kansalaisuuden merkittävimpinä piirteinä (Anttonen & Sipilä 2000, 14). Kansalaisen velvollisuuksia ovat maksaa veroja (Marshall 1950, 28–29, 47; Wagner 2004, 280), tehdä työtä (Mead 1986, 69–90; Rose 2002, 145), pitää huolta perheestä ja yhteisöstä (Harris 2005, 155; Etzioni 1995 ref. Orton 2004, 506) sekä itsestä (Harris 2005, 155; Juhila 2006, 69–71; Sennett 2004, 107). Joidenkin kansalaisten, esimerkiksi palvelujen ja etuisuuksien saajien, velvollisuudet ovat nimenomaistuneet (esimerkiksi työvoimapoliittiset toimenpiteet), kun taas parempiosaisten kansalaisten velvollisuudet ovat epämääräistyneet. (Orton 2004, 520.)

Kansalaisen vastuu velvollisuuksien täyttamisestä ja oikeuksien ansaitsemisesta on korostunut. Pekka Sulkunen, Kati Rantala ja Mirja Määttä (2003) määrittelevät asiantuntijoiden keskuudessa muodostuneen kantaaottamattomuuden etiikan, jossa asiantuntija (esim. lääkäri tai sosiaalityöntekijä) kertoo asiakkaalle tosiasiat ottamatta kantaa asiaan. Tällöin vastuu ratkaisusta jää asiakkaalla. Asiakkaana oleva kansalainen on vastuullistettu oman toimintakykynsä, esimerkiksi työllistymiskykynsä kehittämiseen (Rajavaara 2007, 184). Kuilu kansalaisuuden ideaalisten oikeuksien ja käytännön oikeuksien sekä ideaalisten velvollisuuksien ja käytännön velvollisuuksien välillä on kasvanut (Wong & Wong 2004, 110).

6. Asiakkaan kansalaisuus muutoksessa

Tässä viimeisessä luvussa keskustelen asiakkaana olevan kansalaisen kansalaisuudesta 2000-luvun palvelujärjestelmien ja yhteiskunnallisen osallistumisen kontekstissa. Peilaan tutkimustuloksiani asiakkaan asemassa olevan kansalaisen osallisuuden ja osallistumattomuuden jatkumosta sekä oikeuksien ja velvollisuuksien ilmenemisestä relevantteihin yhteiskunnallisiin aikalaiskeskusteluihin. Palvelujärjestelmät ovat muuttuneet voimakkaasti viimeisen vuosikymmenen aikana. Ennen 1990-luvun alkua valtion ja kuntien muodostama julkinen valta oli varsin yhtenäisesti ohjattu kokonaisuus, jossa kansalaisen mahdollisuus vaikuttaa järjestelmiin ja niiden ohjaukseen oli hyvin pieni (Alavaikko 2006, 43–47).

1990-luvun uudistuksia voi kuvata palveluiden markkinaehtoistumiseksi, joissa yksityisen sektorin johtamiskäytäntöjä on juurrutettu julkisen sektorin toimintaan. Tässä uusliberalistisessa ajatusmallissa korostetaan yksityistämistä, yhtiöittämistä, sopimusperustaisuutta, kilpailuttamista, ulkoistamista ja organisaation sisäisten markkinoiden luomista. Yksilötasolla korostetaan individualismia ja asiakkaan tekemiä rationaalisia valintoja. (Viinamäki, O-P. 2007, 42–44.) 1990-luvun valtiosuus uudistukset lopettivat käyttötarkoitukseltaan ennalta määritellyn rahan jakamisen valtiolta kunnille, jonka seurauksena kuntien päätösvalta ja autonomia kasvoivat. Tämän muutoksen myötä kunta on vastuullinen äänestäjille eli kuntalaisille, ei enää niinkään keskushallinnolle. Samanaikaisesti keskushallinto korostaa asiakkaan ja potilaan osallisuutta sekä pyrkii vahvistamaan paikallista hyvinvointipolitiikkaa informaatio-ohjauksen avulla. (Alavaikko 2006, 43–47.) Informaatio-ohjauksessa korostuu tiedon jakaminen normien asettamisen ja resurssien hallinnan sijaan (Stenvall & Syväjärvi 2006, 13).

Viimeisen noin kymmenen vuoden aikana tehdyt sosiaali- ja terveystaloudelliset linjaukset ovat korostaneet kansalaisen omavastuuta, omaa aktiivisuutta ja oman elämän hallintaa. Keskeisimmiksi tavoitteiksi määritellään aikuisväestön työ- ja toimintakyvyn edistäminen ja ylläpito sekä työelämän vetovoiman lisääminen. Vanhusväestön kohdalla tavoitteena on toimintakyvyn säilyminen hyvänä nykyistä kauemmin. (Lehto 2003, 23–29.) Lisäksi julkisissa palveluissa on

siirrytty kohti yksilölähtöisyyttä ja kuluttajuutta sekä on kehitetty markkinaperustaisia palveluita (Suikkanen 2003, 50). Uusliberalistiseen ajattelumalliin liittyvien taloudellisuuden, tehokkuuden ja vaikuttavuuden arvojen on pelätty syrjäyttävän hyvinvointivaltioon liitettyjä arvoja, kuten tasa-arvo, luotettavuus, osallistuminen ja avoimuus (Viinamäki O-P. 2007, 46–47). Toisaalta kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelman (2003–2007) yksi tavoite on kehittää kansalaisvaikuttamisen kanavia niin, että ne tukevat kansalaisten täyttä osallistumista yhteisöjen ja yhteiskunnan toimintaan. Tosin ohjelman raportoinnissa on todettu, että vuoropuhelu kansalaisten, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden välillä on kehittämätöntä. (Niemelä & Wakeham 2007, 10–12.) Pohdin kansalaisen muuttunutta osallisuutta ja omavastuun kasvua näillä uusilla toimintakentillä oikeudellistumisen, sopimuksellisuuden ja uusliberalistisen aktiivisen kansalaisuuden näkökulmista.

6.1. Oikeudellistuminen

Oikeudellistuminen tarkoittaa sitä, että yhteiskunnallisen ilmiön, asian tai alueen oikeudellinen sääntely vahvistuu ja lainopilliset perusteet tulevat yhteiskunnallisten argumenttien tilalle. Kansalaisen ja julkisen vallan suhde on määritelty 1990-luvulla erittäin tarkasti (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; Kuntalaki 365/1995; Hallintolaki 434/2003). Lait korostavat yksittäisen kansalaisen oikeuksia. Kansalaisnäkökulman korostamisen myötä kansalaisilla kuntalaisina on oikeus ja lähes velvollisuus vaikuttaa siihen, millaisia palveluita kunta tarjoaa sekä valvoa palveluiden määrää ja laatua (Alavaikko 2006, 47, 52). Yhtä aikaa lainsäädännöllisen uudistustyön kanssa kansalaisten tietoisuus omista oikeuksista on lisääntynyt ja oikeusajattelu on vahvistunut (Sinko 2004, 35). Tämän kansalaisnäkökulman oikeudellistumisen rinnalla on korostunut vaatimus sosiaali- ja terveystaloustieteiden toiminnan lainmukaisuudesta ja normien noudattamisesta. 1990-luvulla ja 2000-luvun alussa valtion suora normiohjaus vähentyi ja informaatio-ohjaus korostui, jolloin kunnissa harjoitettavan ja työntekijöiden toteuttaman paikallisen hyvinvointi-

politiikan oikeellisuus arvioidaan yhä useammin jälkikäteen etukäteisohjauksen sijaan (Heikkilä 2004). Jari Stenvallin ja Antti Syväjärven (2006, 90) uuden tutkimuksen mukaan informaatio-ohjaus ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla, vaan usein ammattilaiset haluavat sektorikohtaisesti johdettua hallintoa, joka perustuu normi- ja resurssiohjaukseen.

Hyvinvointipalvelujen asiakkaat ovat tulleet yhä tietoisemmiksi oikeuksistaan. Osa kansalaisista hakee oikeuksiaan tuomioistuinkäsittelyn avulla. Epäluottamuksen ja epävarmuuden lisääntyessä normit ja erilaiset oikeudelliset elementit lisääntyvät ja leviävät yhteiskunnassa. Epävarmuuteen ja epäselvyyteen haetaan ratkaisua säännöistä ja oikeusjärjestelmästä. (Määttä & Kalliomaa-Puha 2006, 182.) Julkishallinnon informaatio-ohjauksessa tavoite-
muotoilut ovat yleisluontoisia, ja niissä korostetaan esimerkiksi kansalaisten vastuuta, aloitteellisuutta, verkostoitumista ja turvautumista lähiyhteisön tukeen (Sulkunen 2006, 27). Tällöin tuomiovallasta on tullut yhä tärkeämpi osa lakisääteisten palveluiden määrittelyä erityisesti silloin, kun määritellään, mikä on palvelun oikea ja lainmukainen taso eli mikä on lakitekstissä esiintyvä ”tarve”, johon kunta on velvoitettu. (Alavaikko 2006, 44–46.)

Hyvinvointipalvelujen hakemisen ja myöntämisen oikeudellistuminen on merkinnyt aktiivisten ja toimintakykyisten kansalaisten oikeuksien toteutumisen vahvistumista (Ife 1998, 181). Tutkimuksessani oikeuksistaan tietoisia, niitä vaativia ja niiden puolesta argumentoivia kansalaisia on niin vanhuksissa kuin lainrikkajissakin. Heidän voisi väittää edustavan juuri sitä kansalaisuutta, jota oikeudellistuneessa julkishallinnossa kaivataan. Samanaikaisesti voi kysyä, mitä on tapahtunut hiljaisten ja toimintakyvyltään heikkojen kansalaisten oikeuksien toteutumiselle? Tutkimuksessani tätä joukkoa edustavat alamaisen, vetäytyvän, ulkopuolisen ja irrallaan olevan kansalaisen toimintatavan omaksuneet tai toimintatapaan asetetut vanhukset ja lainrikkajat. Palveluiden ulkopuolelle jääminen ja palvelujärjestelmien kentiltä syrjäyttäminen ovat osa heidän kohtamiskokemuksiaan palvelujärjestelmien kentillä. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille näiden kansalaisten kohtaaminen merkitsee korkeita eettisiä vaatimuksia, kansalaisia kuulevaa (Camilleri 1999, 35) ja kansalaisten asioita ajavaa, osallistavaa ja huoltapitävää työtettä (Juhila 2006, 151–200; Lister 2002, 40).

6.2. Sopimuksellisuus

Pohjoismainen hyvinvointimalli, joka on rakentunut universalismin ja tasa-arvon ideoille, on murentumassa (Anttonen & Sipilä 2000, 268–269). Olemme siirtyneet kohti mallia, jossa jokainen hoitaa omat asiansa ja jossa jokainen saa ansionsa mukaan (Julkunen 2006, 28).¹⁸ Kati Rantala ja Pekka Sulkunen (2006, 182) kirjoittavat uudesta sopimuksellisuudesta, joka on korostunut yhteiskunnallisen hallinnan ja palvelujärjestelmien muutoksen myötä (ks. myös Vabø 2006). Sopimuksellisuus on osa oikeudellistumiskehitystä, jossa sosiaalisiin ja juridisiin ongelmiin pyritään varautumaan ennalta (Rantala & Sulkunen 2006, 180). Uusi sopimuksellisuus ilmenee kansallisessa yhteiskuntapolitiikassa, palvelujärjestelmien sisällä ja välillä sekä palvelujärjestelmien ja kansalaisten välillä (emt. 182).

Sopimusajattelu leviää yksittäisten palvelujärjestelmien tason johtamisen ja ohjauksen välineestä kohti yhteiskunnan instituutioiden ja yksittäisten kansalaisten välisiä sopimuksia. Näitä kansalaisen ja palvelujärjestelmien välisiä sopimuksia ovat mm. vanhuspalveluissa käytössä olevat hoito- ja palvelusuunnitelmat ja lainrikkojien kanssa tehtävät suunnitelmat. Sopimuksellisuuden taustalla on ajatus vapaista, täysivaltaisista, toimintakykyisistä ja yksilövastuullisista kansalaisista. Tosiasiassa tilanteessa, jossa sopimuksen toisena osapuolena on viranomainen ja julkinen organisaatio ja toisena yksittäinen asiakkaana oleva kansalainen, sopimuksen vapaaehtoisuus ja sopijaosapuolten tasavertaisuus on kyseenalaista. Mikäli yksilö ei toteuta sopimusta, niin häntä voidaan pitää sopimusrikkurina vaikeuksissa olevan ja apua tarvitsevan yksilön sijaan. Sopimuksen rikkominen voi johtaa avun ja tuen ulkopuolelle sulkemiseen. (Julkunen 2006, 34–35.) Samalla yhteiskunnallinen arvo, jonka mukaan kaikkien haavoittuvimmista jäsenistä huolehditaan, voi jäädä kuluttajuuden ja sopimuksellisuuden jalkoihin (Vabø 2006, 418–419).

Juridisessa mielessä sopimus on perinteisesti ymmärretty kahden tasavertaisen kumppanin tahtojen sulautumiseksi yhteen (Määttä & Kalliomaa-Puha 2006,

¹⁸ Ilmiötä voi verrata köyhäinhoidon aikaiseen jakoon perusoikeudet ansaitseviin kunniallisiin köyhiin ja sopimattomalla käytöksellään tai toiminnallaan perusoikeudet menettäneisiin kunniaattomiin köyhiin (Lehto 1997, 108–109).

186). Sopimuksessa palvelun ja avun tarve neuvotellaan, määritellään ja sovitaan ennen palvelun jakamista, jolloin palvelun aikainen joustavuus katoaa (Vabø 2005, 176). Tosiasiassa tämä tasavertaisuuteen perustuva sopimusvapaus ei toteudu palvelujärjestelmien kentillä. Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien ammattilaiset tekevät sopimuksellisuuden nimissä asiakkaana olevalle kansalaiselle tarjouksia, joista ei käytännössä voi kieltäytyä. Kieltäytyminen merkitsisi palvelujen ulkopuolelle jäämistä. Asiakkaan oletetaan ja edellytetään olevan sopimusneuvotteluihin kykenevä, toimintakykyinen osapuoli, mikä syrjäyttää osan avuntarvitsijoista palvelujen ulkopuolelle. Kaikilla ei lähtökohtaisesti ole edellytyksiä sopimusten laatimiseen tai sopimusten edellyttämään toimintaan. (Rantala & Sulkunen 2006, 177–178.)

Palvelujärjestelmien kentillä sopimukset ilmenevät usein suunnitelmien nimellä. Entiset hallintoalamaiset käsitetään nyt aktiivisiksi asiakkaiksi ja heiltä edellytetään sitä, että he kykenevät hoitamaan omat asiansa. Palvelujärjestelmät edellyttävät motivoitunutta ja yhteistyöhön halukasta asiakasta (Rantala 2006, 220) ja asettavat samalla asiakkaan vastuunkantajan rooliin. Osallistuminen aitoihin (sopimus)neuvotteluihin vaatii kansalaisilta erityisiä taitoja, aktiivisuutta, osaamista ja halua osallistua, joita kaikilla asiakkaana olevilla kansalaisilla ei ole. (Määttä & Kalliomaa-Puha 2006, 187–191.) Esimerkiksi erilaisissa käytössä olevissa suunnitelmissa lainrikkajilta edellytetään sitoutumista sitoutumiseen, jotta he saisivat yhteiskunnalta niitä palveluita, joihin heillä olisi oikeus kansalaisuuteen liittyvän jäsenyyden perusteella (Rantala 2006, 220).

Tutkimukseni tulosten perusteella vanhuksissa ja lainrikkajissa asiakkaina on potentiaalia, joka voisi tukea sellaista perinteistä sopimuksellisuutta, jossa palvelun tarjoaja ja käyttäjä kohtaisivat tasavertaisina neuvottelukumppaneina. Vaativuuteen, kumppanuuteen ja palvelujen käyttöön perustuvissa osallisuuden tavoissa asiakkaat ovat aktiivisia omissa asioissaan tuoden ehtojaan, näkemyksiään ja toiveitaan esiin oman palvelutarpeensa arvioinnissa. Samaa potentiaalia on argumentoivassa suhteessa kansalaisen oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Tasavertaisen sopimuksellisuuden esteeksi tulevat kuitenkin helposti edellä kuvaamani seikat: viime kädessä palvelun tarjoaja on se, jolla on valtaa sanella sopimuksen ehdot. Aktiivisesti asiaansa suhtautuva, mutta ei

tydyttävään sopimukseen päätyvä asiakas voi lopulta ajautua palvelujärjestelmistä irtisanoutumiseen joko omana tai ”pakotettuna” valintanaan. Erityisen huonosti vahvaa asiakkuutta edellyttävä sopimuksellisuus sopii tilanteisiin, joissa asiakkuutta kuvaa alamaisuus, vetäytyminen ja ulkopuolisuus. Näissä tilanteissa voidaan vahvimmin puhua näennäissopimuksellisuudesta. Sopimuksia ja suunnitelmia tehdään, mutta asiakas ei välttämättä ole niiden sopimisessa aktiivinen osapuoli, pahimmillaan hän ei edes tunnista niitä tehdyn (Pekkola & Sundman 2006, 77; Valokivi 2006, 89).

6.3. Uusliberalistinen kansalaisuus

Aktiivinen kansalainen on tällä hetkellä vallalla oleva sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien diskurssi, kun puhutaan asiakkaan tai potilaan asemassa olevasta kansalaisesta (vrt. Kautto 2004, 17). Sekä edellä käsittelemäni oikeudellistuminen että sopimuksellisuus perustuvat aktiivisen kansalaisen ideaaliin, mutta ideaaliin liittyy kolmaskin painotus, jota voidaan kutsua uusliberalistiseksi kansalaisuudeksi. Uusliberalismin ”kansalaisuusohjelmassa” voi tiivistetysti sanoa olevan kysymys kansalaisten kasvattamisesta riippuvuudesta vastuullisuuteen (Juhila 2006, 77–78). Liiallinen ja/tai pitkäaikainen riippuvuus hyvinvointivaltiosta ja julkisista sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmistä ei ole nykyään suositeltavaa; se on jopa tuomittavaa (Julkunen 2006, 28). Kansalaisen tulisi ensisijaisesti itse kantaa vastuuta sekä itsestään että lähiyhteisöstään, ei valtion tai kunnan. Lisäksi kansalaisen on oltava sopivalla tavalla aktiivinen; ei omaa asiantuntijuuttaan korostava tai häiritsevästi äänekkäs (vrt. Kemppainen ym. 1998, 56–57). Palvelut ja hoito kohdistetaan tämän yhteiskunnallisen intressin mukaisesti tarvitseville, ansaitseville ja oikeutetuille (Julkunen 2004, 19–22).

Osa tutkimukseni vaativien ja oikeuksistaan tietoisien vanhusten kommentoinnista on tämän uusliberalistisen kansalaisuuskäsityksen mukaista. Vanhukset argumentoivat toisinaan olevansa palveluja ansaitsevia kansalaisia, koska ovat kantaneet esimerkiksi pitkän työuransa vuoksi kansalaisen velvollisuutensa ja vastuunsa hyvin. Kääntöpuolena heikon äänen vanhukset ja

lainrikkojakansalaiset jäävät palvelutarpeineen näiden palveluihin oikeuttavien perustelujen ulkopuolelle. Lainrikkajat saattavat tulla lisäksi helposti kohdelluiksi ei-ansaitsevina kansalaisina, ovathan he lakia rikkoessaan astuneet yhteiskunnan ulkopuolelle (vrt. Hirschman 1970, 17). Tällöin esimerkiksi heidän palveluja vaativaan argumentointiinsa ei välttämättä suhtauduta niin suopeasti kuin vastaavanlaiseen vanhusten argumentointiin.

Kansalaisten uusliberalistiseen vastuuttamiseen kytkeytyy myös ajattelu, joka korostaa keskusvallan hajauttamista, kilpailua, julkishallinnon tehtävien ulkoistamista ja sisäistä markkinoistamista sekä hallinnon ja julkisten palvelujen tulos- ja kustannusvastuuta. Kansalaiset nähdään valtion asiakkaina ja palveluiden kuluttajina, ei niinkään poliittisen tahdon lähteenä. Kansalaisten edellytetään kehittävän yhteistyössä toistensa ja palvelujärjestelmien toimijoiden kanssa innovatiivisia, uusia toimintamuotoja sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseksi. (Sulkunen 2006, 17, 28.) Nykyisen aktivointipolitiikan mukaisesti kansalaisten lisääntyvällä vastuuttamisella tavoitellaan eräänlaista sisäistettyä itsehallintaa. Keskusjohtoisen resurssi- ja normiohjauksen vähenemisen sekä paikallisuuden vahvistumisen myötä kansalaisten ”hyvän elämän” sisältöjä koskevia ratkaisuja delegoidaan valtakunnallisen tason valmistelijoilta ja poliittisilta päättäjiltä paikallistason toimijoille ja lopulta kansalaiselle itselleen (Rantala 2006, 227). Uusliberalistiseen kansalaisuuteen liittyy pyrkimys muokata kansalaisista itsetarkkailuun ja -arviointiin sekä sitoutumiseen kykeneviä ja joustavia toimijoita (Määttä & Kalliomaa-Puha 2006, 181, 193). Itsehallinnan painottaminen voi lopulta jättää kansalaisen yksin kantamaan vastuuta itsestään ja ratkaisuisistaan.

Tutkimukseni osoittaa, että tällainen itsehallinnan vahvistamiseen ja omien ratkaisujen tekemisen korostamiseen perustuva vastuuttaminen saattaa vanhus- ja lainrikkoja-asiakkaiden kanssa toimia toisinaan silloin, kun kyse on vahvasta toimijuudesta. Se ei kuitenkaan ehdottomasti toimi silloin, kun toimijuus on heikkoa ja kansalaisuus vetäytyvää. Tällöin vastuuttamisen pitäisi kohdistua sosiaali- ja terveysjärjestelmien työntekijöihin; he ovat velvollisia huolehtimaan kansalaisten perustarpeiden tyydyttämisestä. Muussa tapauksessa vaarana on joidenkin kansalaisten ajautuminen palvelujen reunoille tai niiden ulkopuolelle, ääritapauksessa heitteille jääminen. Kumppanuuteen perustuva osallisuus ja

tasapaino suhteessa oikeuksiin ja velvollisuuksiin nousee tutkimuksessani esiin kansalaisuuden ja kohtaamisen tapana, jota vanhukset ja lainrikkajat usein itseen arvostavat. Tällaisissa tapauksissa vastuu jakautuu asiakaskansalaisten ja palvelujärjestelmien työntekijöiden välille tasapuolisesti.

Viimeaikainen kehitys eriarvoistaa kansalaisia, sillä omasta (tai puolestapuhujan tai asianajajan) vahvasta toimijuudesta tulee dominoiva tarpeiden mukaisten palveluiden saavuttamiseen vaadittava ominaisuus. Asiakaslähtöisyys näyttää paradoksaalisesti rakentuvan joissakin tilanteissa sen varaan, miten toimintakykyinen ja riittävin osallistumiseen vaadittavin resurssein varustettu itse asiakas (tai hänen puolestapuhujansa tai asianajajansa) on. Mikrotasolta tekemäni kansalaisuuden analyysi nostaa selkeästi esiin, miten erilaisin kansalaisuuden toimintatavoin varustellut kansalaiset eivät asetu samalle viivalle palvelujärjestelmien nykyisissä toimintatavoissa. Universaali asiakkuus on häviämässä ja vahvat ja vastuulliset toimintatavat tulevat paremmin kuulluiksi. Tällöin iso osa erilaisia palvelutarpeita omaavista kansalaisista uhkaa syrjäytyä palveluiden piiristä. Kuten kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelman loppuraportissa todetaan, niin ”Suomi on jakautumassa aktivoituviin ja passivoituviin kansalaisiin” (Niemi & Wakeham 2007, 14).

Vastauksena tutkimuksen alussa esittämäni kysymykseen ”miten ikääntyneen tai lakia rikkoneen kansalaisen osallisuus toteutuu sosiaali- ja terveystieteiden asiakkaana” voin vastata, että vaihtelevasti. Hiljainen sekä (liian) vahva ja äänekkäs toimintatapa näyttävät johtavan heikkoon osallisuuteen ja kansalaisuuden toteutumiseen, kun taas kumppanuus ja sopivan äänekkäs toimintatapa takaavat parhaiten osallisuuden toteutumisen ja täyden kansalaisuuden. Vahva kansalaisuus on välttämätön osa asiakkuutta, jotta ylipäänsä saa palveluja ja jotta ne tukevat yksilön elämänhallintaa. Asiakkaat ja sosiaalityöntekijät eivät saa arkipäivän kohtaamiinsa tukea näistä uusliberaalin ajattelumallin mukaisista doktriineista, vaan kuuntelevista ja aidosti kohtaavista vuorovaikutuskäytännöistä sekä vahvasta ammattietiikasta. Sekä asiakkaat että työntekijät tarvitsevat rohkeutta kertoa ja herkkyyttä kuulla jokaisen elämäntilanteen hienovaraisia yksityiskohtia. Tämän toteuttaminen vaatii työkäytäntöjä sekä organisatorisia ja yhteiskunnallisia puitteita, joihin kansalaisen erilaiset tavat toimia mahtuvat.

Kirjallisuus

- Ahponen, Pirkkoliisa (1999) *Introducing Women's Citizenship*. Teoksessa Pirkkoliisa Ahponen (toim.) *Women's Active Citizenship*. Joensuu: *Studies in Social Policy No. 9*, University of Joensuu, Department of Social Policy.
- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma (1996) Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Anna Metteri (toim.) *Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996*. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin Liitto ry & Edita, 16–31.
- Ala-Nikkola, Merja & Valokivi, Heli (1997) Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Helsinki: *Stakes Raportteja 215*.
- Alasuutari, Pertti (1996) *Erinomaista, rakas Watson: johdatus yhteiskuntatutkimukseen*. Helsinki: Hanki ja Jää. 4.painos.
- Alastalo, Marja (2005) *Metodisuhdanteiden mahti. Lomaketutkimus suomalaisessa sosiologiassa 1947–2000*. Tampere: Vastapaino.
- Alavaikko, Mika (2006) Valtakunnallisen sosiaalipolitiikan loppu – keskitetystä ohjauksesta alueellisiin kehittämishankkeisiin. Teoksessa Kati Rantala & Pekka Sulkunen (toim.) *Projektiyhteiskunnan kääntöpuoli*. Helsinki: *Gaudeamus*, 39–55.
- Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) *Suomalaista sosiaalipolitiikkaa*. Tampere: Vastapaino.
- Bahtin, Mihail (1981) *The Dialogic Imagination*. Austin: University of Texas Press.
- Baldock, John (1993) *Participation in Home-based Care*. Paper in *Innovation and Participation in Care of Elderly – Italy meets Europe*, Rome May 20–22, 1993.
- Boylan, Jane & Ing, Pauline (2005) 'Seen but not heard' – young people's experience of advocacy. *International Journal of Social Welfare* 14 (1), 2–12.
- Brannen, Julia (2004) *Working qualitatively and quantitatively*. In Clive Seale, Giampietro Gobo, Jaber F. Gubrium & David Silverman (eds.) *Qualitative Research Practice*. London, Thousand Oaks & New Delhi: SAGE Publications. 312–326.
- Byrne, David (1999) *Social Exclusion*. Buckingham & Philadelphia: Open University Press.

- Camilleri, Peter (1999) Social work and its search for meaning: Theories, narratives and practices. In Bob Pease & Jan Fook (eds.) *Transforming Social Work Practice. Postmodern critical perspective*. London & New York: Routledge, 25–39.
- Carr, Wilfred & Kemmis, Stephen (1986) *Becoming Critical. Education, Knowledge and Action Research*. London & Philadelphia: The Falmer Press.
- Cavanagh, Stephen (1997) Content analysis: concepts, methods and applications. *Nurse Researcher* 4 (3), 5–16.
- Coffey, Amanda (2004) *Reconceptualizing Social Policy*. Glasgow: Open University Press.
- Coffey, Amanda & Atkinson, Paul (1996) *Making Sense of Qualitative Data. Complementary Research Strategies*. London, Thousand Oaks & New Delhi: SAGE Publications.
- Craig, Gary (2004) Citizenship, Exclusion and Older People. *Journal of Social Policy* 33 (1), 95–114.
- Dey, Ian (1993) *Qualitative Data Analysis*. London & New York: Routledge.
- Eronen, Tuija & Heinonen, Jari (1994) *Vespa liikkeessä: tamperelaisen ”vaihtoehtoisen sosiaalipoliittisen liikkeen” toimintahistoria, kehykset ja julkinen kuva*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Etzioni, Amitai (1995) *The Spirit of Community*. London: Fontana Press.
- Fook, Jan (2002) *Social Work. Critical Theory and Practice*. London, Thousand Oaks & New Delhi: SAGE Publications.
- Forsberg, Hannele, Kuronen, Marjo, Pösö, Tarja & Ritala-Koskinen, Aino (1991) *Kun perhe hajoaa ja on kuitenkin kaikkialla*. Teoksessa *Sosiaalipoliittinen yhdistys*, 37–49.
- Gilgun, Jane F. (1994) *Hand into Glove: The Grounded Theory Approach and Social Work Practice Research*. In Edmund Sherman & William J. Reid (eds.) *Qualitative Research in Social Work*. New York: Columbia University Press, 115–125.
- Glaser, Barney & Strauss, Anselm (1967) *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.
- Gordon, Tuula, Holland, Janet & Lahelma, Elina (2000) *Making Spaces. Citizenship and Difference in Schools*. London: Macmillan.
- Granfelt, Riitta (1998) *Kertomuksia naisten kodittomuudesta*. Helsinki: SKS.
- Hakala, Juha T. (2001) *Menetelmällisiä koetuksia*. Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus, 10–23.

- Harinen, Päivi (2000) Valmiiseen tulleet. Tutkimus nuoruudesta, kansallisuudesta ja kansalaisuudesta. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura Julkaisuja 11/2000.
- Harris, John (2005) Modernisoidut sosiaalipalvelut Isossa-Britanniassa: sosiaalityö liikeyrityksessä nimeltä McKunta. *Janus* 13 (2), 154–171.
- Hasenfeld, Yeheskel, Rafferty, Jane A. & Zald, Mayer N. (1987) The Welfare State, Citizenship, and Bureaucratic Encounters. *Annual Review of Sociology* 13, 387–415.
- Heater, Derek (1999) What is Citizenship? Cambridge: Polity Press.
- Heikkilä, Matti (2004) Ohjauksen tarve ja tulevaisuus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Matti Heikkilä & Milla Roos (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2005. Helsinki: STAKES, 206–212.
- Heikkilä, Matti (2002) Eettisiä ongelmia yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Teoksessa Sakari Karjalainen, Veikko Launis, Risto Pelkonen & Juhani Pietarinen (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 165–176.
- Helne, Tuula (2002) Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: STAKES Tutkimuksia 123.
- Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) (2006) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Hernes, Helga Maria (1988a) Scandinavian Citizenship. *Acta Sociologica* 31(3), 199–215.
- Hernes, Helga Maria (1988b) The Welfare State Citizenship of Scandinavian Women. In Kathleen B. Jones & Anna G. Jónasdóttir (eds.) *The Political Interests of Gender*. Oxford: SAGE Publications.
- Hirschman, Albert O. (1970) *Exit, Voice, and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge: Harvard University Press.
- Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hoggett, Paul & Martin, Linda (1994) Consumer-oriented Action in the Public Services. National Report from United Kingdom. European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions. Working Paper No. WP/94/23/EN.
- hooks, bell (1989) *Talking Back. Thinking feminist, thinking black*. Boston, MA: South End Press.
- Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) (2005) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes.
- Ife, Jim (1998) *Rethinking Social Work. Towards critical practice*. Melbourne: Longman.
- Jokinen, Arja, Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) (2004) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus.

- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2005) Käännöskäytäntöjen tutkimukseen sosiaalityössä. 1980- ja 1990-lukujen aikalaistekstejä ja omia muistoja tulkitsemassa. *Janus* 13 (3), 289–305.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2004) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 20–32.
- Julkunen, Raija (2006) Universalismista köyhyyspolitiikkaan? Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääräyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 43–59.
- Julkunen, Raija (2004) Sosiaalipolitiikan ruumis. Teoksessa Eeva Jokinen, Marja Kaskisaari & Marita Husso (toim.) Ruumis töihin! Käsite ja käytäntö. Tampere: Vastapaino 17–40.
- Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Juvonen, Tuula & Manner-Raappana, Tanja (2006) Ajattelun kartoittaminen. Teoksessa Sanna Kivimäki, Merja Kinnunen & Olli Löytty (toim.) Tilanteen taju. Opettaminen yliopistossa. Tampere: Vastapaino, 136–149.
- Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki, Pirjo, Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (2007) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Kautto, Mikko (2004) Sosiaaliturvalta työhön: suomalaisen hyvinvointivaltion reformi. *Yhteiskuntapolitiikka* 69 (1), 17–29.
- Kempainen, Tarja, Koskinen, Simo, Pohjola, Anneli & Urponen, Kyösti (1998) Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Ketola, Outi (1996) Sosiaalihuollosta sosiaalisiin oikeuksiin ja sosiaalipalveluasiakkuuteen. Teoksessa Jorma Sipilä, Outi Ketola, Teppo Kröger & Pirkko-Liisa Rauhala Sosiaalipalvelujen Suomi. Porvoo, Helsinki & Juva: WSOY, 157–188.
- Kokkonen, Tuomo (2006) T. H. Marshallin yhdysviiva-yhteiskunnallisuuden käsite – näkökulma brittiläisen hyvinvointivaltion 1970-luvun murrokseen. *Janus* 14 (1), 4–17.
- Kortteinen, Matti (2005a) Kulttuuritutkimuksen rajoista. *Sosiologia* 42 (2), 110–124.
- Kortteinen, Matti (2005b) Ymmärtämisen ongelma eettisenä kysymyksenä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Teoksessa Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset. Työpapereita 4/2005. Helsinki: STAKES, 28–32.
- Koskiahho, Briitta, Nurmi, Johanna & Virtanen, Petri (1999) Kansalaisen sosiaalipolitiikka. Juva: WSOY.
- Kulmala, Anna (2006) Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Acta Universitatis Tamperensis 1148. Tampere: Tampere University Press.

- Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kuula, Arja (1999) Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.
- Kvale, Steinar (1996) *InterViews. An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, London & New Delhi: SAGE Publications.
- Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa (1999) Sisällönanalyysi. *Hoitotiede* 11 (1), 3–12.
- Latvala, Eila & Vanhanen-Nuutinen, Liisa (2001) Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Sirpa Janhonen & Merja Nikkonen (toim.) *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä*. Helsinki: WSOY, 21–43.
- Lehto, Juhani & Natunen, Kari (toim.) (2002) Vastaamme vanhusten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen sopeuttaminen ikääntyneiden tarpeisiin. Acta nro 144. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Lehto, Juhani (1997) Sosiaalityö ja perusoikeudet. Teoksessa Riitta Viialainen & Maisa Maaniittu (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. Raportteja 213. Jyväskylä: STAKES & Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 103–116.
- Lehto, Markku (2003) Sosiaalipolitiikka ja hyvinvointivaltion tulevaisuus. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. Jyväskylä: PS-kustannus, 15–34.
- Lister, Ruth (2003) *Citizenship: Feminist Perspectives. Second Edition*. Houndmills, New York: Palgrave Macmillan.
- Lister, Ruth (2002) A Politics of Recognition and Respect: Involving People with Experience of Poverty in Decision Making that Affects their Lives. *Social Policy & Society* 1 (1), 37–46.
- Lister, Ruth (1998) In from the Margins: Citizenship, Inclusion and Exclusion. In Monica Barry & Christine Hallett (eds.) *Social Exclusion and Social Work. Issues of Theory, Policy and Practice*. Lyme Regis: Russell House Publishing, 26–38
- Lister, Ruth (1997) *Citizenship. Feminist Perspectives*. London: Macmillan.
- Lister, Ruth (1990) *The Exclusive Society. Citizenship and the Poor*. London: CPAG.
- Marshall, T. H. (1950) *Citizenship and Social Class and Other Essays*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Matthies, Aila-Leena (2006) Report on the “State of Knowledge” – project on research of third sector in the area of welfare services in Nordic countries. Teoksessa Aila-Leena Matthies (ed.) *Nordic civic society organizations and the future of welfare services. A Model for Europe?* Copenhagen: Nordic Council of Ministers. TemaNord 2006: 517.
- Matthies, Aila-Leena (1990) Kapinasta muutoksen malliksi. Vaihtoehtoinen sosiaalityö Suomessa. Helsinki: Hanki ja jää.

- Mead, Lawrence M. (1986) *Beyond entitlement. The Social Obligations of Citizenship*. New York: The Free Press.
- Metsämuuronen, Jari (2006) Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa Jari Metsämuuronen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp ky, 81–149.
- Metsämuuronen, Jari (2003) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp ky.
- Meriläinen, Pirkko, Perälä, Marja-Leena & Virta, Kari (1994) Vanhuksen oikeudellinen asema ja itsemäärääminen laitoshoidossa. Teoksessa Antti Uutela & Jan-Erik Ruth (toim.) *Muuttuva vanhuus*. Tampere: Gaudeamus, 237–250.
- Metteri, Anna (2004) *Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset*. Helsinki: YTY r.y. & Edita.
- Metteri, Anna (toim.) (2003a) *Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin*. Helsinki: YTY r.y. & Edita.
- Metteri, Anna (toim.) (2003b) *Syntykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä*. Helsinki: YTY r.y. & Edita
- Misztal, Barbara A. (2005) The new importance of the relationship between formality and informality. *Feminist Theory* 6 (2), 173–194.
- Morgan Steve (2000) Three prisoners' stories. Talking back through autobiography. In Janet Batsleer & Beth Humpries (eds.) *Welfare, Exclusion and Political Agency*. London & New York: Routledge.
- Mäkelä, Klaus (2005) Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettinen sääntely. Teoksessa *Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset*. Työpapereita 4/2005. Helsinki: STAKES, 9–20.
- Määttä, Mirja & Kalliomaa-Puha, Laura (2006) Sopivaksi kasvattava yhteiskunta. Teoksessa Kati Rantala & Pekka Sulkunen (toim.) *Projektiyhteiskunnan kääntöpuoli*. Helsinki: Gaudeamus, 179–193.
- Niemelä, Seppo & Wakeham, Maria (2007) *Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelman loppuraportti. Oikeusministeriön toiminta ja hallinto 2007: 20*. Helsinki: Oikeusministeriö.
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja Sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.
- Niiranen, Vuokko (1990) Asiakkaat sosiaalityön toimintaympäristössä. Näkökohtia yhteistyön tutkimiseen. Teoksessa Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies, Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola, Pekka Saarnio & Heikki Suhonen (toim.) *Suomalainen sosiaalityö. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen vuosikirja* 15 (2), 157–166.
- Orton, Michael (2004) Irresponsible Citizens? New Labor, Citizenship and the Case of Non-payment of Local Taxation. *Critical Social Policy* 24 (4), 504–525.
- Payne, Malcom (1997) *Modern Social Work Theory*. Basingstoke: Macmillan Press Ltd.

- Pekkola, Katariina & Sundman, Teija (2006) Lainriikkoja-asiakkaiden näkökulma palveluihin ja niissä tehtäviin suunnitelmiin. Tampere: Pikassos Oy 6/2006.
- Pietarinen, Juhani (2002) Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Sakari Karjalainen, Veikko Launis, Risto Pelkonen & Juhani Pietarinen (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 58–69.
- Pohjola, Anneli (2007) Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Leena Viinamäki & Erkki Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 11–31.
- Pohjola, Anneli (1998) Asiakkuuden ja ammattityön suhde. Teoksessa Anneli Pohjola & Liisa Hokkanen (toim.) Projektit paikallisena jatkuvuutena. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 185–199.
- Pohjola, Anneli (1995) Asiakkaasta kansalaiseksi? Teoksessa Reijo Väärälä (toim.) Asiakkaat verkossa? Rovaniemi: Lapin yliopisto, 89–106.
- Pohjola, Anneli (1990) Asiakas asiakastutkimuksessa. Teoksessa Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies, Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola, Pekka Saarnio & Heikki Suhonen (toim.) Suomalainen sosiaalityö. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen vuosikirja 15 (2), 145–156.
- Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Rantala, Kati (2006) Syrjäytyneille turvaa vai tuomiota? Vaietut vankilakierteet ja vastuun jakautuminen. Teoksessa Kati Rantala & Pekka Sulkunen (toim.) Projektiyhteiskunnan kääntöpuoli. Helsinki: Gaudeamus, 207–228.
- Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (2006) Esipuhe. Teoksessa Kati Rantala & Pekka Sulkunen (toim.) Projektiyhteiskunnan kääntöpuoli. Helsinki: Gaudeamus, 7–14.
- Raunio, Kyösti (2002) Managerismi – haaste sosiaalityön autonomiselle asiantuntijuudelle. *Yhteiskuntapolitiikka* 67 (6), 600–603.
- Rogers, Annie G., Brown, Lyn Mikel & Tappan, Mark B. (1994) Interpreting Loss in Ego Development in Girls: Regression or Resistance? In Amia Lieblich & Ruthellen Josselson (eds.) Exploring Identity and Gender. The Narrative Study of Lives. Volume 2. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications.
- Roivainen, Irene (1999) Sokeripala metsän keskellä: lähiö sanomalehden konstruktiona. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Rose, Nikolas (2002) Powers of Freedom. Reframing Political Thought. Cambridge: Cambridge University Press.
- Roth, Roland (2000) Changes of New Local Policies in European Cities – Time of Civil Society? In Aila-Leena Matthies, Marja Järvelä & Dave Ward (eds.) From Social Exclusion to Participation. Jyväskylä: University of Jyväskylä, Department of Social Sciences and Philosophy, Working Papers no 106.

- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.
- Sacks, Harvey (1992) Lectures on Conversation. Oxford: Blackwell.
- Sennett, Richard (2004) Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Tampere: Vastapaino.
- Shemmings, David & Shemmings, Yvonne (1995) Defining participative practice in health and welfare. In Raymond Jack (ed.) Empowerment in Community Care. Bury St Edmunds, Suffolk: Chapman & Hall, 43–58.
- Siim, Birte (1996) The Gendered Scandinavian Welfare State: The Interplay between Women's Roles as Mothers, Workers and Citizens in Denmark. In Jane Lewis (ed.) Women and Social Policies in Europe: Work, Family and the State. Aldershot: Elgar, 25–48.
- Silverman, David (2000) Doing Qualitative Research. A Practical Handbook. London, Thousand Oaks & New Delhi: SAGE Publications.
- Sinervo, Helena & Valokivi, Heli (2001) Suunniteltu vapautuminen –projekti 1999-2001. Loppuraportti. Tampere: Tampereen Yliopistopaino & KHY.
- Sinko, Päivi (2004) Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Sipilä, Jorma (2003) Hoivan organisointi: vaivaistalosta markkinatavaraksi. *Janus* 11 (1), 23–28.
- Sosiaalihuollon periaatekomitean mietintö I. Yleiset periaatteet. (1971) Komiteamietintö 1971: A 25. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Stenvall, Jari & Syväjärvi, Antti (2006) Onks tietoo? Valtion informaatio-ohjaus kuntien hyvinvointitehtävässä. Tutkimukset ja selvitykset 3/2006. Helsinki: Valtionvarainministeriö.
- Stolle, Dietland with Lewis, Jane (2002) Social Capital – an Emerging Concept. In Barbra Hobson, Jane Lewis & Birte Siim (eds.) Contested Concepts in Gender and Social Politics. Cheltenham; Northampton: Edward Elgar, 195–230.
- Strauss, Anselm & Gorbun, Juliet (1990) Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques. Newbury Park: Sage.
- Suikkanen, Asko (2003) Sosiaalipolitiikan yksilölähtöinen tulkintatapa? Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 35–58.
- Sulkunen, Pekka (2006) Projektityhteiskunta ja uusi yhteiskunta-sopimus. Teoksessa Kati Rantala & Pekka Sulkunen (toim.) Projektityhteiskunnan kääntöpuoli. Helsinki: Gaudeamus, 17–38.
- Sulkunen, Pekka, Rantala, Kati & Määttä, Mirja (2003) Kanta-aottamattomuuden etiikka ja ehkäisevän päihdetyön ongelma kulutusyhteiskunnassa – esimerkkinä Klaari-projekti. *Janus* 11 (2), 100–121.

- Suoranta, Juha (1995) Tekstit, murrokset ja muutos. Kolme näkökulmaa laadullisen tutkimuksen metodologiaan. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Syrjälä, Leena, Ahonen, Sirkka, Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo (1996) Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Taylor, Jill McLean, Gilligan, Carol & Sullivan, Amy M. (1995) *Between Voice and Silence. Women and Girls, Race and Relationship*. Cambridge: Harvard University Press.
- Tedre, Silva (1999) Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuu: Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja nro 40.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2003) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Törrönen, Jukka (2005) Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) *Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*. Helsinki: Stakes.
- Vabø, Mia (2006) Caring for People or Caring for Proxy Consumers? *European Societies* (3) 2006, 403–422.
- Vabø, Mia (2005) Henkilökohtaisesta luottamuksesta sopimuskontrolliin. *New Public Management pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa. Janus* 13 (2), 172–178.
- Valokivi, Heli (2006) Lainrikkaja-asiakkaat ja palveluohjauksellisen työn tarve. Teoksessa Katariina Pekkola & Teija Sundman (toim.) *Lainrikkaja-asiakkaiden näkökulma palveluihin ja niissä tehtäviin suunnitelmiin*. Pikassos Oy 6/2006.
- Valokivi, Heli (2001) Palveluohjaus ja rikoksiin syyllistyneiden yksilölliset polut. Kisälli-projekti. Yksilökohtainen palveluohjaus –kokeilu. Loppuraportti. Tampere: Silta-Valmennus raportteja 2001/1.
- Valokivi, Heli (2000) Yksilökohtainen palveluohjaus rikoksiin syyllistyneiden palvelukokonaisuuden organisoinnissa. Kisälli-projekti. Yksilökohtainen palveluohjaus–kokeilu. Väliraportti. Tampere: Silta-Valmennus raportteja 2000/2.
- Valokivi, Heli (1994) Vanhusten kotihoidon tuen hakeminen – hakijoiden toiminnan tarkastelua poliittisen osallistumisen perspektiivistä. Teoksessa Jorma Sipilä (toim.) *Rakkaudesta, velvollisuudesta ja rahasta. Kotihoidon tuki ja sen merkitys eri osapuolille*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 59–79.
- Valtioneuvosto. Hallituksen politiikkaohjelmat. Kansalaisvaikuttaminen. Vanhasen hallitus 2003–2007.
<http://www.valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/politiikkaohjelmat/kansalaisvaikuttaminen/fi.jsp> Viitattu 6.8.2007.
- Vanhala, Anni (2005) Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten Asuntolasta. *Acta Universitatis Tamperensis* 1075. Tampere: Tampere University Press.

- Viinamäki, Leena (2007) Triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltamismahdollisuudet. Teoksessa Leena Viinamäki & Erkki Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 173–197.
- Viinamäki, Olli-Pekka (2007) Julkisten organisaatioiden arvoympäristön kompleksisuus: Tutkimus julkisen sektorin organisaatioiden arvojen, johtamisteorioiden ja arvojohtajuuden erityisyydestä. Käsikirjoitus marraskuu 2007.
- Walther, Andreas (2005) Risks and Responsibilities? *Social Work & Society* 3(1), 116–127.
- Wagner, Antonin (2004) Redefining citizenship for the 21st century: from the National Welfare State to the UN Global Compact. *International Journal of Social Welfare* 13 (4), 278–286.
- Wong, Chack Kie & Wong, Ka Ying (2004) Universal Ideals and Particular Constraints of Social Citizenship: the Chinese experience of unifying rights and responsibilities. *International Journal of Social Welfare* 13 (2), 103–111.
- Wortham, Stanton (2001) *Narratives in Action. A Strategy for Research and Analysis*. New York & London: Teachers College Press.
- Åhlberg, Mauri (2002) Suomentajan jälkisanat: Eheyttävän kasvatuksen teorian, käsittekarttojen ja Vee-heuristiikan käytöstä sekä tutkimus- ja kehittämistyöstä Suomessa. Teoksessa Joseph D. Novak; Tiedon oppiminen, luominen ja käyttö. Käsittekartat työvälineenä oppilaitoksissa ja yrityksissä. Jyväskylä: PS-Kustannus, 300–315.
- Åhlberg, Mauri (2001) Käsittekartat tutkimusmenetelmänä. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 59–68.

Lait ja asetukset

Hallintolaki 6.6.2003/434

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Liitteet

LIITE 1

Yksilökohtainen palveluohjaus Hämeenkyrössä (1995–1996)

Haastattelurunko

Taustatiedot: nimi, ikä, asuminen

Arjen sujuminen sekä avun ja palvelujen tarve? (Omaishoitajan rooli?)

Palvelut?

Mahdolliset palvelut ja paikat:

- kotipalvelu
- kotisairaanhoido
- terveyskeskus, sairaala
- päiväosasto
- lyhytaikaishoito
- kuljetuspalvelu
- ateriapalvelu
- palveluasuminen
- omaishoidontuki, hoitotuki
- Hoivapankki, Koskikammari
- yksityiset
- ym.

Milloin ja miten palvelu alkoi? Mistä tietoa? Palvelun sisältö? Miten palvelu toimii? Muutokset?

Lähipiiri, sukulaiset? Rooli?

Onko joitain palvelua, mitä ei ole saanut?

Jos enemmän avun tarvetta, niin mitä?

Tulevaisuus?

LIITE 2

Yksilökohtaisen palveluohjauksen kokeilu – Kisälli-projekti (1998–2000) Palveluohjausasiakkaiden teemahaastattelu

Taustatietoja: nimi, ikä, siviilisääty

Nykyinen elämäntilanne

1. Asuminen
2. Työ/ opiskelu
3. Toimeentulo
4. Terveys
5. Perhe, sukulaiset ja kaveripiiri
6. Vapaa-aika
7. Päihteiden käyttö
8. Rikokset

Rikostilanne ennen ypo-kokeiluun tuloa

1. Aiemmat tuomiot
2. Vankila
3. Valvonta
4. Yhdyskuntapalvelu tai nuorisorangaistus

Asioiden hoitaminen ja palvelut; mitä nyt, mitä aiemmin, milloin, miten sujunut?

1. Oikeuslaitos
2. Poliisi
3. Vouti
4. Asunto
5. Laitokset
6. Terveystieteiden tutkimuskeskus
7. Päihdehuolto
8. Sosiaalitoimisto
9. Khy:n toimintakeskus
10. Kela
11. Työvoimatoimisto
12. Seurakunta
13. Työttömien toimintakeskus

Tulevaisuus: suunnitelmat; tavoitteet; mahdollisuudet ja esteet; riskitilanteet, joissa rikoksia

Kokemukset palveluohjauksesta

LIITE 3

Auttamisjärjestelmien reunalla (2001–2003)

Haastattelurunko naisten ja miesten asuntoloiden haastatteluista

- Narratiivisen haastattelun idea
- Merkitykselliset henkilöt, paikat ja asiat
- Menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus

Miten olet tähän paikkaan tullut?

Kerro elämästäsi

- missä paikoissa olet elänyt, mitä tehnyt?
- ketkä ihmiset ovat olleet/ ovat sinulle tärkeitä?
- elämän hyvät vaiheet, ikävät vaiheet?
- mistä olet saanut tukea silloin, kun olet sitä tarvinnut?
- hoitopaikat?
- elämän käännekohdat?
- lähimenneisyys; missä liikut, ketä tapaat, mitä teet?
- rahan merkitys?

Millaista täällä on?

- missä asut, millainen päivä on, miten vietä aikaa?
- liikkuminen muualla?
- miltä tuntuu olla täällä?
- asuntolan ihmiset; asukkaat ja henkilökunta?
- odotukset paikalle?
- mikä hyvää, mikä huonoa, mikä kaipaisi muutosta?
- talon säännöt ja noudattaminen?
- talon merkitys?
- missä olisit, jos et täällä?
- suurin ero, jos olisit muualla; ennen tänne tuloa?

Mitä tämän jälkeen?

- mitä haluaisit tehdä? Missä asua? Lähipiiri?
- kuvitelma elämästä vuoden päästä; mitä haluat, pelkää, toivot, uskot ja odotat?
- mitkä asiat ovat tärkeitä?
- millaista apua odotat täältä? Tänne uudestaan? minne muualle?
- asiat, jotka muuttuneet viimeaikoina?
- konkreettisia suunnitelmia?

LIITE 4

Kohtaamisia ikääntyneiden paikallisessa palvelujärjestelmässä

Kyselylomake 2001

Avoimet kysymykset

...

41. Käytyänne läpi listan eri palveluista, niin mitä palvelua olisitte tarvinnut enemmän viimeisen vuoden aikana?

...

Jos Teillä on huomautettavaa tästä tutkimuksesta tai haluatte kertoa tutkimusryhmälle muita näkemyksiänne sosiaali- ja terveyspalveluista, niin kirjoittakaa huomautuksenne tai näkemyksenne alla olevaan tyhjään tilaan.

Vaativista kansalaisista alamaisiin – Ikääntyneet kommentoivat palvelukokemuksiaan

Ikääntyvien suomalaisten tarvitsemien hoidon, hoivan ja palveluiden järjestäminen on hyvin ajankohtainen aihe. Valtakunnan politiikan suunnitelmista erilaisiin selvityksiin ja tutkimuksiin pohditaan vanhustenhuollon kysymyksiä ja haasteita. Artikkeliksi osallistuu näihin keskusteluihin ruohonjuuritasolta, ikääntyneiden oman äänen kuuluvaksi tekemisen kautta. Artikkelissa kysytään, mitä sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän palveluihin ja kohtaamisiin liittyviä asioita ikääntyneet kansalaiset kommentoivat ja miten he argumentoivat omia näkemyksiään. Mitä kommentointi ja argumentointi kertovat ikääntyneiden asemasta kansalaisina oikeuksien, velvollisuuksien ja osallisuuden näkökulmasta? Artikkelin aineistona ovat 164:n 75 vuotta täyttäneen kansalaisen kyselytutkimuksen avovastaukset. Ikääntyneiden vastausten kautta hahmotetaan kolme kansalaisuuden ilmenemismuodon ja toimintatavan kategoriaa: oikeuksistaan tietoiset ja vaativat kansalaiset, aktiiviset palveluiden käyttäjäkansalaiset sekä alamaiskansalaiset.

HELI VALOKIVI

JOHDANTO

Ikääntyneiden suomalaisten tarvitsemien hoivan, hoidon ja palveluiden järjestäminen nyt ja tulevaisuudessa on ajankohtainen ja paljon suunnitelmia, puheita ja kirjoituksia tuottava aihe. Väestön ikääntyminen merkitsee palvelujen tarpeen kasvua ja eniten hoitoa ja hoivaa tarvitsevien vanhimpien ikäryhmien osuus kasvaa kaikkein nopeimmin. Valtakunnan politiikan suunnitelmista erilaisiin selvityksiin ja tutkimuksiin pohditaan vanhustenhuollon kysymyksiä ja haasteita (ks. esim. Ikääntyneiden 2003, Jyrkämä 2003, Vaarama ym. 2002). Haluan osallistua tähän keskusteluun ruohonjuuritasolta, ikääntyneiden oman äänen kuuluvaksi tekemisen kautta (Phillipson 1998, 157–140, Gubrium 1993, hooks 1989, Passuth ja Bengtson 1988, 346–349, Mayer ja Timms 1970), sillä yksittäisten kansalaisten oma ääni jää usein näkymättömäksi ja yksityisissä tilanteissa esitetyksi (Jyrkämä 2001b, 314). Tarkastelen ja teen näkyväksi ikääntyneiden kansalaisten omia kokemuksia avusta, palveluista ja osallisuudesta palvelujärjes-

telmien kentillä ja kohtaamisissa. Samalla rakennan ikääntyneiden kansalaisuuden ulottuvuuksia palvelujärjestelmien kentillä.

Artikkelissani kysyn, mitä sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän palveluihin ja kohtaamisiin liittyviä asioita ikääntyneet kansalaiset kommentoivat ja miten he argumentoivat omia näkemyksiään. Lähestyn asiaa kansalaisen aseman ja kansalaisuuden toteutumisen näkökulmista. Mitä kommentointi ja argumentointi kertovat ikääntyneiden asemasta kansalaisina oikeuksien, velvollisuuksien ja osallisuuden näkökulmasta? Minkälainen kansalaisuus toteutuu ikääntyneiden kohdalla?

AINEISTO

Kahdessa kaupungissa toteutettiin syksyllä 2001 postikysely 75 vuotta täyttäneille, ei laitoshuollossa oleville kuntalaisille. Suuremmassa kaupungissa on asukkaita noin 200 000 ja pienemässä noin 50 000. Kyselyssä selvitettiin ikääntyneiden selviytymistä arjessa sekä heidän saamiaan palveluita ja tukea (ks. Lehto ym. 1997).

Kyselyyn vastasi 1114 ikääntynyttä kaupunkilaista (vastausprosentti 53 %). Tämän artikkelin aineisto on valittu lomakkeen avoimiin kohtiin kirjoitetuista vastauksista. Avointa vastaustilaa on yhden strukturoidun kysymyksen yhteydessä ja lomakkeen lopussa. Avoimeen tilaan on kirjoitettu jokin vastaus tai kommentti 513 vastauslomakkeessa. Avovastaukset vaihtelevat lyhyistä toteamuksista ja kannanotoista pieniin kertomuksiin.

Avointa vastaustilaa sisältävä strukturoitu kysymys keskittyy pääosin liian vähäisen avun saamisen ja palveluvajeen kokemuksiin ja on muotoiltu seuraavasti:

Miksi arvellette saavanne liian vähän apua? (Voitte valita useampia vaihtoehtoja)

- 1) En edes tiedä, onko tarvitsemiani palveluita tai apuvälineitä tarjolla.
- 2) En ole pyytänyt, koska palvelumaksut ovat liian korkeita.
- 3) Koen, että minun pitää selviytyä ilman kaupungin palveluita.
- 4) Olen pyytänyt palveluita tai apuvälineitä, mutta en ole saanut. Mitä pysyitte ja miksi niitä ei annettu?
- 5) Muu peruste, mikä? _____

Intressini näiden vastausvaihtoehtojen liittämiseen osaksi lomaketta oli se, että edellisessä vanhusaineistossani (haastatteluja noin 10.000 asukkaan kunnasta) palvelukokemukset olivat varsin positiivisia (Valokivi 2004). Siksi kyselylomakkeessa on avointa vastaustilaa erityisesti niille vastaajille, joilla on kielteisiä palvelukokemuksia.

Kyselylomakkeen lopun kahdessa avovastauksissa vastaajilta kysyttiin: ”Mitä palvelua olisitte tarvinnut enemmän viimeisen vuoden aikana?” sekä ”Jos Teillä on huomautettavaa tästä tutkimuksesta tai haluatte kertoa tutkimusryhmälle muita näkemyksiänne sosiaali- ja terveyspalveluista, niin kirjoittakaa huomautuksenne tai näkemyksenne alla olevaan tyhjään tilaan”. Kirjoituksia lomakkeen viimeiseen kohtaan on eniten.

Tämän artikkelin aineiston valinnan kriteerinä on ensinnäkin se, että ikääntynyt on itse vastannut kyselyyn ja toiseksi se, että vastaus on kirjoitettu oman kokemuksen ja kommentoinnin kautta, minä- tai me-muodossa (Gordon ym. 2000, 206–208, Morgan 2000, 209, Wolfinger ym. 1999, Rogers ym. 1994, 10–11). Tällaisia avovastauksia on kaikkiaan 164 lomakkeessa. Mukana on sekä ikääntyneen palvelunkäyttäjän asemasta että puolisohoitajan asemasta kirjoitettuja

Taulukko 1.

Kaikki vastanneet ja avoimiin ”minä” tai ”me” -muodossa vastanneet.

		Kaikki (n=1114), %	Avo (n=164), %
Sukupuoli	nainen	68	77
	mies	32	22
Syntymävuosi	– 1909	3	3
	1910–1919	34	32
	1920–	63	65
Asuu	yksin	59	63
	puolison kanssa	36	31
	lapsen kanssa	3	4
	muun henkilön kanssa	1	1

tuja vastauksia, sillä oma palveluiden käyttö ja puolison hoitaminen limittyvät ja tapahtuvat usein samanaikaisesti. Lisäksi iäkkäillä puoliso-ohitajilla on usein itselläänkin monia palvelutarpeita.

Yllä olevassa taulukossa on yhteenveto kaikkien kyselyyn vastanneiden ja aineiston minä- tai me-muodossa vastanneiden ikääntyneiden sukupuolesta, syntymävuodesta ja asumismuodosta.

Tämän tutkimuksen aineiston vastaajat eroavat varsin vähän kaikista kyselyyn vastanneista. Naiset ovat vastanneet enemmän avoimiin kysymyksiin minä- tai me-muodossa. Syntymävuodessa tai asumismuodossa ei ole merkittävää eroa kaikkien kyselyyn vastanneiden ja avoimiin kysymyksiin minä- tai me-muodossa vastanneiden välillä. Koko väestöön verrattaessa naiset ja miehet ovat vastanneet kyselyyn edustavasti (Taskutieto 2004). Samoin yksin asuvia kyselyyn vastanneiden joukossa on saman verran kuin koko väestössä 75 vuotta täyttäneiden keskuudessa (Sotka 2004). Ikääntyneimpien vastaajien osuus on koko väestöön verrattuna jonkin verran pienempi (Taskutieto 2004). Tästä voi päätellä, että kyselyyn ja erityisesti sen avoimiin kohtiin iäkkäimmillä ja/tai huonokuntoisimmilla 75 vuotta täyttäneillä ei ole ollut voimavaroja vastata.

Kyselylomake valmiine teemoineen ja vastausvaihtoehtoineen johdattelee vastaajan ajatuksia tiettyyn suuntaan, mutta samalla hänen toimijuutensa säilyy ja hän voi vastatessaan tehdä omia valintojaan (ks. Ronkainen 2000). Tästä näkökulmasta ihmiset nähdään aktiivisina ja tavoitteellisina toimijoina, jotka perustelevat, valitsevat ja antava toiminnalleen merkityksiä (Jyrkä-

mä 2001b, 300–301). Avoimiin kohtiin kirjoitet-
tujen vastausten voi olettaa olevan vastaajille
huomioita merkityksellisistä ja tärkeistä asioista,
koska he näkevät vaivan vastata avotilaan pitkän
ja varsin raskaan kyselylomakkeen täyttämisa-
kan ohessa ja päätteeksi. Kyselylomakkeen avo-
vastausten kirjoittamista voi pitää yhtenä tapana
ilmaista itselle merkityksellisiä asioita. Vastauk-
sissa kokemukset saavat äänen (Phillpson 1998,
24–25, Gubrium 1993, 46–47). Tavoitteenani on
yhdistää ikääntyneiden subjektiiviset kokemuk-
set yhteiskunnallisiin tekijöihin ja erityisesti kan-
salaisuuden toteutumiseen (Passuth ja Bengston
1988, 346–347). Aineiston luennan näkökulmi-
na ovat ikääntyneiden kansalaisuus, toimijuus ja
osallisuus sekä heidän palveluille ja kohtaamisil-
le antamansa merkitykset. Miten ikääntyneiden
kansalaisuus rakentuu?

Seuraavaksi määrittelen kansalaisuus-käsit-
teen tämän tutkimuksen näkökulmasta. Sen jäl-
keen esittelen aineiston analyysin tulokset. Hah-
motan ikääntyneiden vastausten kautta kolme
kansalaisuuden ilmenemismuotoa ja toiminta-
tapaa. Oikeuksistaan tietoiset ja vaativat kansa-
laiset, aktiiviset palveluiden käyttäjäkansalaiset
sekä alamaiskansalaiset ovat aineiston luennan
kautta rakentamiani kategorioita. En siis sijoitte-
le ikääntyneitä ihmisiä ennakolta tiedossa oleviin
kategorioihin, vaan kategoriat ovat syntyneet
kirjoitettujen vastausten mukaan. Kategoriat ei-
vät ole jyrkkärajaisia, päinvastoin niiden voi
nähdä asettuvan ajallisesti ja paikallisesti määrit-
tyvän kansalaisuuden toteutumisen eri kohtiin.
Avovastaukset ovat aikaan ja paikkaan sidottuja,
joten kansalaisuuden muoto ja toimintatapa voi-
vat vaihdella samalla vastaajalla eri aikoina ja eri
tilanteissa (Jyrkämä 2001a, 130, 139).

KANSALAIUUS PALVELUJEN KENTÄLLÄ

Tarkastelen kansalaisuutta kolmesta näkökul-
masta. Ensinnäkin kansalaisuus toteutuu paikal-
lisesti yksilön tai ryhmän ja yhteiskunnallisten
instituutioiden välisissä kohtaamisissa. Toiseksi
kansalaisuus ilmenee yhteiskunnallisten velvolli-
suuksien ja oikeuksien toteutumisen kautta. Kol-
manneksi osallisuutta, sitä tukevia tekijöitä ja
sen esteitä voi tarkastella kansalaisuuden toteu-
tumisen näkökulmasta.

Kansalaisuus viittaa yksilön ja julkisen val-
lan, valtion tai kunnan, väliseen suhteeseen
(Metteri 2003, 94). Perinteisesti määriteltyinä
kansalaisuudessa on kyse valtion ja kunnan jäse-
nyyden ehdoista, oikeuksista ja velvollisuuksista

(Harinen 2000, 27, Koskiaho ym. 1999, 30). Kä-
sitteet yleinen, poliittinen, sosiaalinen ja kulttuu-
rinen kansalaisuus kuvaavat yksilön ja julkisen
vallan kohtaamisten moninaista kenttää (Niira-
nen 2002, 64). Kansalaisuus on laajentunut jul-
kisen areenan määrittelystä yksityisen, yksilöllisen
ja jokapäiväisen elämän areenoille ja samal-
la julkisen ja yksityisen elämän väliset rajat
ovat sekoittuneet (Ahponen 1999, 2, 5–6, Lister
1997, 4). Kansalaisuuden toteutumisen kansain-
väliset, kansalliset ja paikalliset toiminta-aree-
nat limittyvät toisiinsa ja sen ilmenemismuodot
ovat aikaan ja paikkaan yhteydessä olevia pro-
sesseja. Jokaisen yksilön kohdalla kansalaisuus
toteutuu paikallisesti.

Kansalaisuus ilmenee yksilön elämässä yhe-
teiskunnallisesti määriteltyinä oikeuksina ja vel-
vollisuuksina (Heater 1999). Kansalaisuus voi-
daan määritellä siten, ettei se liity ainoastaan pe-
rinteisiin liberalistisiin kansalaisoikeuksiin (Mar-
shall 1950), vaan myös jokapäiväiseen arkielä-
mään. Tällöin myös palvelut ja palvelujärjestel-
män asiakkuus liittyvät kansalaisuuteen ja sen
toteutumiseen. Palvelun vastaanottajan ja hoivan
antajan roolit vaikuttavat osaltaan kansalaisuu-
den toteutumiseen (Roth 2000, 26–27). Ikäänty-
neistä palvelujen piirissä olevista asiakkaista yleis-
esti käytettävät käsitteet, kuten avun tarvitsija
ja palvelujen saaja ilmaisevat usein ikääntyneen
passiivista roolia ja asemaa (Tedre 1999, 33).
Kansalaisuus velvollisuuksineen ja oikeuksineen
kuitenkin säilyy, vaikka ihminen tarvitsee ja saa
palveluja ja tukea arkielämässään. Kohtaamiset
palvelujärjestelmän kanssa voivat parhaimmil-
laan tukea kansalaisen osallisuutta ja arjessa sel-
viytymistä ja pahimmillaan ne muodostavat este-
itä kansalaisen oikeuksien toteutumiselle (Hog-
gett ja Martin 1994, 107–108, Hernes 1988a,
200).

Kansalaisten sidokset ja osallistumisen kana-
vat ovat monimuotoistuneet osaltaan palvelu-
vaihtoehtojen ja eri asiakkuuksien kautta. Kan-
salaisina asiakkaat neuvottelevat oikeuksistaan,
palvelujen järjestämisestä, niiden sisällöistä ja
tuottamisesta (Hernes 1988b, 207). Kansalaisen
luottamus järjestelmään rakentuu kansalaisen ja
palvelujärjestelmän asiantuntijan tai viranomai-
sen kohtaamisessa. Luottamus muotoutuu sen
mukaan, minkälainen kansalaisen ja asiantunti-
jan välinen suhde on ja miten hyvin kansalaisen
osallisuus toteutuu. (Metteri 2003, 96.)

Ikääntyneet ovat suuri ja eriytynyt väestöryh-
mä terveydentilansa, toimintakykynsä, elämän-

kokemuksensa, taloudellisten ja sosiaalisten voimavarojensa sekä osallistumisensa ja aktiivisuutensa perusteella (Helin 2002, 39, Jyrkämä 2001b, 269). Ikääntyneiden kansalaisten asiointia ja osallistumista päätöksentekoon edistävät ja rajoittavat monet yksilön sisäiset ja ulkoiset tekijät. Sisäisiä tekijöitä ovat henkilökohtaiset ominaisuudet, kyky omaksua tietoja ja taitoja, riippuvuus toisten avusta sekä sosiodemografiset tekijät. Ulkoisia tekijöitä ovat lait, normit ja palvelujärjestelmien käytännöt. (Meriläinen ym. 1994, 246) Kansalaisuus toteutuu aikaan ja paikkaan sidotusti näiden erilaisten yksilön sisäisten ja ulkoisten tekijöiden vallitessa.

OIKEUKSISTAAN TIETOISET JA VAATIVAT KANSALAISET

Minä- tai me-muodossa kirjoitetuista 164:stä avovastauksesta 42:n (26 %) voi luonnehtia kuuluvan oikeuksistaan tietoisien ja vaativien kansalaisten kategoriaan¹. Tähän kategoriaan kuuluu selkeä näkemys siitä, mihin vastaajat ovat ikääntyneinä kansalaisina oikeutettuja. Oikeudet etuisuuksiin, tukiin ja palveluihin on ansaittu erilaisten hyvinvointivaltion sopimusten kautta, joita ovat esimerkiksi solidaarisuus-, täystyöllisyys-, sukupuolvi- ja hoivan sanaton sopimus (Tedre 1999, 20, Väärälä 1998). Oikeuksistaan tietoiset kansalaiset ovat omalta osaltaan täyttäneet sopimusten velvoitteet ja odottavat nyt sopimusten toisten osapuolten panosta täyttää omalta osaltaan sopimusten velvoitteet. Kansalaisuus rakentuu valtion ja kunnan jäsenyyden, velvollisuuksien hoitamisen ja saavutettujen oikeuksien pohjalta. Oikeuksistaan tietoisien ikääntyneiden kansalaisen ja valtion tai kunnan organisaatioiden ja palveluntuottajien suhdetta voi kuvata varsin etäiseksi, jopa vieraaksi.

Oikeus tukeen ja palveluihin argumentoidaan saavutetuksi sotaveteraaniuden, kotirintamavelvollisuuksien hoitamisen, verojen maksamisen tai hoivan antamisen perusteella. Yksilölliset tarpeet eivät tällöin ole palvelun saamisen pääasiallinen edellytys. Sota-aika, sotaveteraanimiehet ja kotirintamanaiset nostetaan keskiöön monissa kirjoituksissa (ks. Jyrkämä 2001b, 307). Kirjoittajien arvioinneissa sota-ajan kokemukset ja vel-

vollisuuksien hoitaminen legitimoivat tämän päivän palvelujen ja tukien saamisen, kuten seuraavassa otteessa ilmaistaan (Phillipson 1998, 120).

”Olen erittäin terve ja liikunnallinen. Mutta toivoisin pääseväni useimmin kun 5–6 vuoden välein kuntoutukseen. Viimeiseen kuntoutukseen odotin pääsyä 5½ vuotta, se oli melkein sama aika kun aika sodassa 39–45. 1939 – työvelvollinen[,] välirauhanaik. asepalvelu[,] jatkosota rintamalla[,] sodanjatko saksalaisia vastaan[.]

Kaikki muu on kohdallani hyvin, paitsi tämän kuntouttamisasia jonka katson oikeutukseni”

(M, 81v, 1015)²

Tässä vastauksessa kirjoittaja tuo vahvasti esiin sen, miten oikeus kuntoutukseen muodostuu aiemman sodanaikaisen toiminnan perusteella, ei niinkään tämänhetkisestä tarpeesta saada kuntoutusta. Päinvastoin hän kirjoittaa olevansa hyväkuntoinen ja huolehtivansa kunnostaan liikkumalla (ks. Ryyänen 2000, 46). Sota-aikana hoidettu kansalaisvelvollisuus oikeuttaa palvelun saamisen. Kirjoittaja kokee ansainneensa kuntoutusjakson nykyistä useammin. Kuntoutus on jotakin, joka kuuluu kirjoittajan asemassa olevalle henkilölle. Tavallaan kirjoittaja on solminut julkisen järjestelmän ja tulevien sukupolvien kanssa vastavuoroisen sopimuksen osallistumalla sotaan ja nyt on aktualisoitunut hänen vuoronsa olla saamapuolella. Sota-aikana velvollisuuksien hoitaminen on ollut kansalaisuuden toteuttamisen keskiössä. Nyt vastaajan ikäännyttyä on aika nauttia kansalaisuuden oikeuksista (Heater 1999, 34–35).

Osa vastaajista kirjoittaa tarinaansa me-muodossa. Esimerkiksi sota-ajan kokemukset ovat yhdistäneet sen ajan eläneen sukupolven kirjoittajat kollektiiviseksi ”me’ksi”, joka on edelleen vahvasti läsnä vastauksissa. Palvelun saamisen perusteena on sota-ajan kollektiivinen toiminta yhteisen asian puolesta yksilöllisten perusteiden tai nykyisten palvelutarpeiden sijaan.

”Me kotirintama naiset tarvitsemme kuntoutusta. Koska me sota-aikana jouduimme teemmään koti ja maanviljely ja karjanhoidon kun miehet joutuivat sotaan niin naiset joutuivat te-

¹ Näistä vastaajista 76 % on naisia ja 24 % miehiä. He ovat syntyneet 1910- ja 1920-luvuilla. Heistä 63 % asuu yksin, 32 % puolison ja 4 % oman lapsen tai muun henkilön kanssa.

² Kaikkien henkilöiden, paikkojen ja paikkakuntien nimet on muutettu vastaajien tunnistamattomuuden säilyttämiseksi. Otteen lopussa on vastaajan sukupuoli N/M, ikä ja vastauksen tunnustenumero. Hakasuluissa oleva on tutkijan lisäys.

kemään kaikki työt. Sitten vielä leivottiin leipää ja pakattiin lähetettiin miehille sotaan rintamalle. Ei meillä kotirintamanaisilla ole sitä tunnusta. Se oli kovaa työtä kun lapioilla kaivoimme ojat ja viikatteella leikattiin viljat ja seivästettiin. Tässä olis suuri toivomus että edes kerran pääsis kuntoutukseen ennen kuolemaansa. Maaseudun kunta lähettää joka vuosi kotirintamanaiset kuntoutukseen joka on hieno asia tähän toivoisin Kaupungissakin päästävän.”

(N, 78v, 1011)

Kirjoittaja puhuu kotirintamanaisten kollektiivisella äänellä. Hän korostaa kotirintamanaisten samanarvoista asemaa sopijaosapuolena kuin sotaveteraanimiehilläkin on. Perusteena ovat naisten miehiin verrattavat kokemukset ja sodan aikaisten velvollisuuksien hoitaminen kotona. Kirjoituksesta voi tulkita, että naisten asema sopimuksen osapuolena ja palveluiden saajana ei kuitenkaan ole samalla tasolla kuin sodan kokeneiden miesten (Twigg ja Atkin 1995, 23–25). Naiset eivät ole saaneet palveluihin oikeuttavaa tunnusta. Tässä kirjoituksessa rakennetaan sukupuolen lisäksi vertailuasetelma myös tietyn maalaiskunnan ja kotikaupungin välille. Eri kunnissa asuvat kotirintamanaiset jakavat samat kokemukset sota-ajalta, mutta kokemukset nykyisistä palveluista eroavat. Kirjoittajan käsityksen mukaan palvelun pitäisi olla yhdenvertaista kotikunnasta riippumatta ja perustua valtion jäsenyyteen (vrt. Lehto ym. 1997, 24).

Me–muoto voi myös viitata edellistä rajattua ryhmää laajempaan joukkoon. ”Me” toimii tehokeinona asian tärkeyden ja kattavuuden korostamisessa. Tällöin kirjoittaja korostaa, että kyse ei ole yksittäisen ikääntyneen mielipiteestä tai mielihalusta, vaan monien ikääntyneiden kansalaisten yhteisistä ja jaetuista tarpeista ja toiveista.

”Kelan maksaman 2 kertaa leikattu pohjaosa palautettava, koska olemme sen aikanaan itse maksaneet. Leikkaus on suuri vääryys vanhuksia kohtaan.”

(N, 80v, 1564a)

Tässä kollektiivinen ”me” viittaa eläkkeellä oleviin ihmisiin. Tosin otteessa ”me” tarkentuu niihin vanhuksiin, jotka ovat itse aikanaan maksaneet eläkemaksuja ansiotuloistaan. Lakisääteisten maksujen suorittaminen on luonut oikeuden kansaneläkkeen pohjaosaan, johon kohdistuneet 1990-luvun leikkaukset kirjoittaja kokee väärydeksi eläkeläisiä kohtaan. Sopimus valtion kans-

sa on muodostunut ja solmittu kansalaisvelvollisuuden suorittamisen eli verojen ja maksujen maksamisen perusteella. Itse ansaituksi koettu etuus määrittänyt tässä subjektiivisen oikeuden kaltaiseksi asiaksi, johon koskeminen loukkaa kansalaisen oikeuksien toteutumista (vrt. Ketola 1996).

Yksi avovastauksissa esitetty palveluihin oikeuttava kansalaisvelvollisuus ja vastavuoroiseen sopimukseen johtava peruste on läheisille annettava hoiva, esimerkiksi lasten kasvattaminen ja omaishoitajana toimiminen (vrt. Ala-Nikkola 2003, 86, Twigg ja Atkin 1994).

”Minun elämäntehtäväni on ollut perheeni ohella hoitaa suvun sairaat kotona kuolemaan asti. Tätini, vanhempani ja mieheni (sotainvaliidi). Mieheni tosin kuoli Kaupungin sairaalassa, mutta sairasteli kotona 20 v. Hänen kanssaan oli vaikeuksia terveyspalveluissa. Nyt olis itsellä avun tarvetta, mutta en jaksa bakea. Lääkärissä kävin viimeksi 51 vuotta sitten, lasteni syntymän takia. Ei ole lääkkeitä eikä muutakaan apua. Paitsi hyvät lapset ja ystävät.”

(N, 78v, 1583)

Vastaaajan vuosikymmenien aikana tekemä hoivatyö oikeuttaa avun ja palvelun saamisen aivan kuten sota-ajan velvollisuuksien kantaminen ja verojen maksaminen. Vastaaaja on ansainnut oikeuden palveluun julkisen järjestelmän kanssa tehdyn eräänlaisen sanattoman hoivasopimuksen perusteella. Kirjoittaja on perheen äidin tehtävien ohella toiminut omaishoitajana ja täyttänyt osaltaan sopimuksen velvoitteet. Lapset eivät ole tässä kertomuksessa sopijaosapuolena, vaikka heidät mainitaan hoivan saajina ja hyvän avun antajina. Sukupolvien välinen sopimus ei aktualisoitu tässä kertomuksessa (Anttonen ja Sipilä 1992, 454). Vastavuoroinen sopimus on solmittu hoivatyötä tehneen kirjoittajan ja julkisen järjestelmän kanssa. Kansalaisuuden velvollisuuksien kantaminen oikeuttaa tarpeiden mukaisten avun ja palvelujen saamisen. Kirjoittaja on tietoinen oikeuksistaan, mutta hän ei jaksa vaatia niitä. Vastuu hoivan järjestämisestä on tässä vahvasti valtiolla ja kunnalla. (Qureshi ja Walker 1989, 31–32, 213.)

Jos ansaittu oikeus ei toteudu, eikä vaati-
muksiin vastata, voi ikääntynyt kirjoittaja argumentoida vastauksessaan voimakkaasti kommentoiden, jopa vihaisesti sekä kyseenalaistaen julkisen toimijan ratkaisut. Kyseenalaistaminen ja kriittinen argumentointi ovat tämän kansalaisuus-kategorian ilmenemismuotoja.

”Miksi kaupunki on huonontanut ja suunnittelee edelleen ensi vuoden alusta palvelujen huonontamista. Meitä ”köpöttelijöitä” aiotaan ruveta keräämään taksi täyteen, jotta matkat vähenisivät. Jokainen vanhus joutuu tällöin odottelemaan tarpeettoman kauan asioille pääsyä ja kotiinpaluuta ja mihin saattajat sijoitetaan? Tämä on vanhuksien oikeuksia halventava suunnitelma. Vanhus haluaa itse päättää, koska jaksaa lähteä asioille ja paljonko saattajalla on aikaa olla mukana. Kuka on näin typerän suunnitelman alkuunpanija? Toivon, että löytyy järkeviä ihmisiä, jotka kumoavat joukkokuljetussuunnitelman.”

(N, 76v, 1008)

Suunnitelma, jonka mukaan palvelu tulisi heikkenemään, loukkaa kirjoittajan arvion mukaan ikääntyneiden oikeuksia. Ikääntyneitä kohdeltiin massana yksilöiden sijaan. Suunnitelman toteutumisen myötä ikääntyneen valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet sivuutetaan (Croft ja Beresford 1992, Rees 1987, 7).

Kirjoittajat nostavat esiin monia asioita, joiden vuoksi he ovat tyytymättömiä. Esimerkiksi palvelun koettu heikentyminen, palvelun odottaminen, palvelun korkea hinta ja palvelutuottajien vaihdokset aiheuttavat tyytymättömyyttä ja vihaisia kommentteja. Tyydyttämättömät palvelutarpeet, järjestelyjen muutokset ja vaihtoehtoisten palveluiden kalleus aiheuttavat kirjoittajissa ärtymistä. Palvelun saamisen ehdot, tarjonta ja käytännöt eivät ole tasapainossa yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisen ja kansalaisuusvelvollisuuksien kantamisen kanssa. Vihaisista argumenteista huolimatta (tai niistä johtuen) kirjoittajat eivät useinkaan kuvaa saavuttaneensa haluamaansa palvelua tai tukea. Vastausten viestinä on päinvastoin oikeuksien toteutumattomuus.

Pettymys, kielteiset kokemukset ja päätökset voivat johtaa kriittisen argumentoinnin ja vihaisten kommenttien lisäksi hoidosta tai päätöksestä valittamiseen. Yhdessä kirjoituksessa (M, 84v, 38) ikääntynyt mies kertoo valittaneensa vakuutus-oikeuteen vaimonsa epäonnistuneesta tekoni-velleikkauksesta kolmannen sektorin tahon lakimiehen avustuksella. Kesken oleva valitusprosessi ja epävarma tilanne vaikuttavat pariskunnan arkielämään. Kirjoittaja odottaa, että valitusprosessin lopputulos tulee muuttamaan heidän tilan-
nettaan.

Kuvaukset valituksista ja oikaisuvaatimuksis-

ta ovat kirjoituksissa kuitenkin harvinaisia. Joisakin kirjoituksissa ikääntynyt ihminen kertoo irtisanoutuneensa palvelun piiristä tyytymättömyyden vuoksi. Myös näitä kuvauksia on kuitenkin vähän. Yleensä irtisanoutuminen on tapahtunut julkisen palvelun piiristä, ja ikääntynyt on voinut päätyä yksityisen palvelun asiakkaaksi.

”Kerran tuli kotiaavustaja, palvelu oli niin aliarvoinen – ilmoitin ettei tarvitse enää tulla. ... Terveyskeskuksesta sekä omalääkärisysteemistä en ole hyvää kuvaa saanut. ... Monessa maaseutukeskuksessakin terv.keskus auttaa paremmin kuin Kaupungissa. Olen nykyisin yks.lääk. hoidossa vaikka ei kannattaisi, mutta on kokemuksia terv.keskuslääkäreiden huolimattomuudesta etten enää uskaltanut kaikesta sinne mennä.”

(N, 81v, 1012)

Kirjoittaja on irtisanoutunut sekä kotipalvelun asiakkuudesta että terveyskeskuslääkärin potilaan asemasta. Molemmista palveluista irtautumisen perusteena on liian huono palvelu. Kirjoittaja kokee terveyskeskuslääkäreiden olevan huolimattomia, joten hänen arvionsa mukaan olisi suorastaan riskialtista jatkaa asiointia terveyskeskuksessa. Terveyspalveluiden osalta hän on siirtynyt yksityisen terveydenhuollon asiakkaaksi, vaikka taloudellisesti ratkaisu lisää omia kustannuksia (Valokivi 2004, Hasenfeld 1983, 181). Kotipalvelun osalta tarinasta ei käy ilmi, hankkiiko kirjoittaja palvelun jostakin muualta.

Hyvinvointiyhteiskunnan toimivuuden yhtenä mittana pidetään sitä, kuinka hyvin se huolehtii vanhuksistaan (Helin 2002, 35). Ikääntyneiden tarpeisiin vastaamista perustellaan vetoamalla siihen, että he ovat aktiiviaikanaan rakentaneet yhteiskuntaa ja nyt heille kuuluu osuus saavutetusta hyvinvoinnista (Koskinen ym. 1998, 263). Oikeuksistaan tietoiset ja vaativat kansalaiset argumentoivat juuri tämän suuntaisesti ja peräävät sitä, mikä heille kuuluu sopimusten ja kansalaisvelvollisuuksien hoitamisen perusteella. Jos vaatimuksiin ei vastata heidän oikeudenmukaiseksi katsomallaan tavalla, he saattavat argumentoida kriittisesti tai irtisanoutua palvelun piiristä. Koko kommentoinnin ajan julkiset toimijat säilyvät varsin etäisinä, jopa vastustajina.

AKTIIVISET PALVELUIDEN KÄYTTÄJÄKANSALAISET

Aineiston 164:stä vastauksesta 27:n (16 %) voi määrittellä kuvaavan aktiivista palveluiden käyt-

täjäkansalaisuutta³. Tämän kategorian kirjoituksissa toimijat asettuvat vuoropuheluun palveluiden järjestäjien ja tuottajien kanssa. Tavoitteena on vaikuttaa palveluiden saamiseen ja sisältöön yhteistyötä tekemällä (Sutela 2000, 83, Hasenfeld 1983, 181–182). Nämä kansalaiset hakevat tasapainoa palveluiden ja palvelutarpeiden välille yhteistyössä valtion ja kuntien työntekijöiden, yksityisten palveluntuottajien tai kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Asiakkaan, omaisen ja työntekijän välisen yhteistyön rakentaminen on yksi keskeisimmistä koko palvelujärjestelmän yhteistyösuhteista (Ala-Nikkola 2003, 77).

Varsin monet palveluiden piirissä olevista ikääntyneistä asiakkaista ovat tyytyväisiä ja antavat kirjoituksissaan kiitosta ja positiivista palautetta saamistaan palveluista, mutta samalla he voivat tehdä kriittisiä huomioita.

”Tyytyväinen saamiini kotipalveluihin (siivous ym.) mutta hinnat ei saa nousta, jotta voisin käyttää.”

(M, 78v, 1083)

Kirjoittaja ilmaisee tyytyväisyyttä saamiinsa palveluihin nykyisillä ehdoilla eli hänen näkökulmastaan hinta-laatu-suhde on nyt kohdallaan. Palvelun hinnan korotus aiheuttaisi sen, että kirjoittaja joutuisi luopumaan hyväksi kokemastaan palvelusta. Hän esittää ehdon ja rajan, milloin palvelun hankinta on hänelle mahdollista. Seuraavassa otteessa kirjoittaja esittää toiveen ja konkreettisen ehdotuksen positiivisen palautteen saatelemana.

”Olen ollut kolme kertaa neljän vuoden välein rintamaveteraanien laitostuntoutuksessa. Jos kuntoutusta voitaisiin järjestää joka toinen vuosi, luulen, että kotona asumista voitaisiin pitkittää muutamilla vuosilla. Näin ainakin yksinelävien kohdalla. – Niska, hartia ja selkövaivat ovat tulleet autetuksi.”

(M, 80v, 156)

Ikääntynyt miesvastaaja kuvaa, kuinka kuntoutus on ollut tehokasta ja avuksi arjessa selviytymiseen. Hänen ideanaan onkin, että palvelun li-

sääminen tukisi ikääntyneiden kotona selviytymistä vielä paremmin ja pidempään. Näin hän rakentaa positiivisen palautteen kautta kehittämisehdotuksia järjestelmään päin.

Muutama kirjoittajista kuvaa kokemuksiaan palveluiden käytöstä liittoutuman rakentamisen kautta. Liittoutuma on ikääntyneen asiakkaan ja palvelujärjestelmän työntekijän välinen yhteistyösuhte (Kulmala ym. 2003). Liittoutumaan liittyy kansalaisvelvollisuuksien ja -oikeuksien tasapaino. Liittoutumakuvauksiin voi sisältyä myös vastapuolen rooleja (vrt. oikeuksistaan tietoiset ja vaativat kansalaiset), kuten seuraavan otteen alussa kirjoittaja kuvaa.

”Hoidin kotona dementoitunutta puolisoani ja loukkasin jalkani. Kävin terveyskeskuslääkärillä ja kotisairaanhoido kävi kotona ”putsaamassa” haavaa, joka jatkuvasti suureni. Pyysin lähetettä ihotautiklinikalle. Vastaus oli: ”Ei se siellä parane. Siellä hoidetaan vain suolavedellä.” Oma yksityislääkärini oli lomalla ja sen jälkeen [epäselvä sana], joten jouduin odottamaan. Särky oli valtava. En pystynyt enää nukkumaan puolisoni ja oman sairauteni vuoksi. Kun pääsin sitten oman lääkärimeni vastaanotolle torstaina, niin seuraavana tiistaina olin Sairaalan ihotautiosastolla. Seurasi 3½ kk:n sairaalassaolo. Haava oli jo 10 × 10 cm. Reidessä oli valtimotukos. Seurasi ohitusleikkaus ja ihonsiirto. Sairaalan ja Keskussairaalan palvelut olivat moitteettomat ja haava on yhä ummessa. Ainoa huoli oli puolisoni kotipalvelutakkuilu ja tyttäreni lähes ylivoimaiseksi paisunut työ työssäkäynnin ja oman perheen hoidon lisäksi.”

(N, 78v, 1005)

Vastauksensa alussa kirjoittaja nostaa esiin sen, miten hän toteuttaa kansalaisvelvollisuuttaan hoitamalla dementoitunutta puolisoaan. Sairastuttuaan hän on vuorostaan oikeutettu apuun ja hoitoon (vrt. oikeuksistaan tietoiset ja vaativat kansalaiset). Kirjoittaja rakentaa vastauksessaan liittoutuman yksityislääkäriinsä kanssa. Sairastuttuaan kirjoittaja ei saa haluamaansa ja tarvitsemaansa hoitoa julkisen terveydenhuollon kautta. Sen toimijat asettuvat kirjoittajan kertomuksessa hoidon ja paranemisen esteiksi. Päinvastoin hänen vointinsa huononee. Myös oman yksityislääkärin loma pitkittää riittävän hoidon alkamista. Tutun lääkärin palattua töihin kirjoittaja pääsee nopeasti hoitoon ja hän toipuu. Huolta aiheuttanut episodi on onnellisesti ohi, mistä hän jakaa kiitosta paranemiseen johtaneen hoidon toteutta-

³ Tämän kategorian vastauksista 74 % on naisten ja 26 % miesten kirjoittamia. Vastaajat ovat syntyneet 1910- ja 1920-luvuilla. Heistä 46 % asuu yksin, 46 % puolison ja 8 % oman lapsen kanssa. Tämän kategorian vastaajat asuvat useammin puolison tai muun läheisen kanssa (54 %) kuin kaikki kyselyyn vastanneet (40 %), oikeuksistaan tietoiset ja vaativat (36 %) tai alamaiskansalaiset (32 %).

jille. Oman sairauden lisäksi huolenaiheina ovat vaikeudet kotipalvelun kanssa puolison hoidon järjestämiseksi ja tyttären jaksaminen. Sairastuessaan kirjoittajan kantama vastuu puolison hoidosta siirtyy tyttärelle, ei kotipalvelulle. Tyttären työssä käynnin ja omasta perheestä huolehtimisen lisäksi vanhempien hoivaaminen ja asioiden hoitaminen tulevat hänen vastuulleen. Monissa vastauksissa korostetaan, että iäkkäät ihmiset eivät kuitenkaan halua olla lapsilleen taakaksi (Helin 2002, 45). Seuraavassa esimerkissä taas liittoutumasta huolimatta ikääntynyt kirjoittaja ei saa hakemaansa tukea.

”Anoin lakiin perustuva (varallisuus ei este) pientä rahallista korvausta kodinhoitokustannuksiini – vuosikausia minua hoitanut sisät. erik. lääkäriini kehotuksesta. Täytin asianmukaiset kaavakkeet rebellisesti ja liitin lääkärintodistukseen huomautuksen että se tulee suoraan lääkäriltä. Anomukseni evättiin – perusteluja ei ollut – Miksi?”

(N, 86v, 184)

Myös tässä avovastauksessa liittoutuma rakennetaan lääkärin ja kirjoittajan välille. Kirjoittajan hoitava lääkäri on neuvonut potilastaan hakemaan taloudellista tukea kodinhoitokustannuksiin. Kirjoittaja toimii annettujen ohjeiden mukaan toteuttaen omalta osaltaan kansalaisen hyvää toimintatapaa. Kuitenkin kirjoittajan hakemus hylätään ja hän jää epä tietoiseksi hylkäämisen perusteluista. Oman rehellisen toiminnan (hyvä kansalainen) vastakohtana on viranomaisen salaileva ja epäkohtelias toimintatapa. Etuuden hylkääminen voi johtaa kohti vaativan kansalaisen toimintatapaa. Liittoutuma tutun lääkärin kanssa ei kannu myönteiseen etuuspäätökseen asti. Suhteessa palvelujärjestelmän eri toimijoiden kanssa ikääntynyt kansalainen voi asettua ja joutua erilaisiin positioihin. Myös ammattilaisten mahdollisuudet vaikuttaa palvelujärjestelmän eri kentillä eroavat toisistaan.

Käyttäjäkansalaisuuteen painottuvissa kirjoituksissa monet ikääntyneet vastaajat kertovat omista kokemuksistaan myös illustroidakseen yleisemmin ikääntyneiden palvelutarpeita sekä kommentoidakseen heidän saamiaan palveluita ja tukia. Paljon kommentoidaan esimerkiksi dementiahoidon vaujuuksia, puolisohoitajan arjen raskautta ja hoidon järjestelyjen vaikeutta (ks. esim. Vaarama ym. 1999, Ungerson 1995). Usein ikääntyneet vastaajat kertovat vastauksissaan esimerkkejä omista kokemuksistaan liittäen ne

yleisemmän tason kysymyksiin ja keskusteluihin, kuten seuraavan otteen kirjoittaja.

”Terveyskeskusmaksun poisto olisi aiheellinen, pienistä eläkkeistä, kuten minulla. Myös omalääkärijärjestelmää pitäisi helpottaa ottamalla lisää lääkäreitä. Oma lääkärimini liian kiireinen.”

(N, 76v, 367)

Kirjoittaja limittää ”minun” ja ”meidän” kertomukset toisiinsa. Hän ehdottaa terveyskeskusmaksun poistamista pienituloisilta eläkeläisiltä. Lisäksi hän ehdottaa omalääkärien määrän lisäämistä. Hän painottaa muutoksien todellista tarpeellisuutta viittaamalla omaan taloudelliseen tilanteeseensa ja omiin kokemuksiinsa kiireisen lääkärin vastaanotolla tai vastaanotolle pääsemisen vaikeuksista. Omalääkärijärjestelmää sinänsä hän ei kritisoi. ”Minun” kertomus kuvaa osataan yleisemmin ikääntyneiden eläkeläisten yhteisesti jakamia tilanteita. Samalla kertoja pyrkii vaikuttamaan palveluihin. Ikääntynyt kansalainen voi nähdä kyselytutkimukseen vastaamisen yhtenä kanavana osallistua hoivan ja palveluiden suunnitteluun. Yhteistyön tekemisen rinnalla siis esiintyy kriittistä palautetta ja muutosehdotuksia.

Monissa kirjoituksissa korostuu toiveena ja tavoitteena mahdollisimman itsenäinen elämä nyt ja tulevaisuudessa. Esimerkiksi liikunta, kotitöiden tekeminen ja toisista huolehtiminen ovat tapoja ylläpitää omaa toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä. Toive terveyden ja toimintakyvyn säilymisestä liittyy pelkoon joutua riippuvaiseksi toisten avusta (Niemelä ym. 1997). Omassa kodissa asuminen mahdollisimman pitkään on sekä monien yksin asuvien että pariskuntien toive ja tavoite. Itsenäistä ja toimintakykyistä elämää on mahdollista rakentaa myös palveluiden tuella ja toisten avustamana (Helin 2002, 40).

”... Aika hyvin olen pärjännyt, ilman mitään apua. Oma terveysasema toimii hyvin, lääkärit ja verenpaineen mittaukset hoituu hyvin. Sairastan aika paljon. Puolisoni kanssa junaillaan ilman apua ja avustuksia.”

(N, 78v, 299)

Terveydenhuollon avopalvelut tukevat riittävästi tämän pariskunnan omassa kodissa selviytymistä, jopa niin paljon, että vastaaja kokee tulevan sa toimeen ilman apua ja avustuksia. Ehkä joistakin asioista he ovat joutuneet luopumaan, mutta itsenäinen ja omannäköinen arki on mahdollista. Sairaana ja ikääntyneen ihmisen tavoitteena

voi olla halu olla yhteisöllisesti hyväksytyllä tavalla sairas ja heikko menettämättä täyttä kansalaisuutta (Ryynänen 2000, 41). Tunne ja kokemus siitä, että ihminen itse ohjaa elämänsä, on tärkeä myös sairastettaessa (emt., 154).

Aktiiviset käyttäjäkansalaiset haluavat saavuttaa tasapainon olemassa olevien tarpeiden ja mahdollisten palvelujen välillä yhteistyön avulla. Tällöin kansalaisuuden eri osa-alueet toteutuvat. Tämän toimintatavan valitsemisen taustalla voivat olla aiemmat positiiviset palvelukokemukset. Palvelut ja julkiset toimijat ovat osa jokapäiväistä arkea. Vuoropuhelun avulla ikääntyneet kansalaiset voivat esittää myös kehittämishdotuksia. Käyttäjäkansalaisilla on tiedossaan mitä palvelua ja mistä kysyä, jos ja kun avuntarve tulee.

ALAMAISKANSALAISET

Kirjoituksissa esiintyvää alamaiskansalaisten kategoriaa kuvaavat arkuus, tietämättömyys, ahdistus ja neuvottomuus palveluiden suhteen. Näitä kuvauksia aineistossa oli selvästi eniten, 164:stä 95 (58 %)⁴. Monet kirjoittajat kertovat tarpeistaan ja toiveistaan, mutta kirjoituksissa heillä ei ole aktiivista toimijan roolia, vaan he vetäytyvät sekä odottavat ja toivovat järjestelmän taholta tulevaa aloitetta (vrt. Valokivi 2004, Helén ja Jauho 2003, 31). He kirjoittavat myös, että heillä tai läheisillä ei ole tietoa palveluista tai niiden hakemisesta. Toisin kuin itsenäisillä palveluiden käyttäjäkansalaisilla heillä on tyydyttämättömiä tai ennakoitavissa olevia palvelutarpeita, joihin vastaamisesta ei ole tietoa. He eivät myöskään kirjoita, että olisivat yrittäneet selvittää vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, saati valittaneet päätöksistä. He eivät jaksakaan pitää ääntä tarpeistaan vaan he toteavat tilanteen alistuen siihen. Näin he asettautuvat tai heidät asetetaan palvelujärjestelmän vetäytyvän ja odottavan kohteen rooliin (Valokivi 2002, 27–28, Pohjola 1995, 94), kuten 92-vuotias mies kirjoittaa: ”*Odotan vakituista laitospaikkaa*” (1396).

Vastaajien tulevaisuutta koskeviin pohdintoihin liittyy huoli muutoksista ja niiden mukanaan tuomiin tarpeisiin vastaamisesta. Ikääntyminen merkitsee useimmiten terveydentilan ja arjessa selviytymisen heikkenemistä ja palvelutarpeiden

⁴ Tämän kategorian vastauksista 78 % on naisten ja 22 % miesten kirjoittamia. Ainoastaan tässä kategoriassa on myös ennen v. 1910 syntyneitä vastaajia (5 %). Vastaajista 67 % asuu yksin, 27 % puolison ja 5 % oman lapsen tai muun henkilön kanssa. Tämän kategorian vastausten kirjoittajissa on eniten yksin asuvia.

kasvua. Uusi elämäntilanne, esimerkiksi muutto, oma sairaus tai puolison kuolema, luo epävarmuutta tulevaisuuden ja arjessa selviytymisen suhteen. Epätietoisuus, negatiiviset palvelukokemukset ja kuulopuheet lisäävät tulevaisuutta kohtaan koettua huolta.

Ikääntynyt ihminen voi elää ja olla ilman palveluita ja yhteyksiä palveluntuottajiin sekä olla tietämätön eri mahdollisuuksista, vaihtoehtoista ja käytännöistä. Hän voi olla palvelujärjestelmän ulkopuolella, vaikka hänellä olisi palvelutarpeita. Järjestelmä ei aktiivisesti etsi tai löydä vanhuksia, joilla on tyydyttämättömiä palvelutarpeita, mutta jotka eivät itse tai joku muu ei heidän puolesta hae palvelua. Seuraava kirjoittaja on kylläkin palvelujärjestelmän piirissä, mutta hänen toimintansa on arkaa ja vetäytyvää sen sisällä.

”Minulla on astma ja pitkälle mennyt osteoporoosi[epäselvä sana] ja kädet huonot. Mutta kun minä kävelen vielä itse, niin ei sitä pidetä vielä minään, vasta sitten kun jalatkin menee. Osteoporoosiin[epäselvä sana] olisi hyviä lääkkeitä, mutta ne ovat niin kalliita, etten pysty ostamaan niitä. Mutta mikä olisi minulle tärkeää myös, että sosiaalitoimisto antaisi rahallista apua mm. silmälasien ja tekoampaisiin. Ne minä tarvitsen uudet. Tällainen apu on vaikeaa saada. Silmälasien sarkoihin luvattiin 200:– hampaista en ole vielä birvinnyt[epäselvä sana] puhua mitään, vaikka on niin hankalaa syödä. Siihen tarvittaisiin ensin lääkärissä käynti ja rahaa, mutta kun sitä ei ole. Että tällaiset vaivat pitäisi saada ilmaiseksi sosiaalihuollosta. Mutta muuten se apu, jota sain silloin huollosta kun olin oikein huonona oli oikein hyvää, että siitä kiitos heille.”

(N, 83v, 1017)

Kirjoittaja asioi sosiaalitoimen toimeentulotuki-asiakkaana ja hänellä on monia tarpeita, joiden täyttäminen vaatii rahaa. Silmälasien hankinnasta hän on puhunut ja työntekijä on luvannut avustusta, mutta tekoampaiden hankkimisesta hän ei ole sosiaalitoimessa puhunut kokemastaan tarpeesta huolimatta. Jostain syystä hän ei ole uskaltanut kysyä viranomaiselta asiasta. Myös tehokkaiden lääkkeiden hankkimisen esteenä on omien tulojen riittämättömyys. Järjestelmän vaikiintuneet toimintakäytännöt (esimerkiksi vaatimus siitä, että asiakas maksaa palveluista ensin itse ja saa korvausta jälkeenpäin) eivät sovi kirjoittajan tilanteeseen. Asiointi näyttätyy vaikea-

na. Hän ei myöskään täytä oman arvionsa mukaan kotiavun saamisen kriteerejä. Kirjoittaja on kuuliainen alamainen suhteessa järjestelmään. Hän ei kritisoi ääneen, vaan hän on kiitollinen siitä avusta, jota on saanut. Alamaiskansalainen tyytyy vallitsevaan tilanteeseen.

Kyselyn avoimet kysymykset ovat yksi foorumi tuoda esiin palveluihin ja tukeen liittyviä toiveita. Toiveiden esittäminen alamaiskategoriassa on kuitenkin useimmiten varsin varovaista, hiljaista ja odottavaa toimintaa. Alamaiskansalaiset eivät ole tasavertaisessa yhteistyössä palvelujärjestelmän kanssa (vrt. käyttäjäkansalaiset) tai vaatimassa palveluja suoritettuihin kansalaisvelvollisuuksiin ja saavutettuihin oikeuksiin vedoten (vrt. oikeuksistaan tietoiset ja vaativat kansalaiset) julkiselta palvelujärjestelmältä. Mahdolliset kehittämissuositukset esitetään varovaisen toiveikkaasti, ei missään tapauksessa vaativaan sävyyn. Kirjoitetuille toiveille ”minä” tai ”me” esittää erilaisia yksilöllisiä tai ryhmäkohtaisia perusteluita, kuten heikentynyt toimintakyky ja terveys, aiemmat positiiviset palvelukokemukset, omaisten avun puuttuminen sekä huolenpidon tarve ja riittävä turvallisuus.

”Toivoisin että meihin vanhoihin otettaisiin yhteyttä sosiaalihuollon ja seurakunnan puolelta kun emme itse jaksa enää kulkea misään.”

(N, ?, 160)

Kirjoittaja esittää kollektiivisen pyynnön joko julkisen tai kolmannen sektorin työntekijöille olla yhteydessä ikääntyneisiin ihmisiin yksilöllisen tilanteen ja palvelutarpeiden selvittämiseksi. Perusteena on ikääntyneiden heikentynyt toimintakyky sekä liikkumisen ja asioinnin vaikeus. Jonkin tahon työntekijän tekemät kotikäynnit ehkäisisivät turvattomuutta ja huolenpidon vajetta sekä nostaisivat esiin tyydyttämättömiä palvelutarpeita.

Monissa vastauksissa ikääntynyt vastaaja pohtii, mitä tulevaisuus tuo tullessaan, vaikka palvelujen ja avun tarve ei vielä ole ajankohtaista. He arvioivat etukäteen tilannetta, jolloin palvelutarpeet lisääntyvät ja ajankohtaistuvat. He pohtivat, mistä tulevaisuudessa mahdollisesti saa tietoa eri vaihtoehtoista ja tarvittavia palveluita.

”Pian tarvitsen kaikkea apua ja toivon sitten saavani, ei ole vielä tietoa, miten hyvin se toimii. Olen 85-vuotias ja pian hoidon tarpeessa kokonaan.”

(N, 84v, 366)

Tulevaisuus näyttäytyy epävarmana. Ennakoitavissa olevista palvelutarpeista huolimatta kirjoittajalla ei ole tietoa mahdollisista palveluista ja niiden toimivuudesta. Ikääntynyt kansalainen voi vain toivoa, että joku antaa riittävästi apua ja tukea tilanteen niin vaatiessa. Alamaiskansalaisuuden kategoriassa vastaajat eivät ole aloitteellisia tilanteen ratkaisemiseksi. Huoli tulevaisuudesta voi liittyä myös läheisiin, puolisoon ja lapsiin.

”Vaimoani ajattelen toivon, että dementia hoitopaikkoja tulisi lisää, sillä en tiedä kuinka kauan jaksan.”

(M, 81v, 1651)

Oman jaksamisen heikkeneminen ja ehtyminen on ahdistava asia, sillä kirjoittajan tiedossa ei ole riittävästi vaimolle sopivaa dementiahoitoa. Ehkä omat voimavarat riittävät juuri ja juuri hoivan arkeen, mutta ei enää vaativaan ja äänekkääseen argumentointiin tai yhteistyön tekemiseen.

Alamaiskansalaiset ovat nöyriä ja tyytyvät siihen, mitä heille tarjotaan ja mitä he saavat. Oma toimintakyky ja jaksaminen voi olla heikkoa. Tietämättömyys ja huoli tulevasta voivat passivoida. Samoin negatiiviset palvelukokemukset voivat estää aktiivisen toimijan roolin ottamista. Kansalaisuus on hiljaista ja näkymätöntä jäsenyyttä, velvollisuuksia ja oikeuksia tarkasteltaessa.

POHDINTA

Kansalaisuus näyttää toteutuvan eri tavoin sen mukaan, mikä kansalaisuuden ilmenemismuoto määrittää palvelujärjestelmän kohtaamistilanteen kommentointia. Oikeuksistaan tietoisien ja vaativien kansalaisten kategorian kuvauksissa korostuvat kansalaisuuden jäsenyys, oikeuksien toteutuminen ja tarpeisiin vastaaminen. Osallisuuden toteutuminen taas näyttää ohuelta ja etäiseltä. Käyttäjäkansalaisten kategorian kirjoituksia yhdistää oikeuksien ja velvollisuuksien sekä osallisuuden tasapaino. Valtion ja kunnan jäsenyys on tasavertaista palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Alamaiskansalaiset eivät juuri viittaa velvollisuuksiin, oikeuksiin tai osallisuuteen. Heidän kohdalla voi jopa kysyä, onko kansalaisuus hävinnyt. Ainakaan se ei toteudu velvollisuuksien ja oikeuksien tai osallisuuden näkökulmista. Alamaiskansalaisten jäsenyys ei ole tasavertaista. Kuitenkin kaikilla vastaajilla on halu kommentoida kohtaamisia ja antaa ääni omille kokemuksille kyselylomakkeen avulla.

Ikääntyneiden hoitoa ja hoivaa koskevissa keskusteluissa on esitetty, että julkisen vallan, yksityisen ja kolmannen sektorin sekä yksilöiden ja perheiden vastuunjako olisi muuttunut tai muuttumassa enenevässä määrin takaisin yksilöille ja perheille (Jyrkämä 2001b, 312, Phillipson 1998, 2–3, Higgs 1995). Ikääntyneiden oma ääni kuitenkin korostaa edelleen julkisen vallan vastuuta ja osuutta palveluiden ja avun järjestäjänä ja tuottajana. He vaativat, olettavat ja toivovat julkisen vallan vastuuta palvelutuottajana ja -järjestäjänä siitä huolimatta, että tosiasiaa puoliso ja lapset ovat tärkeimmät avun antajat (Phillipson 1998, 100, Lehto ym. 1997, 17–20). He eivät halua lisätä lasten ja muiden läheisten huolenpitovelvollisuuksia tai hoivataakkaa (vrt. Qureshi ja Walker 1989, 29–31).

Kyselylomakkeen avovastauksista piiryy ikääntyneiden kansalaisten erilaisia ääniä, toimintatapoja ja kommentointia palvelujärjestelmän kohtaamistilanteista. Näiden eri äänien kuuleminen ja toimintapojen huomioiminen palvelujärjestelmien kentillä on tärkeää. Ikääntyneiden mahdollisuudet osallistua ovat korkeimmillaan silloin, kun hän on toimintakykyinen asiakas ja kun järjestelmässä on turvattu mahdollisimman laaja julkisten palveluiden tarjonta ja saatavuus. Alhaisimmillaan ne ovat silloin, kun asiakkaalla on ainoastaan oikeus saada tietoja ja hänen oma toimintakykynsä on rajoittunutta (Baldock ja Ungerson 1994, 50, Croft ja Beresford 1992, 34–35). Palvelujärjestelmän haasteena on kohdata ja kuulla kaikkien kansalaisuus-kategorioiden ilmenemismuotoja ja vastata eri kansalaisten erilaisiin tarpeisiin.

Oikeuksistaan tietoisten ja vaativien kansalaisten, aktiivisten käyttäjäkansalaisten sekä alamaiskansalaisten kansalaisuuden ilmenemisen kategorioita voi verrata hyvinvointipalveluiden asiakkuuksista tehtyihin jaotteluihin. Vuokko Niiranen (2002, 67–69) on kuvannut kansalaisen asiakkuutta kolmen käsitteen avulla: kansalainen kuluttaja-asiakkaana, palveluasiakkaana ja kohdeasiakkaana. Niirasen mukaan kuluttaja-asiakkuus edellyttää kansalaisen maksuvalmiutta sekä tarkoittaa aktiivista osallisuutta omien palvelujen organisointiin ja järjestämiseen. Oikeuksistaan tietoisten ja vaativien kansalaisten kategoriassa ei esiinny pohdintaa maksuvalmiudesta. Myös palvelujen organisointiin ja järjestämiseen osallistumisen kommentointi on vähäistä. Niirasen kuluttaja-asiakkuudessa palveluilta vaaditaan myös kansalaisen odotuksiin vastaamista.

Oikeuksistaan tietoisten ja vaativien kansalaisten kategoriassa kyse on lähinnä tästä vaatimusten esittämisestä ja oikeuksiin vastaamisen odotuksesta. Myös palveluasiakkuudessa kansalainen osallistuu palveluista päättämiseen ja niiden organisointiin, mutta palvelutarpeisiin vastaamisen ohella palveluasiakkuudessa korostuvat kansalaisen oikeudet tietoon ja mahdollisuus julkistojärjestelmän, valtion ja kuntien, valvontaan. Aktiivisten käyttäjäkansalaisten kategoria sisältää samoja yhdessä tekemisen ja osallisuuden elementtejä. Kohdeasiakkuus tarkoittaa kansalaista ammatillisten toimenpiteiden kohteena, joka on lähellä alamaiskansalaisten kategoriaa.

Yehekel Hasenfeld, Jane Rafferty ja Mayer Zald (1987) sekä Outi Ketola (1996, 173–177) ovat puolestaan tarkastelleet kansalaisen ja palvelujärjestelmän toimijoiden suhdetta sen mukaan, mitä mahdollisuuksia kansalaisella ja viranomaisella on tehdä valintoja ja vaikuttaa palveluiden organisointiin ja päätöksentekoon. Tätä viranomaisen ja kansalaisen suhdetta he kuvaavat neljän kategorian avulla: kansalainen hoidokkina, saajana, kuluttajana ja asiakkaana. Näistä kategorioista tämän tutkimuksen 75 vuotta täyttäneiden, ei laitoshoidossa olevien kansalaisten avovastauksista löytyy saajan, asiakkaan ja kuluttajan roolien elementtejä, mutta kategorioiden rajat eroavat toisistaan.

Ikääntyneiden kansalaisten asemaa voi peilata niihin julkisiin mielikuviiin, joiden mukaan arvostettavia ihmisiä ovat itsenäiset, tuottavat, omillaan selviytyvät ja eteenpäin pyrkivät ihmiset (Lindqvist 2002, 241). Yksilöllisyyden ja itsemääräämisen korostamisen tarkoituksena on antaa myös ikääntyneelle ihmiselle aktiivinen rooli hoitoa ja palveluita koskevassa päätöksenteossa, mutta se ei voi olla ainoa kohtaamisohjaava periaate. Sen rinnalla tarvitaan esimerkiksi yhteisen hyvän, yhteisöllisyyden ja oikeudenmukaisuuden periaatteita. (emt., 258). Myös toimintakyvyttään heikkojen ja hiljaisten äänen kuuleminen on tarpeen. Suurin osa ikääntyneistä ihmisistä on kuuliaisia ja kilttejä kansalaisia (vrt. AlaNikkola 2003, 83), jolloin esimerkiksi 1990-luvulla tehdyt hyvinvointipalveluiden leikkaukset ovat jääneet ilman suuren ikääntyneiden joukon äänestä kommentointia ja vastaan puhumista (vrt. Jokinen ym. 2004).

Ikääntyneet kansalaiset tuovat äänensä kuuluviin omien voimavarojensa puitteissa ja itselleen sopivilla tavoilla. Viime vuosina voimistunut oletus, että kansalaisten on itse kyettävä vaati-

maan heille kuuluvia oikeuksia, jättää suuren joukon ikääntyneitä kansalaisia avun ja palveluiden ulkopuolelle (Helén ja Jauho 2003, 31). Tämän tutkimuksen avokysymyksiin minä- tai memuodossa vastanneista ikääntyneistä suurin osa kuuluu juuri tähän hiljaisten kansalaisten enemmistöön, mikä herättää huolta kaikkien ikääntyneiden kansalaisten oikeuksien toteutumisesta ja palvelutarpeiden tyydyttämisestä. Todennäköisesti avovastauksiin vastaamatta jättäneiden sekä koko kyselyyn vastaamatta jättäneiden ikääntyneiden joukossa on suhteessa vielä enemmän toimintakyvyltään heikkoja alamaiskansalaisia. Aineistossa esiintyneistä harvoista tyytymättömyyden ilmauksista tai kriittisestä argumentoinnista huolimatta vain pieni osa ikääntyneistä kansalai-

sista jaksaa, haluaa tai osaa lähteä vaatimaan oikeuksikseen kokemiaan asioita uusilla yhteydenotoilla tai valitus- ja oikaisuvaatimuskanavia pitkin. Hyvät palvelukokemukset auttavat yksilöä hakeutumaan palvelujärjestelmän piiriin hänen tarvitessaan palveluja, mutta huonot kokemukset voivat estää iäkästä ihmistä hakeutumasta palvelujen piiriin yksilöllisestä tarpeesta huolimatta (Helin 2002, 40). Kansalaisuuden eri ilmenismuotojen huomiointi palvelujärjestelmien käytännöissä merkitsee kaikkien osallisuuden ja itsemääräämisen toteutumista. Tällöin kansalaisuuden jäsenyys, velvollisuudet ja oikeudet voivat olla tasapainossa ikääntyneen yksilöllisessä elämäntilanteessa ja hän voi luottaa riittävän avun ja tuen saamiseen.

Valokivi H. From Demanding to Submissive Citizens – The Aged Comment Their Service Experiences
Sosiaalilääketieteen aikakauslehti – Journal of Social Medicine 2004:41:214–227

Health and social services and care for older persons are a current topic in the Finnish society. The population is ageing and the need for help and care is crowing. The matter is discussed vividly from the local to the national political level and in many research projects. In this article the focus is at the grass roots level. The aim is to make the experiences and the voice of the aged visible and heard. The research questions are: What subjects the aged comment on the health and social care services? How do they argument? How is their citizenship defined from the citizens' rights, obligations and participation points of view?

The data of the research consists of 164 open-end answers to a questionnaire aimed at persons 75 years or older living at home. Three kinds of citizenship categories are defined from the data: the cognisant and demanding citizens, active service user citizens and submissive citizens. The different categories challenge the service systems and helping professions to perceive the individual life situations of the aged. Especially one can ask how the quiet majority of submissive citizens are heard and helped out in their everyday needs.

KIRJALLISUUS

Ahponen P. Introducing Women's Citizenship.

Teoksessa Ahponen P, toim. Women's Actice Citizenship. Studies in Social Policy No. 9, University of Joensuu, Department of Social Policy, Joensuu 1999.

Ala-Nikkola M. Sairaalassa, kotona vai vanhainkodissa? Etnografinen tutkimus vanhustenhuollon koti- ja laitoshoidon päätöksentekotodellisuudesta. Acta Universitatis Tamperensis 972, Tampere University Press, Tampere 2003.

Anttonen A, Sipilä J. Julkinen, yhteisöllinen ja yksityinen sosiaalipolitiikassa – sosiaalipalvelujen toimijat ja uudenlaiset yhteensovittamisen

strategiat. Teoksessa Riihinen O, toim.

Sosiaalipolitiikka 2017. Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen. Sitra, WSOY, Juva 1992.

Baldock J, Ungerson C. Becoming consumers of community care. Households within the mixed economy of welfare. John Rowntree Foundation, York 1994.

Croft S, Beresford P. The Politics of Participation. *Critical Social Policy* 1992:12:2:20–44.

Gordon T, Holland J, Lahelma E. Making Spaces: Citizenship and Difference in Schools. Macmillan Press ltd, Chippenham, Wiltshire 2000.

- Gubrium JF. Voice and context in new gerontology. Teoksessa Cole T, Achembaum WA, Jakobi P, Kastenbaum R, toim. *Voices and Visions of Aging: Toward Critical Gerontology*. Spinger, New York 1993.
- Harinen P. Valmiiseen tulleet. Tutkimus nuoruudesta, kansallisuudesta ja kansalaisuudesta. Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura Julkaisuja 11/2000, Helsinki 2000.
- Hasenfeld Y, Rafferty J, Zald M. The welfare state citizenship and bureaucratic encounters. *Annu Rev of Sociol* 1987;13:387–415.
- Hasenfeld Y. *Human Service Organizations*. Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs 1983.
- Heater D. *What is Citizenship?* Polity Press, Cambridge 1999.
- Helén I, Jauho M. Terveyskansalaisuus ja elämän politiikka. Teoksessa Helén I, Jauho M, toim. *Kansalaisuus ja kansanterveys*. Gaudeamus, Helsinki 2003.
- Helin S. Palvelujärjestelmä iäkkään ihmisen voimavarojen tukijana. Teoksessa Heikkinen E, Marin M, toim. *Vanhuuden voimavarat*. Tammi, Helsinki 2002.
- Hernes HM. Scandinavian Citizenship. *Acta Sociol* 1998;31:3:199–215: 1988a.
- Hernes HM. The Welfare State Citizenship of Scandinavian Women. Teoksessa Jones KB, Jónasdóttir AG, toim. *The Political Interests of Gender*. SAGE Publications, Oxford 1988b.
- Higgs P. Citizenship and Old Age: The End of the Road? *Ageing Soc* 1995;15:535–550.
- Hoggett P, Martin L. Consumer-oriented action in the public services. National report from United Kingdom. European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions. Working Paper No. WP/94/23/EN, 1994.
- hooks b. *Talking Back. Thinking feminist, thinking black*. South End Press, Boston, MA 1989.
- Ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalvelut 2002. STAKES, Helsinki 2003.
- Jokinen A, Huttunen L, Kulmala A. toim. *Puhua vastaan ja vaieta*. Gaudeamus, Helsinki 2004.
- Jyrkämä J. Ikääntyvä yhteiskunta ja vanhojen elinolot. Teoksessa Marin M, Hakonen S. toim. *Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa*. PS-kustannus, Jyväskylä 2003.
- Jyrkämä J. Aika tutkimuksessa ja elämäntulussa. Teoksessa Sankari A, Jyrkämä J, toim. *Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa*. Vastapaino, Tampere 2001a.
- Jyrkämä J. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Sankari A, Jyrkämä J, toim. *Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa*. Vastapaino, Tampere 2001b.
- Ketola O. Sosiaalihuollosta sosiaalisiin oikeuksiin ja sosiaalipalveluasiakkuuteen. Teoksessa Sipilä J, Ketola O, Kröger T, Rauhala P-L. *Sosiaalipalvelujen Suomi*. WSOY, Juva 1996.
- Koskiahho B, Nurmi J, Virtanen P. Kansalaisen sosiaalipolitiikka. WSOY, Juva 1999.
- Koskinen S, Aalto L, Hakonen S, Päivärinta E. *Vanhustyö*. Vanhustyön keskusliitto, Jyväskylä 1998.
- Kulmala A, Valokivi H, Vanhala A. Sosiaalityö vaikuttajana asiakkaiden kertomuksissa. Teoksessa Satka M, Pohjola A, Rajavaara M, toim. *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2, SoPhi, Jyväskylä 2003.
- Lehto J, Aalto A-R, Päivärinta E, Järvinen A. Mistä apu ikääntyneille? Tuloksia yhdeksän kunnan 75 vuotta täyttäneille tehdystä kyselystä. *STAKES Aiheita* 19/1997, Helsinki 1997.
- Lindqvist M. Vanheneminen, etiikka ja elämän arvot. Teoksessa Heikkinen E, Marin M, toim. *Vanhuuden voimavarat*. Tammi, Helsinki 2002.
- Lister R. *Citizenship. Feminist Perspectives*. Macmillan, London 1997.
- Marshall TM. *Citizenship and Social Class and Other Essays*. Cambridge University Press, Cambridge 1950.
- Mayer JE, Timms N. *The client speaks. Working class impressions of casework*. Routledge & Kegan Paul, London and Henley 1970.
- Meriläinen P, Perälä M-L, Virta K. Vanhuksen oikeudellinen asema ja itsemääräämisen laitoshoidossa. Teoksessa Uutela A, Ruth J-E, toim. *Muuttuva vanhuus*. Gaudeamus, Tampere 1994.
- Metteri A. Kohtaamiset sairastavan kansalaisen ja palvelujärjestelmän suhteissa. Luottamuksen rakentumisen näkökulma. Teoksessa Metteri A, toim. *Syntykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä*. YTY ry, Edita, Helsinki 2003.
- Morgan T. Three prisoner's stories. Talking back through autobiography. Teoksessa Batsleer J, Humphries B, toim. *Welfare, Exclusion and Political Agency*. Routledge, London & New York 2000.
- Niemelä P, Kainulainen S, Laitinen H, Pääkkönen J, Rusanen T, Ryyänen U, Widgren E, Vornanen R, Väisänen R, Ylinen S. *Suomalainen turvattomuus. Inhimillisen turvattomuuden yleisyys, perusolollisuudet ja tyypittely – haastattelututkimus 1990-luvun Suomessa*. Sosiaali- ja terveysturvan Keskusliitto, Helsinki 1997.
- Niiranen V. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila K, Forsberg H, Roivainen I, toim. *Marginaalit ja Sosiaalityö*. SoPhi, Jyväskylä 2002.
- Passuth PM, Bengtson VL. *Sociological Theories of Aging: Current Perspectives and Future Directions*. Teoksessa Birren JE, Bengtson VL, toim. *Emergent Theories of Aging*. Springer Publishing Company, New York 1988.
- Phillipson C. *Reconstructing Old Age. New Agendas in Social Theory and Practice*. SAGE Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi 1998.
- Pohjola A. Asiakkaasta kansalaiseksi? Teoksessa Väärälä R, toim. *Asiakkaat verkossa? Hyvinvointipalveluprojektin osaraportti 6*. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja no 44. Lapin yliopisto, Rovaniemi 1995.

- Qureshi H, Walker A. *The Caring Relationship. Elderly People and their Families*. Macmillan, Houndmills, Basingstoke, Hampshire and London 1989.
- Rees S. *Social Work Face to Face*. Edward Arnold, London 1978.
- Rogers AG, Brown LM, Tappan MB. Interpreting Loss in Ego Development in Girls: Regression or Resistance? Teoksessa Lieblich A, Josselson R, toim. *Exploring Identity and Gender. The Narrative Study of Lives. Volume 2*. SAGE Publications, Thousand Oaks, London, New Delhi 1994.
- Ronkainen S. *Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. Gaudeamus, Helsinki 2000.
- Roth R. Changes of New Local Policies in European Cities – time of Civil Society? Teoksessa Matthies A-L, Järvelä M, Ward D, toim. *From Social Exclusion to Participation.*: University of Jyväskylä, Department of Social Sciences and Philosophy, Working Papers no 106, Laukaa 2000.
- Ryynänen U. *Terveys ja turvallisuus*. Teoksessa Niemelä P, Lahikainen AR, toim. *Inhimillinen turvallisuus*. Vastapaino, Tampere 2000.
- Sotka 2004. STAKES Tilastot, Sotka-tilastotietokanta. Viitattu 13.8.2004.
- Sutela M. Kuntalainen osallistujana ja vaikuttajana. Teoksessa Hoikka P, toim. *Kunnat 2000-luvun kynnyksellä*. TAJU, Tampere 2000.
- Taskutieto 2004. [http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/files.nsf/files/5EC4A1734BB7E9B8C2256ECC0039B42C/\\$file/Taskutieto+2004.pdf](http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/files.nsf/files/5EC4A1734BB7E9B8C2256ECC0039B42C/$file/Taskutieto+2004.pdf). Viitattu 12.8.2004.
- Tedre S. *Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä*. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja nro 40, Joensuu 1999.
- Twigg J, Atkin K. *Carers and Services: Factors Mediating Service Provision*. *Jnl Soc Pol* 1995;24:1:5–30.
- Twigg J, Atkin K. *Carers perceived. Policy and practice in informal care*. Open University Press, Buckingham, Philadelphia 1994.
- Ungerson C. *Gender, Cash and Informal Care: European Perspectives and Dilemmas*. *Jnl Soc Pol* 1995;24:1:31–52.
- Vaarama M, Voutilainen P, Kauppinen S. *Ikääntyneiden palvelut*. Teoksessa Heikkilä M, Parpo A, toim. *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2002*. STAKES Raportteja 268, Saarijärvi 2002.
- Vaarama M, Rintala T, Eteläpää-Vainio S, Sinervo T. *Omaishoidon tuki sosiaalipalveluna*. Selvitys omaishoidon tuesta ja sen vaihtelusta vuonna 1998. Sosiaali- ja terveysministeriö, selvityksiä 1999:6, Helsinki 1999.
- Valokivi H. *Ikääntynyt kansalainen ja omainen sosiaali- ja terveyspalveluissa johdon kertomana*. Teoksessa Lehto J, Natunen K, toim. *Vastaamme vanhusten hyvinvoinnista*. Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän sopeuttaminen ikääntyneiden tarpeisiin. Suomen Kuntaliitto, Acta nro 144, Helsinki 2002.
- Valokivi H. *Participation and Citizenship of Elderly Persons: User Experiences from Finland*. *Social Work in Health Care* forthcoming. 2004;39:1/2.
- Wolfinger NH, Rabow J, Newcomb MD. *The Different Voices of Helping: Gender Differences in Recounting Dilemmas*. *Gender Issues/Summer* 1999;70–86.
- Väärälä R. *Sosiaalisten sopimusten muutos kaupunkien elämäntavan uhkana*. *Hyvinvointikatsaus* 1998:1:48–51.

HELI VALOKIVI

*YTM, sosiaalityön yliassistentti
Tampereen yliopiston Porin yksikkö*

Heli Valokivi

TOIMIVA ASIAKKUUS

Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana

Tarkastelen asiakkaan asemaa ja osallistumismahdollisuuksia suuren kaupungin ja Kriminaalihuoltoyhdistyksen aluetoimiston palveluohjauskokeiluun osallistuneen kuuden naisasiakkaan kertomuksen kautta. Mistä onnistunut tai epäonnistunut asiointikokemus rakentuu? Ajatuksiani ovat ohjanneet kokeilun alusta asti sosiaalityön keskustelut asiakkaan asemasta ja kansalaisuudesta, asianajosta (advocacy) sekä toimintakyvyn vahvistumisesta tai valtaistamisesta (empowerment). Lähdän kuitenkin liikkeelle asiakkaiden kertomuksista ja päädyn niiden kautta tarkastelemaan mainittuja käsitteitä. Tutkimuksellinen juoni siis liikkuu käsitteellisistä intresseistä empirian kautta takaisin käsitteelliseen pohdintaan.¹

Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu tutkimuksen paikkana

Kolmevuotisessa (1998-2000) kehittämis- ja tutkimusprojektissa etsittiin sosiaalityön mahdollisuuksia rakentaa rikoksiin syyllistyneiden henkilöiden ja heidän läheistensä kanssa tarpeenmukaisia palvelu- ja tukikokonaisuuksia yksilökohtaisen palveluohjauksen (case management) avulla. Yksilökohtaisen palveluohjauksen kokeilu kriminaalihuollossa oli kaupungin ja Kriminaalihuoltoyhdistyksen (KHY) aluetoimiston hanke yhteisen asiakaskunnan tueksi. Projektissa yksi kaupungin sosiaalityöntekijä siirtyi työskentelemään Kriminaalihuoltoyhdistyksen aluetoimistoon. Hänellä säilyi kaupungin sosiaalityöntekijän päätösvoimat. Käytännössä hän toimi työparina Kriminaalihuoltoyhdistyksen työntekijöiden kanssa. Projektiin ohjattiin nuo-

ria aikuisia ja perheitä, joilla oli intensiivisen tuen ja monien palvelujen tarvetta, eikä heillä ollut ennestään toimivaa asiakassuhdetta mihinkään palveluorganisaatioon.

Rikoksiin syyllistyneet tai rikolliseen elämäntapaan kiinnittyneet henkilöt ovat usein syrjäytyneet tai syrjäytymässä palvelujärjestelmästä (Kääriäinen 1994; Linderborg 2001, 185-198) ja heidän kanssaan tehtävä sosiaalityö on palvelujärjestelmän reunalla tapahtuvaa erityistä toimintaa. Yksilökohtainen palveluohjaus on yksi tapa pyrkiä katkaisemaan syrjäytymiskehitys ja tukea asiakkaita yksilöllisesti (Bonta & al. 1998; Oldfield 1998; Valokivi 2000). Projektin asiakkaiden voi kuvata olleen palvelujärjestelmän reunalla tai kokonaan sen ulkopuolella. Rikollinen elämäntapa leimaa näitä asiakkaita ja he syrjäytyvät helposti ns. normaalipalvelujen piiristä. Kohtaamiset palvelujärjestelmän kanssa ovat satunnaisia ja usein ristiriitaisia. Heidän elämäntilanteissaan on kuitenkin monia tarpeita. Rikoksiin kiinnittynyt elämäntapa, päihteiden käyttö, työttömyys, taloudelliset vaikeudet, ihmissuhdeongelmat, asunnottomuus jne. merkitsevät intensiivisen, vastuullisen ja jatkuvan sosiaalityön tarvetta.

Yksilökohtainen palveluohjaus on sosiaalityön menetelmä, jonka tarkoituksena on määritellä asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut ja tuki. Viisivaiheinen työskentelyprosessi sisältää seuraavat vaiheet: asiakkaiden valikointi, palvelutarpeiden arviointi, palvelujen ja tuen järjestäminen, tavoitteiden toteutumisen seuranta ja tarvittaessa palvelukokonaisuuden korjaaminen.² Palveluohjauksen perustehtävät ovat koordinointi, asiakkaan asioiden ajo ja neuvonta. Palveluohjaus on tapa järjestää monitahoisen ja -toimijaisen palvelujärjestelmän palveluista asiakkaan selviytymistä tukeva yksilöllinen palvelukokonaisuus. Keskeistä tässä prosessissa on palvelujen keskitetty ja vastuullinen koordinointi sekä jatkuva seuranta yhdessä asiakkaan kanssa. (ks. esim. Davies & Challis 1986; Dant & Gearing 1990; Davies et al. 1990; Orme & Glastonbury 1993; Challis et al. 1995; Ala-Nikkola & Sipilä 1996; Sullivan 1996; Ala-Nikkola & Valokivi 1997) Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen vahvistuminen ja oman toimintakyvyn tukeminen (ks. Rose & Black 1985; Simon 1994; Braye & Preston-Shoot 1995; Austin & McClelland 1996; Carvell 1999).

Palveluohjauksessa jokaiselle asiakkaalle nimetään yksittäinen työntekijä tai työpari kantamaan vastuuta asiakastyön prosessista yhdessä asiakkaan kanssa (Chapman & Hough 1999). Työntekijän tai työparin sitoutumisen lisäksi keskeistä on asiakkaan oma osallistuminen ja sitoutuminen yhteistyöhön sekä vastuunotto omasta elämäntilanteestaan (Raynor 1996; Rose & Black 1985, 250). Häntä tuetaan asettamaan tavoitteita, etenemään tavoitteiden suuntaan ja kantamaan vastuu omasta elämästä. Palveluohjaus voidaan

nähdä yhdeksi keinoksi toteuttaa käytännössä elämänpolitiikkakeskustelun esiin nostamaa toisten mahdollisuuksien politiikkaa, jossa on kyse J.P. Roosin (1996, 217) mukaan ”kolhiintuneiden identiteettien korjaamisesta ja itsekunnioituksen kehittamisestä”. Elämänpolitiikka liittyy elämää koskeviin päätöksiin ajassa, jolloin yleisesti hyväksytyt ja itsestäänselvät periaatteet ja auktoriteettirakenteet eivät enää toimi. Ratkaisuihin on neuvoteltava ja yksilöiden on tehtävä valintoja. (Giddens 1991, 214.)

Kolmevuotisessa palveluohjauskokeilussa 84 asiakkaasta naisia oli 16. Palveluohjauskokeiluun ohjattiin moniongelmaisia asiakkaita, joilla ei ollut toimivaa asiakkuutta mihinkään palvelujärjestelmän tahoon tai yhteistyö ei toiminut. Syinä tähän voi olla asiakkaan ja työntekijän vaikeus tehdä yhteistyötä, toimimaton vuorovaikutussuhde tai ulkopuolelta määrittyvät sosiaalityön reunaehdot ja toimintamahdollisuudet. Vuosina 1999–2000 haastattelin kolmeatoista mies- ja kuutta naisasiakasta. Tässä artikkelissa tarkastelen kuuden naispalveluohjausasiakkaan palvelupolkuja ja –kokemuksia. Haastatelluista naisista neljällä oli oma rikosseuraamukseen perustuva KHY:n asiakkuus palveluohjausasiakkuuden lisäksi. Naisista kahdella oli ainoastaan palveluohjausasiakkuus, mutta heidän puolisoillaan oli rikosseuraamukseen perustuva KHY:n asiakkuus. Heistä toisella oli lapsia. Valitsin artikkelini aineistoksi naisasiakkaiden haastattelut, koska kiinnostuin tarkastelemaan lähemmin näiden naisten kaksinkertaisesti reunalla olevaa asemaa. Kriminaalihuollon asiakkuus asettuu koko palvelujärjestelmän reunalle ja asiakasryhmänä naiset ovat kriminaalihuollon palvelujen sisällä vähemmistönä.

Lähestymistapani tässä artikkelissa on aineistolähtöinen. Haastatteluun pyydetty ja tavoitetut palveluohjauskokeilun naisasiakkaat kertovat omat tarinansa kokemuksistaan kohtaamistilanteista palvelujärjestelmän kanssa. Kertomusten keskeisiksi teemoiksi ja kysymyksiksi nousevat seuraavat kysymykset: Mikä on heidän reittinsä palveluohjauskokeilun asiakkaiksi? Minkälaisia kohtaamisia heillä on ollut eri palvelutuottajien kanssa (mukaan lukien kohtaamiset projektissa)? Miten he kuvaavat onnistuneita palvelukokemuksia ja minkälaisia esteitä he ovat kohdanneet? Minkälaisia muutoksia asiakkaiden elämäntilanteissa on tapahtunut?

Reitti palveluohjauskokeiluun

Haastattelemani naiset tulivat palveluohjauksen piiriin oman tai avopuolison KHY:n asiakkuuden perusteella ja valvojan kautta. Millaisena he kuvaavat asiakkuuden alkamisen suhteessa omaan toimintaansa?

Ote 1³

”Kun sillä [avopuolisolla] oli tää nuorisorangaistus. ...ja sitten mäkin vaan jotenkin rupesin täällä käymään.” (XII, 1)

Avopuolison asiakkuuden myötä myös haastateltava alkaa asioida KHY:n aluetoimistolla. Haastateltavan oma aktiivisuus ja toiminta on vähäistä. Hän ei tee varsinaista valintaa, eikä asiakkuudelle ole varsinaista syytä. Asiakkaaksi on ikään kuin ajaututtu. Toisaalta asiakkuus alkaa varsin vaivattomasti. Pariskunnan on helppo asioida yhdessä sekä sosiaalitoimeen että valvontaan liittyvissä asioissa samassa toimistossa. Seuraava esimerkki kertoo toisenlaisesta reitistä palveluohjauskokeilun asiakkuuteen:

Ote 2

”Haastattelija: Ja sä tulit niinkun sitä kautta tähän mukaan [avopuolison yhdyskuntapalvelu]?

Vastaaja: Joo. Ja sitte, tota, sitä kautta, että meillä oli, kun me muutettiin viime vuoden, -99 elokuussa alueelta D niinkun alueelle B, meillä vaihtu se sossu niinkun siinä. ... Niin me ei tultu siis millään muotoon toimeen sen alueen B virkailijoitten kaa, ei mitenkään, niin me sitten äkättiin, mä tivasin sitä Arolle [valvoja] ensin jotenkin ohimennen ja tiedettiin, että täällä on niinkun Kriminaalihuollolla oma sosiaalityöntekijä. ... Ja ajateltiin, että ne kaikki asiat hoitus täällä samassa paikassa, plus että kun me ei tultu toimeen sen alueen B kanssa.

Haastattelija: Joo.

Vastaaja: Päästiin sitte, Luojan kiitos.” (XVII, 1–2)

Haastateltavan asuinalueen ja avopuolison kanssa virallisesti yhteen muuton jälkeen asiointi kaupungin aluetoimistossa ei enää toiminut. Aiemman asuinalueen sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyö oli onnistunut. Haastateltava on kuullut KHY:n aluetoimistossa toimivasta kaupungin sosiaalityöntekijästä ja tiedustelee avopuolison valvojan kautta epätydyttävän sosiaalitoimen asiakkuuden siirtämistä samaan paikkaan avopuolison yhdyskuntaseuramuksen kanssa. Siirtotoiveen perusteena on toimimaton asiakkuus ja asioinnin keskittämistoive. Seuraavassa esimerkissä haastateltava toimii erittäin aktiivisesti oman palveluohjausasiakkuuden puolesta:

Ote 3

”Haastattelija: No, missäs vaiheessa Elina [projektityöntekijä] tuli kuvioihin mukaan?

Vastaaja: No, mä olin jonkun aikaa nyt siellä Kaupunginosan sossussa. ... Pari-kolme kuukautta, kaks kuukautta taisin käydä siellä. ... Sitten mä vaihdoin tänne, kun tutustuin Elinaan tän Krimin kautta, ja huomasin, ett se on mukava ja se ymmärtää ihmistä niinkun ihmisenä, eikä asiakkaana vaan. Toisin kun siellä Aluetoimistossa. Sitten mä pyysin, että pääsin tänne. Siellä Aluetoimistossahan ne vastusti ihan täysin, mutt sitten Erja [valvoja] soitti vaan, ett tää nyt on käytävä, tälleen tää homma. ... Ne suostu sitte.” (XI, 10)

Haastateltava kertoo hakeutuneensa aktiivisesti ja kysyneensä itse päästä mukaan palveluohjauskokeiluun. Hän on tutustunut projektityöntekijään KHY:n aluetoimistossa asioidessaan valvojansa kanssa. Haastateltava kokee, että projektityöntekijä ymmärtää häntä, joten haastateltava pyytää päästä palveluohjauskokeiluun mukaan. ”Ihmisenä ymmärtäminen” on toivottavampaa kuin ”asiakkaana ymmärtäminen”. Hän ottaa aktiivisen toimijan roolin oman asiakkuutensa siirtämiseksi. Päämääränsä saavuttamisen tueksi hän saa valvojan, joka on yhteydessä kaupungin aluetoimiston sosiaalityöntekijään. Haastateltava voittaa asiakkuuden siirtoon kohdistuneen vastustuksen valvojan tuella.

Aktiivisesti palveluohjauskokeiluun hakeutuneet asiakkaat olivat kuulleet positiivista palautetta palveluohjauskokeilusta muilta asiakkailta tai olivat tutustuneet projektityöntekijään KHY:n aluetoimistolla muuten asioidessaan. Heitä miellytti se, että palveluohjauskokeilussa yhdistyi kriminaalihuollossa ja kaupungin sosiaalitoimessa asiointi sekä ystävällinen kohtelu. Myös ilman omaa KHY:n asiakkuutta asiointin keskittäminen KHY:n tiloihin oli toivottavaa, koska avopuoliso asioi siellä joka tapauksessa. Lisäksi usein taustalla oli se, että asiointi oman alueen sosiaalitoimistossa ei toiminut haastateltavan toivomalla tavalla ja haastateltavan toimintakykyä vastaavasti tai heillä oli ollut negatiivisia asiointikokemuksia.⁴

Kohtaamiset palvelujärjestelmän kanssa

Haastatteluissa haastateltavat kertovat näkemyksiään omasta asemastaan palvelujärjestelmän kentällä ja koko yhteiskunnassa. Samalla he jäsentävät asiakkuuttaan palveluohjauskokeilussa. Asiakkaan paikka yhteiskunnassa voi olla hyvin marginaalinen, jopa ulkopuolinen, kuten seuraavan esimerkin haastateltavat kertovat:

Ote 4⁵

”Vastaaja 1: Poliisi on yhteiskunnan tuki ja turva. Meidät luokitellaan yhteiskunnan vihollisiksi, niin mitä siitä voi sitten päätellä? Jos poliisi suojelee yhteiskuntaa sen vihollisilta. Poliisi on vihollinen.

Haastattelija: Niin teille sitten?

Vastaaja 1: Mun mielestä asia on niin.

Vastaaja 2: Onhan se vihollinen.

Vastaaja 1: Niin, se suojelee yhteiskuntaa kriminaaleilta.” (VI, 10)

Haastateltavat kuvaavat haastattelutilanteessa, miten heidän kaltaisensa rikoksiin syyllistyneet henkilöt luokitellaan yhteiskunnan vihollisiksi. Viranomaiset, erityisesti poliisi edustavat yhteiskuntaa. Poliisin tehtävä on suojella yhteiskuntaa heidän kaltaisiltaan ”kriminaaleilta”. Tässä he määrittelevät asemansa yhteiskunnan ulkopuolelle.⁶

Haastateltavilla naisilla on ollut monenlaisia kokemuksia palvelujärjestelmän eri toimipaikoissa asioinnista. Osa kokemuksista on ollut tavanomaisia ja neutraaleja, osa positiivisia, mutta he kertovat myös esimerkkejä asiointitilanteista, joissa he ovat kokeneet huonoa kohtelua tai heidän tarpeitaan, toiveitaan ja mielipiteitään ei ole kuultu (ks. myös ote 3). Suhde sosiaalitoimessa asiointiin voi olla välinpitämätöntä:

Ote 5

”Haastattelija: Mites sitten, onko se vanha työntekijä siellä sosiaalitoimistossa kenen luona te ootte käynyt, että oletko sä Tiina ollut pitkään hänen asiakkaanaan?

Vastaaja: No en mä nyt kovin pitkään. ...

Haastattelija: Mites sitä ennen noi toimeentulotukiasiat hoitu?

Vastaaja: Mää olin sillä toisella hoitajalla.

Haastattelija: Samalla alueella kuitenkin, siellä Aluetoimistossa?

Vastaaja: Joo.

Haastattelija: Mikäs siinä tuli, että se vaihtui?

Vastaaja: Jaa, vaikee sanoo.

Haastattelija: Sää et tiedä?

Vastaaja: En, eikä ole kyllä kiinnostunutkaan, kun sieltä vaan saa rahaa.

Haastattelija: Et se on se pääasia se tuki?

Vastaaja: Totta kai.

Haastattelija: Onko siellä ollut joskus jotain hankaluuksia? Rahan suhteen tai asioinnissa?

Vastaaja: Liian vähän.

Haastattelija: Liian vähän.

Vastaaja: Liian harvoin.” (VI, 11)

Haastateltavan suhde asiointiin on etäinen ja välinpitämätön. Hän haluaakin pitää yhteyden mahdollisimman ohuena. Työntekijän vaihtuminen ei vaikuta mitenkään hänen asiointikokemukseensa eikä asia edes kiinnosta häntä. Haastateltavan ainoa tavoite on, että toimeentulotukeen liittyvä asiointi tulee hoidetuksi ja että hän saa rahaa. Toisaalta asiointikokemuksia voi olla ääri-laidasta toiseen. Seuraavassa otteessa haastateltava kuvaa, miten asiointi eroaa aluetoimistossa ja projektissa (ks. myös ote 2):

Ote 6

”Haastattelija: Mikä ero siinä on? ...

Vastaaja: No, sehän on ihan niinkun yö ja päivä, mun mielestä. Siis ajattelee sillai, että menet sinne [sosiaalitoimistoon] ja sitt sulla on aika varattuna siä, siellä on hirvee jono ihmisiä, ketkä odottaa siihen samaan, sinne samaan pieneen koppiin ja. ... Ja tota, sitte se näpyttelee siellä ja haukkuu mut suurinpiirtein pataluhaks, ett jaaha, mitäs nää sun työvoimatoimiston asiat ja tämmöset. Kyllä sun pitäs ne hoitaa ja. Siis sillai, mun mielestä, eikä minkäännäköstä semmosta, ei anneta mitään. Ja miks mun pitäs antaa jollekin ihmiselle jotain, jos ei se anna mulle mitään? ... Leinollahan [projektityöntekijä], sillähän on aikaa, ja se sentään paneutuu ja yrittää niinkun tehdä parhaansa ja silleen. Ettei se vaan näpyttä ne juttunsa sinne ja sano, että joo, että ens kuussa uudestaan. ... Taikka jostain semmosesta asiasta, kun mä oon senkin kans puhunu, että kun mulle rupes tuolla rähjään tuolla, kun mä asuin Kumpulassa, niin mä olin tossa Mannerkadun sossussa, niin mulle rupes se muija rähjään siellä, että joo, että, kun mä sanon, ettei oo, kuka sun rahat on peittäny. Mä sanoin siihen, että ne meni jo melkein heti seuraavana päivänä, kuu-kausi sitten. Se rupes mulle tämmöstä rähjään, että mitä sä sillai, että nyt pitää laittaa kahden viikon välein nää rahat. ... Että ei tommonen rahankäyttö sovi ol-lenkaan, että kyllä sun nyt pitää aikuistua. Sehän on, mitä se, en mä sille valittanu että mulla olis niinkun nälkä tai vilu. ... Mähän sen päätän, että kuinka mä ne rahani käytän. Eihän se nyt niille kuulu mitään.” (X, 14-15)

Haastateltava kuvaa asiointikokemuksiaan vertailun ja kontrastin rakentamisen kautta ennen palveluohjauskokeilua (”yö”) ja kokeilun aikana (”päivä”). Haastateltava on asiointunut monissa sosiaalitoimistoissa. Monet tekijät vaikuttavat negatiiviseen asiointikokemukseen. Jonottaminen ”samaan pieneen koppiin” ja sosiaalitoimen fyysinen tila voi tuntua pahalta⁷. Haastateltava kokee työntekijän arvostelevan häntä, vastavuoroisuus ei toteudu, eikä asiakkaan tilanteeseen paneuduta. Sosiaalitoimisto tilana sekä sosiaalityöntekijän antama palaute ja arvostelu ilmentävät ylhäältä alas asetelmaa. Ennen kaikkea asiointikokemukseen vaikuttaa se, miten työntekijä kohtaa asiakkaansa, paneutuu asiakkaan tilanteeseen sekä kunnioittaa asiakkaansa valintoja ja itsemääräämisoikeutta.

Seuraavissa kahdessa otteessa haastateltava kertoo kahdesta eri kohtaamisesta palvelujärjestelmän kanssa, joissa haastateltavan omasta aktiivisuudesta ja toiminnasta huolimatta asiat eivät ratkea hänen toivomallaan tavalla.

Ote 7

”No, Emilia syntyi syyskuussa. ... Niin tota, sitte lokakuussa piti jo saada molemmista lapsista lapsilisä. ... Ja ne laski sen lokakuun alussa meille tuloks automaattisesti. No, sitte Kela jonkun häslingin takia ei maksanu mulle kun Eetusta lapsilisän, 535, multa jäi saamatta Emiliasta se 657 Kelalta, minkä sosiaalivirasto oli niinkun katonu mun tuloks. Ja mä soitin näitisti ja esitin, että voisitteks te korjata, että tää on niinkun iso vaje tää 657 markkaa meidän lompakkoon, niin voisitteks te korjata. Niin ei. Mä soitin johtavalle sosiaalityöntekijälle, se sano, että eksä vois jotain muuta ratkasua keksiä kun itkee sosiaalivirastolle tätä asiaa. Mä sanoin, että mihinkä muualle, kerro mulle mistä mä sen rahan teen. ... Ja tota, se kielsi, sitä ei ikinä korjattu. ... Mä soitin tohon Alueen johtavalle, joka oli ollu Matin [haastateltavan avopuoliso] sossu monta vuotta, se Kirsi Kataja. Mä soitin sille, niin se sano, että hän ei voi siihen puuttua, kun se ei ole hänen aluettaan, mutta jos hän olis ne työntekijät, hän korjais, ja se ei vaadi kun yhen rivin näpyttelyn vaan. Ett hän kyllä korjais. Niin ei korjannu. .” (XVII, 2-3)

Haastateltavan oma yhteydenotto sosiaalitoimeen ei riitä tuomaan muutosta lapsilisän maksun viivästymisestä johtuneeseen perheen taloudellisen tilanteen vaikeutumiseen. Haastateltava toimii aktiivisesti ja ottaa useisiin tahoihin yhteyttä asian edistämiseksi. Alueen sosiaalityöntekijä ei muuta päätöstä puuttuvan lapsilisän osalta puhelun perusteella. Oman alueen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa tilanne ei muutu haastateltavan toivomalla tavalla. Päinvastoin haastateltava kokee tulevansa torjutuksi ja loukatuksi, vaikka hän on esittänyt asiansa ”näitisti”. Toisen alueen johtava sosiaalityöntekijä, joka on avopuolison entinen vastuusosiaalityöntekijä, ilmaisee ymmärtämystä, mutta ei katso olevansa toimivaltainen asiassa. Tilanne selvitetään järjestelmän asettamien ehtojen mukaisesti vasta seuraavan kuukauden toimeentulotukitapaamisen yhteydessä. Seuraavassa kohtaamisessa haastateltava muuttaa toimintastrategiaansa.

Ote 8

”Sitte Emilia sairastu, meiän tyttö, maitoallergiaan marraskuun alussa. ... Ja mä soitin sinne sossuun, että nyt on tämmönen juttu, ett se on sairastunu. ... Niin mä sanoin, ett mä tarvisin sitoumuksen niihin maitoihin. Ne sano, ett teillä on joulukuun 17. päivä aika, elettiin marraskuun ensimmäistä viikkoo ja

ne sano, että teillä on joulukuun 17. päivä aika, selvitetään tää asia silloin. Mä sanoin, että kun mä yritin sanoo niille, että mulla on kolmen päivän välein maitolasku 252 markkaa, mä en pysty ... yli puoltoista kuukautta elää tällä toimeentulotuella ja ostaa vielä maitoo tolle tytölle. Niin ei, asia on nyt näin ja luuri kiinni. Mä soitin sitte, mä hermostuin ja rupesin itkeen, että millä mä mun tyttärtä ruokin. Mä soitin Sairaalaan noihin sossuihin ja ne näki sieltä, ne sai Sairaalasta suoraan ne Emilian sairaskertomukset nokkansa eteen, kun mä latelin sen syntymääjan, niin ne soitti sille Hakalalle [asuinalueen sosiaalityöntekijä], niin tuli sitte sitoumus.” (XVII, 3)

Toisessaakaan kohtaamisessa haastateltavan yhteydenotto alueen sosiaalityöntekijään, nyt vauvan maitoallergian puhkeamisen aiheuttaman muutoksen vuoksi, ei tuota muutosta. Haastateltava muuttaa toimintastrategiaansa ensimmäisen puhelun jälkeen. Hän ei enää ole yhteydessä alueen johtavaan sosiaalityöntekijään tai muuhun kaupungin sosiaalitoimen työntekijään vaan hän soittaa sairaalan sosiaalityöntekijälle. Tämä yhteydenotto tuottaa tulosta haastateltavan näkökulmasta. Kaupungin sosiaalitoimen ulkopuolinen toimija toimii haastateltavan asioiden ajajana tilanteessa, jossa järjestelmän sisältä ei löydy tukea haastateltavalle.

KHY:n toimistossa asiointi kuvataan useimmiten helpoksi ja joustavaksi, kuten seuraavasta esimerkistä voi lukea:

Ote 9

”Täällä [KHY:n aluetoimistolla] niinkun sitten, tarvi niinkun just sellanen tiimi, ett kaikki jeesaa. Ett täälläkin, kun mä tuun, jollei oo Erja paikalla, mä kysyn vaikka, että onko sitten Timo paikalla tai onko sitten vaikka Veli paikalla, tai onko vaikka se ja se. Ett no, oisko ees Elina? Joo, on se mutt silloin asiakas. Mä voin tulla oottaan. Just silleen, että niinkun hirveesti, että moni tietää sillee mun asioista vähän ja.” (XI, 26)

Haastateltava tuo esiin, että hän voi tavata vastuutyöntekijän lisäksi myös KHY:n aluetoimiston muita työntekijöitä, koska he tietävät haastateltavan asioista ja ovat hänelle tuttuja. Poikkeaminen KHY:n aluetoimistoon on helpoa toisin kuin toimistoon, jossa useita ihmisiä jonottaa samassa odotustilassa vastaanottohuoneisiin (vrt. ote 6). Odottaminen KHY:n aluetoimiston odotustilassa on mahdollista.

Asiakkaan asioiden ajoa palvelujärjestelmässä

Haastateltavat kertovat esimerkkejä tilanteista, joissa projektityöntekijä, KHY:n työntekijä tai joku muu työntekijä (ks. ote 8 – sairaalan sosiaalityöntekijä) puolustaa haastateltavaa, puhuu haastateltavan puolesta ja tukee haastateltavaa asiointitilanteessa muussa toimipaikassa. Seuraavassa esimerkissä valvoja on konkreettisesti paikan päällä sosiaalitoimistossa sosiaalityöntekijän vastaanotolla haastateltavan kanssa:

Ote 10

”Erja [valvoja] on mukana ollu näillä, kun meillä oli, silloin kun me sosiaali-huollossa käytiin, niin meillä oli Kaupunginosassa. Kun me asuttiin Kaupunginosassa, niin meillä oli siellä sosiaalihuoltokin tietenkin. Niin se oli esimerkiks mukana siellä käynneilläkin ja yritti niinkun selittää, että minkä takia me muutetaan taas ja kaikkee tällästä näin. ... Puolustamassa meitä yleensäkin niinkun joka puolella aina, että. ... Kun sitä nyt tietenkin paremmin uskotaan kuin nuoria yleensä niin. ...

Ja sitt kun Erja oli siellä mukana, niin sitte käyttäydyttiin niin erilailla, että mä en tiedä ees, uskoko Erja, kuinka törkeitä siellä ollaan oltu. Kun se vielä tunsii, sattu tunteen sen meiän sosiaalityöntekijän ihan ...

Yrittääkö ne sitten heti ottaa sen kuristusotteen, kun ovesta astut sisään, taikka mitenkä. En tiedä. Koska eihän ne kuitenkaan sieltä määräänsä enempiä tai vähempää anna, niin minkä takia sitä pitää sitten niin työkeesti ilmottaa kaikki asiat.” (XII, 4-6)

Haastateltava kuvaa, miten asiointi sosiaalitoimistossa valvojan kanssa eroaa aiemmista kohtaamisista saman työntekijän kanssa. Valvoja on haastateltavan ja tämän avopuolison mukana selittämässä, tukemassa ja vahvistamassa asian käsittelyä sekä puolustamassa asiakkaitaan. Haastateltava arvioi, että valvojan läsnäolo tuo uskottavuutta nuorten asiakkaiden kertomukseen. Hän kokee myös, että kohtelu ja palvelu on parempaa valvojan läsnäollessa kuin se on ollut aiemmin. Lisäksi hän pohtii, että voiko valvoja uskoa, miten huonoa kohtelu voi olla. Varsinkin kun valvoja tuntee sosiaalitoimen työntekijän entuudestaan. Haastateltava miettii, mikä merkitys työkeällä käytöksellä on, kun hänen käsityksensä mukaan tiettyyn avustukseen asiakas on oikeutettu joka tapauksessa.

Palveluohjauksokkeilussa työntekijät auttavat ja tukevat erilaisten konkreettien asioiden järjestämisessä:

Ote 11

”...mutta me muutettiin elokuussa, niin se [lapsi Eetu] ei saanu täältä millään [päivähoito]paikkaa. Ne sano, ett neljän kuukauden jonot. Mä jouluna soitin, niin ei pääse. Sitt mä soitin, sainkohan mä sen, hei, helmikuussa vasta sitte tarhaan. Vai Leino sen jotenki järjesti. Mun mielestä Leino soitti sinne Asuinalueen päiväkodin johtajalle ja se oli vaan Elinalta kysyny, että se on sitä mieltä, ett Eetu tarvii paikan ja Leino sano, ett joo, niin sitt se vaan järjesty.” (XVII, 12)

Haastateltava yrittää itse järjestää lapselleen asuinpaikan muuton jälkeen päivähoitopaikkaa, mutta hän ei onnistu siinä. Perusteena on jono päivähoitopaikkoihin. Jonon mittaisen odottelun jälkeen haastateltava on uudelleen yhteydessä asiasta, mutta hoitopaikkaa ei löydy vieläkään. Hoitopaikka järjestyy vasta projektityöntekijän yhteydenoton tuloksena. Projektityöntekijän (huom. kaupungin sosiaalityöntekijä) arvio hoitopaikan tarpeellisuudesta vakuuttaa päiväkodin johtajan asiasta ja päivähoitopaikka järjestyy. Projektityöntekijän arvio päivähoitopaikan tarpeellisuudesta ja yhteydenotto ovat tuloksellisempia kuin lapsen äidin toiminta.

Palveluohjaajina toimineet työntekijät ovat tukeneet haastateltavia monissa käytännön asioissa, mm. asuntoasioiden hoitamisessa, opiskelu- ja työllistymisvaihtoehtojen selvittelyssä, lastenhoidon ja kotiavun järjestämisessä sekä kriisitilanteissa. Haastateltavat kertoivat esimerkkejä tilanteista, joissa projektityöntekijä tai KHY:n työntekijä ovat toimineen asiakkaan asianajajina konkreettisesti yhteydenotoissa eri tahoihin ja paikan päällä asioidessa (ks. myös ote 3). Asiakkaat ovat saaneet tarvitsemiaan palveluja projektityöntekijän ja KHY:n työntekijöiden tuella.

Asiakas-työntekijä – suhteen rakentuminen

Haastatteluissa yhdeksi keskeiseksi teemaksi nousee asiakas-työntekijä – suhteen rakentuminen ja toimivuus. Seuraavassa esimerkissä hyvä suhde, joka näkyy mukavana ja toimivana asiointina, rakentuu vaivattomasti:

Ote 12

”Että ihan semmonen suhde kehitty niinkun siihen välille, että vaikka mun ei olis tarttenu mitenkään tulla, niin täällä oli mukava käydä. ... Joskus saatettiin tulla ihan muuten vaan pistäytyyn, kun ohi käveltiin. ... Eri asenteita ja. Esimerkiks täällä Elina ottaa aina hirveen, vaikka se ei nyt sitä välttämättä anna, mitä sä tässä yrität, niin se ottaa sen silti ihan ja käsittelee asian ja selittää miksi se on näin.” (XII, 1–2, 6)

Haastateltava kertoo, miten hänen ja työntekijän välillä on kehittynyt niin hyvä suhde, että KHY:n aluetoimistolla voi pistäytyä myös ohimennen. Asiat käsitellään perusteellisesti. Vaikka haastateltava ei välttämättä aina saa halua- maansa, niin asian käsittely ja päätöksen perusteleva auttavat häntä ymmärtämään ja hyväksymään tilanteen.

Seuraavassa esimerkissä näkyy, miten molemminpuolinen luottamus on toimivan asiakas–työntekijä -suhteen edellytys.

Ote 13

”Siinä mielessä, että ensinnäkin. Mun mielestä on kauheen ihanaa silleen kun, vaikka on tämmösessä paikkaa, että mä aattelin itteni, jos mä olisin täällä, kun muutenkaan mä en luota kehenkään. Niin yhtäkkiä mä niinkun, kun tekee sille kun sanotaan tai sillai, niin saa semmosta luottamusta. Mun mielestä on kauheen ihanaa, kun muhun luotetaan. ... Koska mun mielestä, mä en, kaikki aina sanoo, että sä oot niin luotettu, ettei suhunn pysty luottamaan ja, tai siis joskus, niinkun ennen. ... Ja sitten niin se, kun nää on niin innostuneita kaikista asioista sillai, että jos mä sanon, niinkun tästä tietokonekin, niin voi että, kun nää varmaan on tehnyt hirveesti ylityksiä, että ois saanut mut johonkin kurssille. Mutta silleen, että semmosta tukee, tai semmosta innostusta. ... Niinkun lisää. Ja tukee nimenomaan. Ja semmosta, että vähän tietää itekin just, että, tulee niin erilaisia vaihtoehtoja semmosia, mutta ei mitään tarvi, ei pakoteta mitään, mutta annetaan vaihtoehtoja, että tietäs itekin että mihin päin sitten lähtee tästä.” (X, 14)

Haastateltava kertoo, miten hän ei ole luottanut keneenkään, eikä häneen ole luotettu. Palveluohjauskokeilussa hän kokee, että häneen luotetaan ja hän luottaa vastuutyöntekijöihin. Kohtaaminen on yksilöllistä. Hyvään asiakas-työntekijä - suhteeseen liittyy kuuleminen, rohkaus ja tuen antaminen, jopa innostuneisuus. Lisäksi asiakkaalle annetaan tietoa eri asioista ja vaihtoehtoja. Haastateltava ei koe, että häntä pakotettaisiin mihinkään, vaan hänelle selvitetään eri vaihtoehtoja, joista hän voi itse valita ja tehdä päätöksiä. Hyvä asiakas-työntekijä – suhde rakentuu yhteisissä keskusteluissa, joissa myös työntekijä sanoo mielipiteensä ääneen. Hyvä asiakas–työntekijä – suhde ja luottamus voi rakentua myös yhdessä tekemisen kautta, kuten seuraavassa esimerkissä tapahtuu:

Ote 14

”Vastaaja: Ett Erja on vaan niinkun käytännön asioita. Ett mennään työkkäriin yhdessä ja se tulee mun kaa välillä sossuun ja. ... Ett niinkun alussa oli, kun mä menin sählyä pelaan justiin tän Krimin porukan kanssa, niin oli justiin,

että mentiin Se oli niinkun kaveri, joka tulee kauppaan mukaan ja, että hyvä Mia, näytää niille, että pelaat sählyä sitte ihan kunnolla ja. Siis silleen, niinkun ystävä. ... Ettei ollu mitään niinkun virallinen, että kirjottaa paperille siinä, että mitäs sä oot touhunnut ja. Ei ollu silleen virallinen ollenkaan. ... Ett kerron niinkun omasta elämästä ja, kaikkee.

Haastattelija: Se on ollu varmaan aika tärkeetä siinä

Vastaja: Eli siis. Totta kai, niin. Ett kun koko ajan vaihtu ihmiset niinkun viime vuosina, ett oli vaikka minkä näköstä kulkijaa ja sitte yht'äkkiä huostaan-otettiin, siellä on uudet ihmiset. Sitten taas vietiin Itä-Suomeen, siellä oli uudet ihmiset, tulee tänne niin sitten tulee taas uudet ihmiset ja ... Se oli hirveen tärkeetä, ett huomaa, ett pysty luottaa.” (XI, 14-15)

Haastateltava kuvaa valvojan olevan kuin ystävä tai kaveri, joka kannustaa, tulee mukaan esimerkiksi kauppaan ja kertoo omasta elämästä, eikä ole virallinen tai kiinni papereissa. Valvonnan kuluessa yhdessä tekemisen kautta luottamus valvojaan on syntynyt. Haastateltava kritisoi työntekijöiden vaihtuvuutta. Hän on kohdannut monia työntekijöitä lähihistoriassaan ja uusien ihmisten kohtaaminen ei ole hänelle helppoa.

Asiakas-työntekijä - suhteen toimivuus ja luottamuksellisuus nousevat hyvin arkisista yhteisistä keskusteluista ja yhdessä tehdyistä asioista. Palveluohjaaja kannustaa asiakasta, on asiakkaan tukena asioinnissa eri paikoissa, selvittää eri vaihtoehtoja ja kuuntelee. Ennen kaikkea työntekijä on haastateltavalle tuttu ja läheinen ihminen. Suhde jää etäiseksi ilman molemminpuolista sitoutumista yhteisiin keskusteluihin ja yhdessä tekemiseen (vrt. ote 5).

Mikä on muuttunut?

Viimeisenä haastateltavien kertomuksista esiin nousevana teemana on haastateltavien elämäntilanteiden muutos. Miten he kuvaavat elämäntilanteissaan tapahtuneita muutoksia palveluohjauskokeilun aikana? Tilanne voi säilyä muuttumattomana ja melko etäisenä, kuten seuraavassa esimerkissä haastateltavat kuvaavat:

Ote 15

Haastattelija: No mites täällä, Krimissä asiointi sujuu?

Vastaja 1: Ei mitään ongelmaa.

Vastaja 2: Ei ole mitään.

Haastattelija: Eikä ole koskaan ollutkaan?

Vastaaja 1: Ei ja tuskin tuleekaan.

Haastattelija: Mistäs se johtuu, että täällä sujuu?

Vastaaja 2: Toi kemia toimii sillei, ettei tarvi () . (VI, 12)

Haastateltavilla ei ole minkäänlaisia vaikeuksia asioida KHY:n aluetoimistolla, yhteistyö toimii ja heidän arvionsa mukaan tilanne tulee säilymään muuttomattomana. Seuraavassa esimerkissä taas haastateltava kertoo, miten tilanne on muuttunut kokeilun aikana:

Ote 16

”Vastaaja: Mua on autettu niin paljon, että eihän, siis, mähän oon aikuinen ihminen, eikä kuulu mua. Että tuleehan noi ihmisekkin toimeen. Ei niilläkään rahaa oo. Ja se on mun ongelma, jos mulla ei rahaa oo. Että sitte taas niin tota, en minä kehtaa tänne tulla jotain rahaa pummaileen, helkutti. Kun toi, mun mielestä mä saan muutenkin, tää on pelannu liiankin hyvin niin. Ei mikään asia oo takunnu ja mä oon tottunu siihen, että asiat ei mee niin

Haastattelija: Et sulla on kokemus, että joutuu puhumaan.

Vastaaja: Joo, että kyllä, se on kyllä vihon viiminen, ett mä tulisin tänne valittaan ... En mä kehtaa, vaan yksinkertaisesti. Mä oon saanu niin paljon ja tukee joka asialle ja sillai ja. Pakko mä tosiaan oon sitte pöllö ja en mä mikään, ei musta oo tullu raitis, eikä. En mä oo mikään mallikansalainen. Rikoksia en ole tehny! ... Että en mä oo ollu niinkun mikään huligaani.” (XVI, 1)

Haastateltavan arvion mukaan jokaisen aikuisen ihmisen pitäisi tulla toimeen omillaan, myös hänen. Haastateltavaa on kuitenkin autettu ja tuettu sekä asiat ovat toimineet hyvin palveluohjauskokeilussa. Haastateltava liittyy asiakas-työntekijä - suhteeseen vastavuoroisuuden. Saamansa avun ja tuen vastapainoksi asiakkaan tulisi pyrkiä raittiuteen ja rikoksettomaan elämään. Oman arvionsa mukaan hän ei ole saavuttanut raittiutta, mutta hän on ollut tekemättä uusia rikoksia. Toimiva asiakas-työntekijä – suhde kannustaa asiakasta pyrkimään asetettuihin tavoitteisiin.

Seuraavassa esimerkissä taas rikoksiin ja päihdekäyttöön liittyvät kysymykset on jo ohitettu ja on aika miettiä tulevaisuutta:

Ote 17

”Ei mulla, mä oon ollu kaks vuotta selvinpäin ja ei mulla, niin mä en oo käyny enää ... Mä kävin Huumehoitopaikassa, mä kävin, oon käyny siellä monta vuotta. Mutta nyt mä lopetin, en mä oo siellä varmaan nyt vuoteen käyny, kun mun mielestä tää on niinkun ihan yhtä hyvä tuki, jos ei parempi. ... Täällä

kriminaalihuollossa, koska mä oon, se on niinkun ohi menny se aikakausi, jollon mä en halunnu jatkaa enempää, mä en jaksu mitään. Mä oon kelannu ne asiat kaikki jo ja nyt mä niin kun haluan unohtaa ja mennä eteenpäin.” (X, 6)

Haastateltava kertoo kokevansa, että menneisyydessä tapahtuneet asiat on käyty läpi ja nyt on aika suunnata katse eteenpäin. Tarvitsemansa tuen hän arvioi saavansa projektityöntekijältä ja valvojalta. Hyvän asiakas-työntekijä -suhteen myötä elämäntilanteen monista asioista voi keskustella tapaamisten yhteydessä luottamuksellisesti. Lisäksi hänen kykynsä toimia palvelujärjestelmän asiakkaana itsenäisesti on rakentunut:

Ote 18

”Mä ymmärrän sen kauheen hyvin, että kun työttömänäkin on monia vuosia ihmiset, taikka joutuu just työttömäksi eikä oo koskaan ollu työttömänä. Sitte pitää täyttää kaikennäkösiä KELA:n lappuja ja kaikennäkösiä semmosia työmarkkinakarensseja ja niissä on ihan sekasin hei. ... Niissä on ihan sekasin. Ja pitäs itte ne kaikki tehdä. Koska mä en pysty sitt taas. Kyllä mä nyt jo pystyn, mutta mä en pystyny kyllä hoitaa asioitani. Mä yritin niitä hoitaa, mutta mä, mun meni hermot aina kun ei mikään niinkun luistanu mihinkään päin. Ja sossusta ei tullu ikinä koskaan hyvää palautetta. Niinkun semmosta palautetta, että jaaha, tää on menny, täähän onkin tää asia kunnossa. Ja kaikki oli aina jotenkin rempallaan. ... Aina joku lappu puuttu ja joku ois pitäny täyttää ja joku lappu oli myöhässä ja sitte taas kaikki alusta. ... Niin, niin. Pitäis enemmän saada sitä semmosta tukea, tai semmosta aikaa.” (X, 16)

Haastateltava kuvaa omassa elämäntilanteessa tapahtunutta muutosta. Ennen hän ei selviytynyt asioinnista eri toimipaikoissa. Hän hermostui kun yrityksistään huolimatta asiat eivät sujuneet tai papereita puuttui eikä hän saanut hyvää palautetta. Nykyään hän selviytyy asioiden hoitamisesta itsenäisesti. Riittävä aika ja tuki sekä positiivisen palautteen saaminen ovat avaimia asioinnista selviytymiseen.

Haastateltavien elämäntilanteissa toimiva asiakas-työntekijä -suhde ja palvelujen järjestäminen ovat tukeneet muutosta. Vastuunotto omasta elämäntilanteesta on lisääntynyt toisaalta aikuistumisen tai kasvun ja toisaalta omien päätöksentekotilanteiden myötä.

Mistä rakentuu toimiva asiakkuus?

Tässä johtopäätösluvussa palaan keskustelemaan kansalaisuuden, asianajon sekä valtaistumisen ja toimintakyvyn vahvistumisen käsitteistä sosiaalityön näkökulmasta peilaten niitä haastateltavien kuvauksiin kohtaamisista. Löytyykö tätä kautta ratkaisuja palvelujärjestelmän reunalla olevien (nais)asiakkaiden tarpeiden huomiointiin ja osallistumismahdollisuuksien vahvistamiseen?

Kriminaalihuollon asiakkaat ovat palvelujärjestelmän ja koko yhteiskunnan reunalla tai lähes kokonaan sen ulkopuolella. Palvelujärjestelmä näyttäytyy heille monimutkaisena, jopa vihamielisenä. Ovatko he silloin kansalaisia? Kansalaisuus voidaan määritellä siten, ettei se liity ainoastaan perinteisiin liberalistisiin kansalaisoikeuksiin (Marshall 1950/1992) vaan myös jokapäiväiseen arkielämään ja osallistumiseen. Tällöin palvelut ja palvelujärjestelmän asiakkuus liittyvät myös kansalaisuuteen ja sen toteutumiseen. Kansalaisina asiakkaat neuvottelevat oikeuksistaan, palvelujen sisällöstä ja niiden toimitustavasta (Hernes 1988b, 207). Palvelut voivat osaltaan tukea yksilöiden mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan tasa-arvoisesti kansalaisina (Hoggett & Martin 1994, 108), mutta palvelut myös fragmentoivat kansalaisuutta (Hernes 1988a, 200). Kansalaisten sidokset ja osallistumisen kanavat ovat monimuotoistuneet mm. palveluvaihtoehtojen ja eri asiakkuuksien kautta.

Haastateltavien kertomuksissa näkyy sekä vetäytyvää ja välinpitämätöntä että aktiivisesti toimivaa kansalaisuutta, mutta marginaalisuus ei nouse osaksi heidän identiteettiään. Erityisesti palveluohjauskokeilun kontekstissa kertomuksia ulkopuolisuuden ja kuulemattomuuden kokemuksesta ei esiinny lähes ollenkaan. Haastateltavat kuvaavat olevansa tasavertaisia, jopa ystäviä työntekijöiden kanssa ja haastateltavien toimijuus on useimmiten vahvaa. Kohtaamisistaan palvelujärjestelmän muiden toimijoiden kanssa haastateltavat kuvaavat myös ulkopuolisuuden ja kuulemattomuuden kokemuksia, joissa he ovat joko pyrkineet olemaan aktiivisia toimijoita onnistumatta omissa tavoitteissaan tai vetäytyneet. Kokeilun kontekstissa asiakkaat ovat saaneet ”toisen mahdollisuuden” vaikuttaa elämäntilanteeseensa (vrt. Roos 1996). Olisiko siis relevanttia puhua marginaalisuudesta lähinnä järjestelmätason kysymyksenä ja näkökulmasta yksilötason sijaan? Oman arkielämänsä suhteen haastateltavat ovat itsenäisiä toimijoita. Marginaalisuus ja reunalla oleminen liittyvät taloudellisiin ja hyvinvointipalvelullisiin kysymyksiin.

Intensiivisen, jatkuvan ja asioita ajavan sosiaalityön otteen tarve on ilmeinen tämän asiakasryhmän kansalaisuuden ja osallistumisen toteutumisen tukemiseksi. Sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan rooliin liitetään asianajajan tai puolestapuhujan tehtävät (ks. Dant & Gearing 1990; Hoggett &

Martin 1994; Rose 1985). Sosiaalityön kontekstissa asianajon tarve liittyy pluralistiseen palvelujärjestelmään (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 18-19). Asianajon avulla pyritään tukemaan ja rohkaisemaan asiakkaita osallistumaan omaa elämää koskevien päätösten tekoon (Hugman 1991, 139). Organisaatioiden eriytyneet tehtävät ja vastuualueet, niukka resurssointi sekä sisäiset toimintakäytännöt voivat tuottaa vaikeuksia selviytyä asiakkuudesta asiakkaan oman toimintakyvyn puutteiden lisäksi. Palvelujärjestelmä on niin monimutkainen, että asiakkaan on vaikea selvittää eri vaihtoehtoja ja velvoitteita. Kun asiointi ei onnistu, niin asiakas voi turhautua ja hermostua. Huonon kohtelun kokemusta lisää vielä, jos asiakas ei koe saavansa ollenkaan positiivista palautetta ja koko huomio kohtaamisen aikana kiinnitetään asiakkaan elämäntilanteen ongelmakohtiin (ks. ote 18).

Palveluohjauksessa pyritään auttamaan asiakasta tunnistamaan mahdollisuudet muutokseen, ottamaan vastuu omaa elämäänsä koskevasta päätöksenteosta ja tukemaan häntä muutosprosessissa ajamalla asiakkaan asioita palvelujärjestelmässä. Asiakasta ei nähdä vain yksittäisen palvelun kuluttajana, jolla on yksittäisiä ongelmia tai puutteita elämäntilanteessaan, vaan palveluja hakevan yksilön koko elämäntilanne on työskentelyn lähtökohtana. (Rose 1988, 24-25.) Haastateltavat kuvaavat kokemuksia koko elämäntilannettaan huomioivasta yhteistyöstä (ks. esim. otteet 6, 13, 14).

Haastateltavien kuvauksista nousee myös toimintakyvyn vahvistumisen ja valtaistumisen kertomuksia (ks. esim. otteet 3, 7, 8, 18). Valtaistumista voi tarkastella sekä aktiivisesti osallistuvan asiakkaan että vetäytyvän yksilön tai ryhmän toimintatavassa. Valtaistuminen on prosessi, jonka avulla yksilöt, ryhmät tai yhteisöt määrittelevät elämäntilanteensa, asettavat omat tavoitteensa ja voivat saavuttaa ne vaikuttamalla ympäröiviin olosuhteisiin (Eastman 1995, 282; Jack 1995, 15-16). Toisaalta valtaistuminen määritellään prosessiksi, jossa yksilöt ja ryhmät tuetaan ottamaan vastuu elämästään (= valtaistaminen) (Braye & Preston-Shoot 1995, 48, 61-63). Valtaistumisen keskiössä toimijoina ovat yksilöt kun taas valtaistamisessa korostuu ulkopuolinen toimija, esimerkiksi järjestelmän työntekijän toiminta. Asiakasta lähelle viety palveluita koskeva päätöksenteko mahdollistaa asiakkaan osallisuuden ja vahvistaa osaltaan hänen toimintakykyään (mt. 80). Asiakkaan toimintakyvyn vahvistumista tapahtuu prosessissa, jossa asiakas ja työntekijä yhdessä määrittelevät tavoitteet ja päättävät käytettävät palvelut (Eastman 1995, 259). Palveluohjauksessa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja resursseja tilanteen ratkaisemiseksi (Simon 1994, 14) (ks. ote 14). Palvelujärjestelmän reunalla olevien asiakkaiden kohdalla asiakas-työntekijä -suhteen alussa usein korostuu valtaistamisen tarve ja asiakkuuden jatkuessa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omaa valtaistumista.

Tästä aineistosta olennaiseksi asiakkaan toimintakykyä vahvistavaksi tekijäksi ja palveluohjauksen keskeiseksi elementiksi nousee asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus, toimiva asiakas–työntekijä -suhde. Luottamuksellisen vuorovaikutuksen rakentuminen edesauttaa palveluohjausyhteistyötä (vrt. Kortteinen 1999, 346–347). Haastateltavat jäsentävät kertomuksissaan toimivan vuorovaikutuksen erottamaan huonon ja hyvän kohtaamisen palvelujärjestelmän kanssa. Molemmipuolinen luottamus, avoimuus ja läheisyys nousevat keskeisiksi tekijöiksi haastateltavien kertomuksissa toimivaa asiakas-työntekijä – suhdetta kuvaavina tekijöinä. Asiakkaan elämäntilanteen perusteellinen arviointi sekä tavoitteista ja suunnitelmasta sopiminen mahdollistavat asiakasta tukevan yhteistyösuhteen syntymisen (O’Connor 1988). Kun asioiden käsittelyyn ja hoitamiseen on riittävästi aikaa, asiakkaat saavat tietoa asioista ja eri vaihtoehdoista sekä heitä kuullaan, niin he voivat itse päättää omaa elämäänsä koskevista asioista.

Haastateltavien tarinat nykyisistä kokemuksistaan ja kohtaamisistaan palvelujärjestelmän kanssa rakentuvat kontrastien ja erojen tekemisenä suhteessa aiempiin palvelukokemuksiin ja kohtaamiin. Näiden kuuden haastatellun naisen kertomana palveluohjauskokeilusta muodostuu menestystarina⁸. Asiakkaan näkökulmasta yksilöllisten palvelupolkujen ja -kokonaisuuksien onnistunut rakentuminen pohjaa asiakkaan ja työntekijän aitoon kohtaamiseen sekä yhteistyön joustavuuteen. Kohtaamiseen liittyy kuunteleminen, kannustaminen ja vaihtoehdoista informointi. Joustavuus rakentuu asiakkaan omaan tahtiin etenemisestä, työntekijän saavutettavuudesta ja tarvittaessa nopeasta puuttumisesta. Apua ja tukea tarjotaan ja järjestetään joustavasti asiakkaan elämäntilanteesta ja yksilöllisistä tarpeista lähtien. Palveluohjauksen arviointi- ja seurantavaiheessa asiakkaan elämäntilanteen vahvuuksien huomiointi ja niiden varaan suunnitelman rakentaminen vahvistavat asiakkaan omaa toimintakykyä. *Se mitä palveluohjauskokeilussa on tehty, on sosiaalityön peruseräiteiden toteuttamista käytännössä; elämäntilanteen arviointia, palvelujen järjestämistä ja psykososiaalisen tuen antamista elämän eri vaiheissa. Onnistuminen näyttää nousevan siitä, että toiminnan perustana on pysyvä ja luottamuksellinen asiakas-työntekijä -suhde.* Työntekijöillä on ollut tilaa ja tahtoa sitoutua yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Kokeilussa on tavoitettu sellaisia asiakkaita, joiden asiakkuus ei ole toiminut ns. normaalipalveluissa ja heidät on rekrytoitu tarvitsemansa tuen piiriin.

Usein sosiaalitoimen, työvoimahallinnon, kansaneläkelaitoksen, terveystoimen ym. organisaatioiden ja niissä tapahtuvien kohtaamisten on tulkittu heijastavan byrokraattisuutta. Työntekijä on osa laajaa koneistoa normien soveltajan tai portinvartijan roolissa. Työntekijän rooli on ristiriitainen organisaation asettamien ehtojen ja kansalaisen tarpeiden välissä. (ks. Aho 1999, 286-288; Eräsaari 1995a; Mäntysaari 1991; Rostila 1997, 30-32) Palvelu-

ohjauksessa keskiöön nostetaan yksilön tarpeet, jolloin organisaatiot, etuudet ja palvelut asetetaan yksilökohtaisen työn työvälineiksi.

Kiinnostuin analysoimaan naisasiakkaiden haastatteluja naisten kaksinkertaisesti reunalla olevan aseman vuoksi. Tässä aineistossa naiseus ei kuitenkaan tematisoidu eksplisiittisesti merkitykselliseksi teemaksi.⁹ Palveluohjausmenetelmä näyttää kuitenkin toimivan hyvin erityisesti naisasiakkaiden kanssa. Kiinnostavaa onkin, että alustavan tarkastelun perusteella miesten kokemukset palveluohjauksesta jakautuvat enemmän kuin naisten, myös kriittiseksi palautteeksi (ks. Valokivi 2001)¹⁰.

Sukupuoliteemaa voi kuitenkin tarkastella haastatteluissa esiintyvien äidin ja puolison roolien sekä ystävyysvertausten kautta. Yksi haastateltava kertoi esimerkkejä kohtaamisista, joissa äitiyteen ja lapsiin liittyvät asiat olivat keskeisiä kysymyksiä (ks. otteet 7, 8 ja 11) ja kaksi haastateltavaa tuli asiakkaaksi puolison yhdyskuntaseuraamuksen kautta (ks. otteet 1 ja 2). Tällöin naiset asiakkaistuvat lastensa äiteinä ja miestensä puolisoina (Forsberg & al. 1992, 3; vrt. Rantalaiho 1994, 22). Äiteinä ja puolisoina naiset pitävät huolta läheisistään ja toimivat tarvittaessa perheensä puolesta palvelujen asiakkaana (Julkunen 1995b, 106; Pösö 1985, 8). He toimivat vastuurationaalisesti ja heidän päämääränään on saada asiat hoidettua (Eräsaari 1995b, 199). Tarja Pösön (1985, 8) mukaan yleensä sosiaalihuollon työtilanteissa tukeudutaan helposti naisasiakkaaseen. Näissä tilanteissa miehen yhdyskuntaseuraamusasiakkuus kasvoi pariskunnan tai koko perheen asiakkuudeksi. Miehen kontrollityyppisestä asiakkuudesta näkökulma laajeni pariskunnan tai perheen koko elämäntilanteen kanssa työskentelyyn ja tukemiseen. Naisen mukaantulo toimi linkkinä kokonaisvaltaisempaan yhteistyöhön.

Myös viittauksia naisasiakkaan ja –työntekijän tasavertaiseen ystävyYTEEN voi tarkastella naisnäkökulmasta (ks. ote 14). Sosiaalityö on leimallisesti naisten tekemää työtä (ks. esim. Forsberg & al 1992, 5)¹¹. Angloamerikkalaisessa feministisen sosiaalityön keskustelussa on korostettu naistyöntekijän ja –asiakkaan keskinäistä solidaarisuutta (Forsberg & al 1992, 5). Tällöin läheinen, jopa tunnepitoinen suhde asiakkaan kanssa nähdään ammatillisena mahdollisuutena ja vahvuutena. Tässä esiin nousseet hyvän asiakas–työntekijä -suhteen ominaisuudet – avoimuus, läheisyys, ystävyys ja luottamus – näyttävät olevan naisasiakkaita kutsuvia ominaisuuksia. Sosiaalityön kentälle voikin esittää kysymyksen, miten hyvin sosiaalityön ehdot sallivat ja professio vastaa näin tiiviin läheisyyden, jopa ystävyYDEN vaatimukseen?

Näyttää siltä, että intensiivisen ja yksilöllisen palveluohjaustyöskentelyotteen ja normaalipalvelujen välillä on asiakkaan näkökulmasta varsin iso ero. Asiakkaan asioinnin siirtoa aluetoimistoon valmisteltaessa ja projektin loppuessa monet asiakkaat ilmaisivat, että he halusivat ehdottomasti jatkaa

palveluohjaustyöskentelyn piirissä. Myös yhdyskuntaseuraamusasiakkuuden päättyminen merkitsee intensiivisen työskentelyn loppumista Kriminaalihuoltoyhdistyksen työntekijän kanssa. Asiakkuus päättyy tietynä ennalta määrätynä päivänä, ei asiakkaan tuen ja palvelujen tarpeen päättyessä. Kunnallisessa sosiaalitoimessa vastaavaa määrittelyä ei ole. Yhteistyön yksi kriittinen kohta onkin mahdollisuus työskennellä palveluohjausotteella niin pitkään kuin intensiivisen tuen tarvetta on (ks. Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 25; Rapp & Kisthardt 1996, 24; Stalker 1994, 113). Kokeilun päättyessä työskentely palveluohjausotteella vakinaistettiin kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa ja se jatkuu yhdessä kaupungin yksikössä niiden nuorten asiakkaiden kanssa, jotka tarvitsevat palveluohjausotetta tuekseen. Samoin Kriminaalihuoltoyhdistyksen (1.8.2001 alkaen Kriminaalihuoltolaitos) aluetoimistossa palveluohjausotteella työskentely sekä kaupungin ja aluetoimiston yhteistyön vaaliminen ja kehittäminen jatkuvat.

Rikosten uusimisen ja syrjäytymisen ehkäisykeinoja etsittäessä palveluohjaustyöskentely tarjoaa välineen rakentaa luottamuksellista yhteistyötä ja sitoutumista muutokseen. Myös muiden ns. vaikeasti tavoitettavien asiakasryhmien kanssa työskentelyyn palveluohjaus voi tarjota konkreetin tavan tehdä yhteistyötä asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa.

VIITTEET

- 1 Artikkelin liittyy Suomen Akatemian ”At the Edge of the Helping Systems” – projektiin.
- 2 Hankkeen aikana palveluohjaus kriminaalihuollossa on tarkentunut seuraavanlaiseksi prosessiksi: 1) Ohjaus, valikointi ja palveluohjaustyöskentelyyn sitoutuminen. 2) Sopimus, elämäntilanteen kartoitus, tavoitteiden asettaminen työskentelylle ja suunnitelman laatiminen. 3) Palvelujen järjestäminen, vastuista sopiminen ja verkoston luominen. 4) Aktiivinen työskentely ja seuranta. 5) Saattaen siirtyminen. (Valokivi, 2001)
- 3 Kaikkien henkilöiden ja toimipaikkojen nimet on muutettu.
- 4 Vaikka asiointi kaupungin sosiaalitoimessa ei ollut onnistunut monilta palveluohjausasiakkailta, niin se ei tarkoita, etteikö yhteistyö toimisi muiden asiakkaiden kanssa. Lisäksi haastateltavat asiakkaat olivat haastatteluhetkellä mukana palveluohjauskokeilussa, jolloin palaute voi nykytilanteesta olla positiivisempaa kuin aiemmin tapahtuneista palvelukokemuksista annettu palaute.
- 5 Tämä haastattelu on parihaastattelu, jossa vastaaja 1 on nainen ja vastaaja 2 on mies.
- 6 Erityisesti tässä parihaastattelussa on nähtävissä, miten rikollinen alakulttuuri

- on läsnä haastattelutilanteessa. Siinä rikollisuus ja yhteiskunta tuotetaan ulkopuolisiksi (Kuure 1996, 130).
- 7 Vrt. Leena Eräsaaren (1995a) tutkimus odotustiloista byrokratiaa ilmentävänä toimintana. Ks. myös ote 9, jossa Kriminaalihuoltoyhdistyksen toimistossa odottaminen ei ole vaikeaa.
 - 8 Aineiston sidoksisuus itse palveluohjauskokeiluun vaikuttanee menestystarinan rakentumiseen. Tämä on hyvä pitää mielessä kokeilua ja muuta palvelujärjestelmää tarkasteltaessa.
 - 9 Vrt. Tarja Pösön (1985, 4) artikkeli, jossa ”naisiasiakkuuskuvaukset välittävät kuvan erityisestä äitiyteen ja naiseuteen kohdistuvasta viranomaispuuttumisesta ja kontrollista, jota sosiaalihuolto arkikäytännössään toteuttaa”. Vrt. myös Tarja Pösön (1993) tutkimuksessa esiin nousevat sukupuolistuneet tulkinnat koulukotien tytöistä ja pojista sekä Leena Eräsaaren (1995b) tutkimuksen erot nais- ja miesasiakkaiden sekä nais- ja miestyöntekijöiden käyttäytymisessä ja suhtautumisessa sosiaali- ja työvoimatoimistoissa.
 - 10 Leena Eräsaaren (1995b, 196) mukaan miehille luonteva käyttäytyminen on ristiriidassa palvelujärjestelmän toimipaikkojen edellyttämän käyttäytymisen kanssa.
 - 11 Kaupungin palkkaama projektityöntekijä oli nainen, mutta KHY:n aluetoimiston työntekijöistä sekä naisia että miehiä toimi palveluohjaajina.

KIRJALLISUUS

- Aho, Päivi (1999) Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Porvoo: Sosiaalityöntekijäin Liitto ry & WSOY.
- Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma (1996) Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Sosiaalityö ja moniammatillisuus. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Edita & Sosiaalityöntekijäin Liitto ry, 16-31.
- Ala-Nikkola, Merja & Valokivi, Heli (1997) Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Jyväskylä: STAKES raportteja 215.
- Austin, Carol D. & McClelland, Robert W. (1996) Introduction: Case Management – Everybody’s Doing It. In Austin Carol D. & McClelland Robert W. (eds.) Perspectives on Case Management. Milwaukee, Wisconsin: Families International, Inc., 1-16.
- Bonta, James, Zinger, Ivan, Harris, Andrew & Carriere, Debbie (1998) The Dangerous Offender Provisions: Are They Targeting the Right Offenders? Canadian Journal of Criminology 40: 4 (Oct), 377-401.

- Braye, Suzy and Preston-Shoot, Michael (1995) *Empowering Practice in Social Care*. Guildford and King's Lynn: Open University Press.
- Carvell, Catharine (1999) *What Works II*. Kriminalvärden, 17-22.
- Chapman, Tim & Hough, Michael (1999) *Evidence to Effective Practice. A Guide to Effective Practice*. Home Office. Viitattu 11.5.1999, <http://www.homeoffice.gov.uk/hmiprob/ebp.htm>.
- Challis, David et al. (1995) *Care Management and Health Care of Older People. The Darlington Community Care Project*. Cantebury: PSSRU.
- Dant, Tim and Gearing, Bryan (1990) *Keyworkers for Elderly People in the Community: Case Managers and Co-ordinators*. *Journal of Social Policy* (19): 3, 331-360.
- Davies, Bleddyn & Challis, David (1986) *Matching Resources to Needs in Community Care*. Aldershot: Gower.
- Davies, Bleddyn et al. (1990) *Resources, Needs and Outcomes in Community-Based Care*. Aldershot: Avebury.
- Eastman, Mervyn (1995) *User First - Implications for Management*. In Raymond, Jack (ed.) *Empowerment in Community Care*. Bury St Edmunds, Suffolk: Chapman & Hall, 258-268.
- Eräsaari, Leena (1995a) *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Tampere: Gaudemus.
- Eräsaari, Leena (1995b) *Naiset ja miehet virastoissa*. Teoksessa Leena Eräsaari & Raija Julkunen & Harriet Strandell (toim.) *Naiset yksityisen ja julkisen rajalla*. Jyväskylä: Vastapaino, 171-200.
- Forsberg, Hannele, Kuronen, Marjo & Ritala-Koskinen, Aino (1992) *Feministinen sosiaalityö – kysymyksiä ja uusia kysymyksiä*. *Janus* 1992, 3-9.
- Giddens, Anthony (1991) *Modernity and Self-Identity*. Cambridge: Polity Press.
- Hernes, Helga Maria (1988a) *Scandinavian Citizenship*. *Acta Sociologica* (31) 3, 199-215.
- Hernes, Helga Maria (1988b) *The Welfare State Citizenship of Scandinavian Women*. Teoksessa Kathleen B. Jones & Anna G. Jónasdóttir (eds.): *The Political Interests of Gender*. Oxford: SAGE Publications.
- Hoggett, Paul and Martin, Linda (1994) *Consumer-Oriented Action in the Public Services*. Working Paper No.WP/94/23/EN European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Hugman, Richard (1992) *Power in Caring Professions*. Houndmills: Macmillan.
- Jack, Raymond (1995) *Empowerment in Community Care*. In Jack, Raymond (ed.) *Empowerment in Community Care*. Bury St Edmunds, Suffolk: Chapman & Hall, 11-42.
- Julkunen, Raija (1995) *Työssäkäyvän äidin julkiset ja yksityiset suhteet*. Teoksessa Leena Eräsaari & Raija Julkunen & Harriet Silius (toim.) *Naiset yksityisen ja julkisen rajalla*. Tampere: Vastapaino, 88-107.
- Kortteinen, Matti (1999) *Sosiaalinen luottamus työttömien selviytymisessä – keskustelua Anthony Giddensin kanssa*. Teoksessa Sari Näre (toim.) *Tunteiden*

- Sosiologiaa II. Historiaa ja säätelyä. Hämeenlinna: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 343-367.
- Kuure, Tapio (1996) Marginaalin politiikkaa. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kääriäinen, Juha (1994) Seikkailijasta pummiksi. Tutkimus rikosurasta ja sosiaalisesta kontrollista. Helsinki: Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisuja 1/1994.
- Linderborg, Henrik (2001) Brott och straff. En undersökning av samhällstjänsten som straff. Åbo: Åbo Akademi University Press.
- Marshall, T. H. (1950/1992) Citizenship and Social Class. London: Pluto Press.
- Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana. Tampere: Vastapaino.
- O'Connor, Gerald G. (1988) Case Management: System and Practice. Social Casework 6 (69), 97-106.
- Oldfield, Mike (1998) Case management: developing theory and practise. Vista 4:1 (Summer), 21-36.
- Orme, Joan and Glastonbury, Brian (1993) Care Management. Tasks and Workloads. Basingstoke: Macmillan.
- Pösö, Tarja (1993) Kolme koulukotia. Acta Universitatis Tamperensis ser A vol 388. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Pösö, Tarja (1985) Minäkö itse? Nainen sosiaalihuollon asiakkaana. Sosiaaliviesti 2/1985, 4-9.
- Rantalaiho, Liisa (1994) Sukupuolisopimus ja Suomen malli. Teoksessa Anneli Anttonen & Lea Henriksson & Ritva Nätkin (toim.) Naisten hyvinvointivaltio. Tampere: Vastapaino, 9-30.
- Rapp, Charles A. & Kisthardt, Walter (1996) Case Management with People with Severe and Persistent Mental Illness. In Austin Carol D. & McClelland Robert W. (eds.) Perspectives on Case Management. Milwaukee, Wisconsin: Families International, Inc., 17-46.
- Raynor, Peter (1996) Evaluating Probation: The Rehabilitation of effectiveness. In May & Antony A Vass (eds.) Working with offenders. Issues, contexts and outcomes. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 242-258.
- Roos, J. P. (1996) Mitä on elämänpolitiikka? Janus 3/1996, 210-223.
- Rose, Stephen M. and Black, Bruce L. (1985) Advocacy and Empowerment. Mental Health Care in the Community. Boston, London and Henley: Routledge & Kegan Paul.
- Rose, Stephen M. (1989) Case Management: An Overview and Critical Assessment for Health, Mental Health and Human Services. New York State University at Stony Brook. (moniste)
- Rostila, Ilmari (1997) Keskustelua sosiaaliluukulla. Vammala: Acta Universitatis Tamperensis 547.
- Simon, Barbara Levy (1994) The Empowerment Tradition in American Social Work. New York: Columbia University Press.

- Stalker, Kristen (1994) Implementing Care Mangement in Scotland: An Overview of Initial Progress. *Care in Plan. The International Journal of Networks and Community* 2, 104-119.
- Sullivan, Patrick W. (1996) Beyond the Twenty-Eighth Day: Case Management in Alcohol and Druf Treatment. In Austin Carol D. & McClelland Robert W. (eds.) *Perspectives on Case Management*. Milwaukee, Wisconsin: Families International, Inc., 125-144.
- Valokivi, Heli (2000) Palveluohjauksella on luotu rikoksiin syyllistyneille yksilöllisiä Valokivi, Heli (2001) Palveluohjaus ja rikoksiin syyllistyneiden yksilölliset polut. Kisälli-projekti, Yksilökohtainen palveluohjaus-kokeilu (1998-2000). Loppuraportti. Käsikirjoitus

Lainrikkojen ääni auttamisjärjestelmissä

Heli Valokivi

Lainrikkojat ovat klassinen esimerkki kulttuurisesti yhteiskunnan marginaalissa sijaitsevasta ja marginaaliin asetetusta ryhmästä. Rikollisen teon voidaan nähdä olevan ”vastapuhetta” yhteiskuntaa ja sen normeja kohtaan. Lukumääräisesti lainrikkojien osuus on varsin pieni, mutta he ovat valtaväestölle vieras ja pelottavakin ryhmä. Heidän marginaalisuutensa voidaan nähdä oikeutettuna tai ainakin itse aiheutettuna – ovathan he toimineet yhteiskunnan asettamia ja valtaväestön omaksumia normeja vastaan. Rikollisesta teosta seuraa rangaistus ja kontrollitoimien kohteeksi joutuminen. Vapausrangaistuksen yhtenä keskeisenä funktiona on valtaväestön suojeleminen eristämällä lainrikkojat muista kansalaisista. Lainrikkojien marginaalista asemaa vahvistavasta kulttuurisesta ilmapiiristä kertovat myös julkisuudessa esitetyt vaatimukset rangaistusten koventamisesta.

Vaikka lainrikkojien voidaan nähdä olevan yhtäältä oikeutetusti ja itse aiheutetusti marginaalissa ja eristävän kontrollin kohteena, auttamistyössä painotetaan toisaalta myös toisenlaista heihin kohdistuvaa strategiaa. Tässä strategiassa pyritään ehkäisemään rikosten uusimista ja lainrikkojien syrjäytymistä sekä vetämään lainrikkojia yhteiskunnan toiminnan ja valtakulttuurin normien piiriin (ks. esim. Kriminaalihuoltolaitos 2001). Yhteiskunnan auttamisjärjestelmien julkilausuttuna tavoitteena on nimittäin jatkaa siitä, mihin rangaistus päättyy eli auttaa rangaistustaan suorittava tai sen suorittanut ihminen pois eristetystä marginaalista.¹ Tästä näkökulmasta autta-

mistyötä voi nimittää integroivaksi (Juhila 2002, 13–14). Suhtautumises-
sa lainrikkojiin vallitsee siis jännite.

Auttamisjärjestelmissä tavoitellaan kaikkien kansalaisten tasavertaista
kohtelua (Raunio 2000, 14). Integroititehtävän ohella auttamistyössä
korostetaan syrjäytyneimpienkin asiakkaiden mahdollisuutta määritellä
omat tarpeensa ja oikeutta saada ne kuuluviin. Työntekijöiden tehtävänä
on tällöin työskennellä asiakkaiden rinnalla siten, että asiakkaat saavuttavat
tarvittavat tiedot ja taidot saadakseen äänensä kuulluksi julkisilla areenoil-
la (Ife 1998, 181). Tavoitteena on marginaalissa olevien ihmisten äänen
kuuleminen suoraan ammatillisten interventioiden ja ammattilaisten tul-
kintojen sijaan (Lister 2002, 43). Tätä ihmisten omaa ääntä ja toimintaa
korostavaa auttamistyötä voi nimittää osallistavaksi ja voimaannuttavaksi
(Juhila 2002, 16–17). Tällöin ihminen itse on tilanteensa, kokemuksiansa
ja tarpeidensa asiantuntija (Parton & O’Byrne 2000, 68).

Auttamistyön käytännöissä on esiintynyt ja esiintyy edelleen myös
asiakkaiden äänen sivuuttamista. Sen perusteluina ovat olleet asiakkai-
den erilaiset toimintakyvyn ja ymmärryksen vajavuudet (Beresford 2000,
495). Auttamisjärjestelmien integroivasta tai osallistavasta tavoitteesta
huolimatta lainrikkojen paikka ja asema sijoittuu usein järjestelmien reu-
nalle tai kokonaan niiden ulkopuolelle. Heidät sivuutetaan helposti ta-
vanomaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, jolloin heidän tar-
peitaan ei kuulla eikä niihin vastata. (Kääriäinen 1994; Linderborg 2001,
185–198.) Lainrikkojat unohdetaan helposti heitä itseään koskevassa
päätöksenteossa ja heidät asetetaan toimenpiteiden kohteeksi (Pohjola
1995, 90–94), vaikka heillä on hallussaan monenlaisia tietoja ja taitoja.
Heillä on paljon sellaista osaamista, jota perinteisesti ei ole kuultu tai otet-
tu huomioon kohtaamisissa auttamisjärjestelmien työntekijöiden kanssa
(Pohjola 1998, 188). Lainrikkojat kohtaavat auttamisjärjestelmissä sekä
integroivia, osallistavia että syrjäyttäviä käytäntöjä. Tässä artikkelissa etsin
lainrikkojamiesten kertomuksia tarkastelemalla vastausta kysymykseen,
miten heidän äänensä kuuluu palvelujärjestelmän erilaisten ristiriitaisten
käytäntöjen ja odotusten vallitessa.

Lainrikkojan ääntä etsimässä

Artikkelin aineistona ovat kolmentoista kriminaalihuollon palveluohjauskokeilun² miesasiakkaan³ teemahaastattelut. He ovat sekä kaupungin sosiaalitoimen että Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkaita.⁴ Haastateltavat kertovat kokemuksistaan projektin aikana sekä aiemmista kohtaamisistaan paikallisten palvelujärjestelmien työntekijöiden kanssa. Kaikki miehet ovat asioineet useissa auttamistyön paikoissa pitkänkin ajan kuluessa, joten he kommentoivat kohtaamisia ja kokemuksiaan palveluista ja tuesta koko asiakasuransa ajalta. Artikkelissani nostan lainrikkojien ääntä kuuluvaksi analysoimalla haastateltavien omaa pohdintaa järjestelmistä, kohtaamisista ja vuorovaikutuksesta.⁵ Mitä haastateltavat kertovat kohtaamisistaan palvelujärjestelmän ja sen työntekijöiden kanssa? Minkälaisen kuvan he antavat omasta asemastaan ja osallistumisestaan? Määrittelevätkö he itsensä sisä- vai ulkopuolisiksi, toimijoiksi vai kohteiksi? (hooks 1989; Morgan 2000, 209.)

Jäsenen haastateltavien kertomuksia asiantuntijuus-käsitteen avulla. Yhtäältä asiantuntijuus nousee tämän tutkimuksen analyttiseksi käsitteeksi ja analyysin jäsentäjäksi sosiaalityön asiantuntijuudesta käytyjen keskustelujen kautta. (Fook 2000; Parton 2000; Parton & O’Byrne 2000.) Tämä keskustelu, jota seuraavassa kuvaan lyhyesti, jakaa asiantuntijuuden *perinteiseksi* ja niin sanotuksi *uudeksi asiantuntijuudeksi*. Aineistoa analysoidessani kysyn, näkyvätkö nämä kaksi asiantuntijuuskäsitystä lainrikkojien puheessa ja miten. Toisaalta tarkoitukseni on lähestyä asiantuntijuutta myös aineistolähtöisesti ja katsoa, mitä muuta asiantuntijuutta aineistosta on mahdollisesti paikannettavissa.⁶

Sosiaalityön asiantuntijuuden määrittymisestä käytävässä keskustelussa kysytään, kenellä on oikeus tietoon ja kenen tieto otetaan vakavasti ja hyväksytään toiminnan lähtökohdaksi. Perinteisen ammatillisen asiantuntijuuskäsityksen vallitessa professionaalisten työntekijöiden tiedot, taidot ja kokemus ovat auttamistyön keskiössä. Koulutuksensa ja pätevyytensä vuoksi ammattilaiset ovat itseoikeutettuja toimijoita. (Mönkkönen 2001, 436–437; Parton 2000, 453.) Uudessa asiantuntijuutta koskevassa keskustelussa nostetaan asiakastyötä tekevien työntekijöiden asiantuntijuuden rinnalle asiakkaiden tiedot, taidot ja kokemukset. Tietoa sovelletaan ja käytän-

töjä luodaan paikallisesti ja tilannesidonnaisesti yhteisissä kohtaamisissa. Työntekijä ei noudata ja toteuta työssään tiettyä opittua tai vakiintunutta kaavaa, vaan säilyttää avoimuuden ja toimii herkästi ”korvakuulolla” asiakkaan kanssa. Perinteiseen asiantuntijuuskäsitykseen sisältyvä ammattilaisen ja asiakkaan välinen asiantuntijuuden hierarkia murretaan. (Fook 2000, 106–108, 112–114.) Asiantuntijuus ei enää ole yksilön ominaisuus, vaan yhdistelmä usean henkilön osaamisesta tietyssä kontekstissa (Lehtinen & Palonen 1997, 116).

Tutkimuksen käytännöllisenä analyysimetodina käytän niin sanottua minä-analyysia. Aineistosta luen ja kuuntelen ”minää”, joka puhuu tai vaikenee kertomuksissa. (Rogers ym. 1994, 10–11; Gordon ym. 2000, 206–208.) Etsin haastatteluista kohtia, joissa haastateltavat kommentoivat kohtaamisiaan auttamisjärjestelmien eri paikkojen ja työntekijöiden kanssa. Jäsennän, miten lainrikkajat kuvaavat ”minän” asemaa, toimijuutta ja osallisuutta kohtaamisissa ja minkälaista ääntä ”minä” käyttää. Kommentointi voidaan yhtäältä ymmärtää dialogiksi ”minän” ja muiden välillä (hooks 1989, 16) ja toisaalta neuvottelevaksi vastarinnaksi tai vastapuheeksi (ks. Juhila 2004). Empiirisestä aineistosta hahmottuu kolmenlaista asiantuntijuutta: lainrikkajan vahva oma ääni, työntekijän ja järjestelmän hallitseva ääni sekä dialoginen jaettu ääni.

Lainrikkajan vahva ääni

Aineistossa on runsaasti kuvauksia vahvasta ja lainrikkajien itse määrittelemästä toiminnasta ja omista valinnoista. ”Minä” on usein keskeinen toimija haastateltavien kertomuksissa. Olen nimennyt tämän *lainrikkajien oman vahvan äänen* asiantuntijuuden kolmanneksi muodoksi auttamistyön perinteisen ja uuden asiantuntijuuden rinnalle. Lainrikkajien vahva ääni tulee kuuluvaksi kahdella tavalla: oman elämän asiantuntijuutena ja auttamisjärjestelmien asiantuntijuutena.

Haastateltavat rakentavat monissa kohdin kuvaa oman elämänsä asiantuntijuudesta. Tämä tulee näkyviksi tilanteissa, joissa he kertovat tekemistään valinnoista ja päätöksistä sekä toimimisestaan oman harkintansa

pohjalta. Elämä on ”minän” omissa käsissä. Seuraavassa otteessa haastateltava kertoo huumausaineiden käytön lopettamisesta ja arvioi sen jälkeistä kuntoutustarvettaan.

H: Miten sä pääsit eroon? Oliko sulla jotain katkaisuhoidoita vai oliko se ihan, että sä pystyit itse sen tekemään?

M: No, se oli se, että mä pääsin, pääsin kuiville siitä, siitä

H: Kaveri, joo

M: ympyrästä.

H: Ihan se riitti, eli sulla ei ole mitään jaksoa missään, tai avokatkaa tai?

M: Ei mulla mitään. Viikon ollut Koivulassa ((päihdehoitopaikka)) joskus, mutta ei mulla semmosta, ei mulla mitään katkaisua siinä.

H: Joo

M: Että sitä mä itekin aattelen, että mites sitten se kuntoutussysteemi. Se kestää kumminkin, kumminkin pitkän aikaa, että mä pystyn käsittelemään niitä asioita.

H: Mm. Onko sulla nyt mitään semmosta paikkaa missä sä saisit kuntoutusta tai?

M: Olishan mulla, olishan mulla, mutta mulla on paljon muutakin tekemistä kun mieltä niitä asioita ((naurua)).

H: Niin että se on sun valinta ettet sä käytä.

M: Niin, se on täysin mun vapaus.

H: Joo. Missä se sitten olis se mahdollisuus?

M: No olishan niitä kuntoutus, paikkoja, jotka siihen, siihen huumeista, huumeekuntoutuslaitoksia olishan niitä sitten semmosia, mutt joo.

H: Ne ei ihan nyt sulle iske.

M: No e-ei, enkä mä tiä, enkä mä enää tarvi kun en mä enää käytä. Olen mä pari kertaa pilvee polttanut tänäkin vuonna, mutta en tarvii sitä.

(M1)

Haastateltava rakentaa tässä kertomuksessa itsestään aktiivista toimijaa, jolla on oma elämä ja siihen liittyvät ratkaisut vankasti omissa käsissä. Kertomuksen ”minä” tietää, tekee päätöksiä ja toimii. Hän on oman elämänsä asiantuntija, joka puhuu vahvalla äänellä omista asioistaan. Hän korostaa sitä, kuinka hän on lopettanut huumeiden käytön itsenäisesti ilman

huumehoitoa, mutta miettii samalla mahdollista kuntoutuksen tarvettaan. Hän viittaa yleisesti jaettuun käsitykseen, jonka mukaan huume kuntoutus on pitkä prosessi, ja arvioi, että se kestäisi kauan myös hänellä. Vaihtoehtoisia kuntoutuspaikkoja olisi kyllä hänen tiedossaan, mutta nykyiseen elämäntilanteeseen hoitoon sitoutuminen ja panostaminen ei sopisi. Hänen valintanaan on pitää kiinni omasta vapaudestaan ja tehdä jotain muuta kuin käyttää aikaa näiden asioiden miettimiseen. Osittain hän asettaa kyseenalaiseksi ”asioiden miettimiseen” käytetyn ajan. Haastateltavan oman arvion mukaan hänellä ei loppujen lopuksi ole kuntoutuksen tarvetta, koska hän ei enää käytä huumeita. Satunnainen kannabiksen käyttö ei vaikuta tarpeeseen saada kuntoutusta. Haastateltava esiintyy oman elämäntilanteensa ja hoitotarpeen arvioinnin asiantuntijana (Parton & O’Byrne 2000, 68), joka kyllä tietää auttamisjärjestelmän tarjoamista mahdollisuuksista mutta valitsee olla käyttämättä huume kuntoutuspalveluita.

Haastateltavat kertovat monissa kohdin tuntevansa auttamisjärjestelmän hyvin. Lähes kaikki haastateltavat ovat asioineet auttamistyön eri paikoissa jo vuosien ajan, joten he tuntevat niiden tarjonnan ja toimintatavat. Tällöin asioiden hoitaminen on varsin sujuvaa. Myös seuraavassa ”minä” puhuu ja toimii omaehtoisesti suhteessa järjestelmään.

H: No entäs työkkärissä?

M: Joo, oon mä sielläkin käyny. Pistin kans työnhaun voimaan.

H: Joo, onks sulla ollut se poikki jossakin vaiheessa?

M: No joo, kun ei Kelastakaan rahaa saanut, niin mä katoin, että mitä hyötyä siitä, ett mä sit sen verran sit johonkin.

(M2)

Vaikka haastateltavilla on usein tiedossaan, miten asioita yleisesti odotetaan hoidettavan, he voivat toimia toisin – järjestelmien odotuksia ja vaatimuksia vastaan. Otteen haastateltava kyllä tietää, miten ja missä järjestyksessä asioita järjestelmä odottaa hänen hoitavan, mutta hän tarttuu asioihin silloin, kun siitä on hänelle itselleen hyötyä (Rees 1978, 25–26). Hän on toimija, joka itse päättää, miten asiansa hoitaa. Tilanteessa, jossa Kansaneläkelaitos ei maksa haastateltavalle työttömyyskorvausta, hän arvioi, ettei hänen kannata pitää myöskään työvoimatoimiston työnhakua voimassa. Kun samaa asiaa

pitää hoitaa monessa paikassa, asiakkaan on helppo katkaista eri paikkojen erillisistä toimenpiteistä muodostuva ketju. Palvelujen ja etuisuuksien monimuotoisuus ja pirstaleisuus tarjoavat mahdollisuuden tähän (Beresford 2000, 489). Tekemättä jättämisen ohella asiakas voi myös toimia järjestelmän odotuksia vastaan. Hän voi vetäytyä tai irtisanoutua järjestelmän tarjoamasta tai sen olettamasta toiminnasta, eli hän sulkee järjestelmän pois. Samalla hän pääsee, ainakin hetkellisesti, järjestelmän kontrolloivan silmän alta. Järjestelmässä asiakkaan ääntä ei varsinaisesti kuulla, mutta toiminta (tai toimimattomuus) tekee hänen asiantuntijuutensa näkyväksi. Molemmat osapuolet toimivat toisistaan erillään. (Vrt. Rees 1978, 25–36.) Lainrikkojen vahva ääni tekee näkyväksi, miten he yhtäältä ovat palvelujärjestelmissä marginaalisessa asemassa mutta toisaalta niin sisällä, että he pystyvät myös hyödyntämään palveluita tai vetäytymään niistä.

Työntekijän ja järjestelmän hallitseva ääni

Organisaatiot ja paikat, joissa asiakkaat asioivat, ovat usein pitkälle erikoistuneita sekä alakohtaisesti tai hierarkkisesti järjestäytyneitä (Lehto 2000, 33–35). Työntekijöiden professionaalisen koulutuksen lisäksi auttamistyön paikkoihin on rakentunut vallitsevia ja vakiintuneita toimintatapoja ja jaettua tietopohjaa. Tällöin asiakkaat asetetaan helposti ”toisiksi” suhteessa ammattilaisiin, jolloin heidän kokemuksensa ja asiantuntijuutensa ohitetaan (Fook 2000, 106). Lainrikkoja voi jäädä kohtaamisissa kuulematta ja marginaaliin usein vahvasta äänestään huolimatta. Lainrikkojat kuvaavat monissa kohdin haastattelua joko työntekijän tai järjestelmän asiantuntijuuden vallitsevuutta.

Työntekijän hallitseva ääni merkitsee sitä, että lainrikkoja jää kohtaamisissa syrjään – sivustakatsojaksi ja kohteeksi (Pohjola 1998, 187). Työntekijä arvioi, suunnittelee ja tekee päätöksiä asiakastaan koskevista asioista, kuulematta asiakasta kunnolla. Työntekijän asiantuntijuuden vallitsevuus tulee näkyväksi kertomuksissa, joissa haastateltavat eivät ymmärrä työntekijän toimintaa ja sen perusteita tai ovat passiivisia omissa asioissaan (Rees 1978, 26–30).

H: No miten yleensä, kun sä oot täälläkin ollu valvonnassa pitkään ja eri sossuissa käyny ja eri puolilla asioinu, niin miten yleensä sä saat oman mielipitees kuuluville? Vai onks sulla ollu tarvetta tuoda sitä omaa kantaa esille? Miten se on otettu vastaan?

M: No siis täällä ((Kriminaalihuoltoyhdistyksen toimisto)) sosiaalitoimisto toimii hyvin. Tää Elina Leino ((projektin sosiaalityöntekijä)) on ihan asiallinen sosiaalityöntekijä mitä mä tiedän kaupungissa. Muitten kanssa mä en tuu toimeen ollenkaan.

H: Joo. Mitä kokemuksia sulla on ollu niistä ett perustuuks se?

M: No semmosia kokemuksia, ett välillä jää saa-, jää saamatta kuukauden toimeentulotukikin ja tällai näin. Sitte aikoja on avoimina puolen-toista kuukauden päähän ja kuukauden päähän ja tälleen näin. Ne heittelee ne rahat ihan miten sattuu.

(M3)

Haastateltava kertoo sosiaalitoimistokokemuksistaan vertaamalla aiempia kohtaamisia nykyiseen asiointitilanteeseen. Haastatteluhetkellä tapaamiset projektin sosiaalityöntekijän kanssa toimivat, mutta hänellä on muunlaisiakin kokemuksia. Hän on joskus kokenut, että toimeentulotuki on jäänyt saamatta tai tukea on myönnetty sattumanvaraisesti. Hän kritisoi kertomuksessaan myös toimeentulotukiasioinnin pitkiä odotusaikoja. Haastateltava on kiinnostunut hoitamaan asiaansa, mutta hän ei ole saanut tukea työntekijältä, vaan hän on kokenut työntekijän toiminnan sattumanvaraiseksi ja perusteiltaan epäselväksi. Tiedoistaan ja toiminnastaan huolimatta häntä ei ole kohtaamisissa kuultu ja hän on jäänyt voimattomaksi. ”Minä” on joutunut asioidensa hoitamisessa sivustakatsojaksi ja kohteeksi. Tapahtumat kulkevat työntekijän johdolla, jolloin asiakkaan ääntä ei kuunnella tai ainakaan kuulla. Näiden kokemusten pohjalta haastateltava kertookin, ettei hän tule toimeen muiden kuin projektin sosiaalityöntekijän kanssa.

Seuraavassa otteessa haastateltavan oma toiminta on passiivista. Tälöin työntekijä voi olla aloitteellinen ja ottaa vastuun asiakkaan asioiden hoitamisesta.

H: Ooksä saanu tuolta sosiaalitoimesta toimeentulotukee?

M: Sain mä yhden kerran.

H: Yhen kerran oot saanu, joo. Oliko se ton Leinon Elinan ((projektin sosiaalityöntekijä)) kautta vai mistä?

M: Ei, toi Minna ((valvoja)) vei mut tonne Mäntylään ((sosiaalitoimistoon)).

(M4)

Työntekijä on aloitteellinen ja aktiivinen osapuoli haastateltavan asioissa. Hän on konkreettisesti vinyt valvottavansa sosiaalitoimistoon toimeentulotukiasian hoitamiseksi. Kertojan ”minä” on asioiden hoitamisen kohde ja ottaa vastaan sen, mitä työntekijä tarjoaa ja tekee (Rees 1978, 26–30). Työntekijä ottaa vastuun asioiden hoitamisesta tilanteessa, jossa asiakas ei hoida asioitaan eikä aja omaa etuaan (Parton & O’Byrne 2000, 67). Kuitenkin haastateltava kertoo hyvin tuttavallisesti ja hyväksyvästi työntekijästä ja tämän toiminnasta. Asioita hoidetaan jonkinlaisen yhteisymmärryksen vallitessa, ja haastateltava hyväksyy valvojansa toiminnan.

Kriittisesti tarkasteltuna työntekijän vallitseva asiantuntijuus merkitsee monologia, jossa työntekijän toimintaa ohjaavat opitut teoriat, ammattitermit ja rutiinit. Näiden perusteella työntekijä tekee asiakkaasta ja asiakkaan elämäntilanteesta päätelmiä. (Mönkkönen 2001, 436–437.) Tätä näkökulmasta asiakkaan asiantuntijuus ja osallisuus sivuutetaan ja hänet asetetaan kohteen asemaan. Mutta toisaalta voidaan perustella, että tilanteessa, jossa ihmistä sorretaan tai häntä uhkaa syrjäytyminen, on työntekijän velvollisuus hoitaa asiaa, ottaa kantaa ja käyttää tietojaan ja resurssiaan jopa ihmisen puolesta hänen edukseen (Parton & O’Byrne 2000, 66–67). Sosiaalityön roolia asiakkaan asianajajana korostavassa keskustelussa esitetään myös, että marginaalissa olevat ihmiset tarvitsevat tukea osallistuaan ja saadakseen äänensä kuuluviin yhteiskunnassa ja auttamistyön kentillä (Croft & Peresford 1992, 39–40). Asiakkaat voivat tarvita sekä käytännöllistä tietoa että tukea yksilöllisten tilanteiden ratkaisemiseksi ja taitojen kehittämiseksi. Yksittäisten asiakkaiden tukemisen lisäksi (sosiaali)työntekijän asiantuntijuutta on toimia asiakkaan tai ryhmän äänen edustajana järjestelmässä ja politiikassa (Ife 1998, 189).

Toisinaan palvelujärjestelmien käytännöt ja muiden toimijoiden asiantuntijuus nousevat vaikuttaviksi asioiksi ohi lähityöntekijänkin asiantuntijuuden. Myös työntekijä voi olla asiakkaan tavoin voimaton järjestelmän edessä. Sekä asiakkaan ajatukset ja toiveet että työntekijän näkemykset ja arviot voivat jäädä kuulematta sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmän käytännöissä (Pohjola 1998, 188).

M: Mäkin kaks kertaa silloin kun, silloin heti alussa, kun tää subutex-hoito tuli, tää korvaushoito, niin yritin siihen päästä, mutta en päässy.

H: Mikäs siinä oli?

M: No, nää lääkärit suuressa viisaudessaan päätti, että mä en, siis kummallakin kertaa tuli päätös, että mä en oo kykenevä hakeen lääkkeitä ajallaan.

H: Mites se arvioitiin? Haastateltiinks sua tai?

M: Haastateltiin.

H: Joo

M: Ja, mull oli, Koivulasta ((pähdehoitopaikka)) Toivolan Kalevin lähete. Molemmilla kerroilla. Ja silloin mull oli Toivolan Kalevin kanssa niin, oli tämmönen lääkäri-potilas-suhde. Sitte mä Toivolan Kalevilla kävin hakeen, uusimassa reseptit, siltä niinkun hakemassa ne tarvittavat lääkkeeni. Ja Toivolan Kalevi suositteli mua molemmilla kerroilla siihen korvaushoitoon, just sen takia, että mä käytin kaikesta huolimatta subutexia. Että se saatais mulle lailliseksi.

H: Kyllä

M: Ett mun tarvi tehdä rikoksia, koska siihen aikaan, ne joutu ostaan vielä kadulta subutexit ja ne ei oo mitään halpoja lääkkeitä. Niin, ja Kalevi niin laitto siihen läheteeseen molemmilla kerroilla. Toisella kerralla vielä oikein painotti sitä, että niin kauan kun me, mulla ja Kalevilla, tai niin kauan kun mä oon ollu Kalevin potilaana. Ja kun on sovittu lääkäriaika kello ykstoista vaikka, niin mä en oo ikinä myöhästynyt, vaan päinvastoin mä oon ollu yleensä tommosen kymmenen viistoista minuuttia ennen

H: Ajoissa joo.

M: Sovittua aikaa. Niin siitä huolimatta, siitä huolimatta niin, molemmilla

milla kerroilla tuli kielteinen päätös. Just, ja tolla perustelulla, että mä en oo kykenevä hakeen ajallaan lääkkeitä.

(M5)

Tässä kertomuksessa sekä haastateltavan että hänen lääkäriinsä arviot ja asiantuntemus sivuutetaan. Haastateltava kuvaa suhdettaan lääkäriinsä luottamukselliseksi ja yhteistyötä hyväksi ja puhuu lääkäristä hyvin tuttavallisesti etunimellä. Hän liittoutuu lääkäriinsä kanssa (vrt. Kulmala ym. 2003) ja kuvaa heidän suhdettaan vastavuoroiseksi ja ymmärtäväksi. Toisaalta haastateltava käyttää sen kuvaamiseen terveydenhuoltojärjestelmän käsitettä ”lääkäri–potilas-suhde”, ja samalla hän korostaa lääkäriinsä lääketieteellistä asiantuntemusta. Haastateltava on pyrkinyt kaksi kertaa korvaushoittoon, ja hänen lääkäriinsä on tukenut häntä tässä pyrkimyksessä. Haastateltava itse arvioi tarvitsevansa tietyn lääkityksen, ja hän olisi valmis sitoutumaan oman lääkäriinsä suosittelemaan lailliseen korvaushoittoon. Korvaushoidosta päätävät lääkärit ovat kuitenkin arvioineet toisin ja evänneet pääsyn hoitoon. Haastateltava ei ole läpäissyt järjestelmän portinvartijoina toimivien asiantuntijoiden asettamaa seulaa (ks. esim. Lehto 2000, 34). Haastateltavan ja tutun lääkärin asiantuntijuus sivuutetaan, heitä ei kuulla ja ”minä” jää kohteen asemaan (Beresford 2000, 195).

Haastateltavan kertomuksessa hoidon epäämisen peruste ei kuitenkaan ole osunut oikeaan, sillä oman arvionsa mukaan hän kyllä pitää kiinni sovituista ajoista, minkä haastateltava kertoo myös oman lääkäriinsä vahvistavan. Haastateltava pyrkii kertomuksessaan osoittamaan, että hoidon epäämisestä päättäneiden lääkäreiden arvio on väärä. Samalla hän kuvaa muut lääkärit etäisiksi ja vieraiksi. Hän korostaa olevansa ”hyvä potilas” ja haluavansa olla myös lainkuuliainen kansalainen. Kielteinen hoitopäätös vaarantaa tämän, koska laillisen lääkityksen epääminen altistaa haastateltavan tekemään rikoksia ja hankkimaan tarvitsemansa lääkityksen laittomasti kadulta.

Haastateltava rakentaa itsestään kuvaa aktiivisena toimijana, joka osaa arvioida omaa tilannettaan ja kykenee sitoutuneeseen yhteistyöhön. Hänen vahvaa motivoitumistaan kuvastaa se, että hän on ensimmäisen kielteisen päätöksen jälkeen hakenut korvaushoittoon vielä uudestaan. ”Minän” aktii-

visuudesta huolimatta haastateltavan ääni jää kuulematta korvaushoidosta päätettäessä. Hän päättääkin kertomuksensa seuraavasti: ”ja enää mä en edes menis siihen, mulle joutus maksaan että mä lähtisin semmoseen systeemiin”. Hän on valinnut oman elämänsä asiantuntijuuden ilman järjestelmän tukea ja hoitoa. Vastaisuudessa hänen ääntään ei sivuuteta. Kertomuksen ”minä” ottaa elämänsä haltuunsa korvaushoitoon hakemisen ja järjestelmän kanssa käytyjen neuvottelujen jälkeen. Kokemansa jälkeen hän ei enää ole valmis minkäänlaiseen yhteistyöhön korvaushoitojärjestelmän kanssa.

Jaettu ääni

Dialogi on olennaista marginaalissa olevien ihmisten äänen kuulemiselle ja muutoksen mahdollistamiselle (Aronowitz 1993, 17–18). Dialogisissa kohtaamisissa sekä asiakas että työntekijä käyttävät ääntään, tulevat kuulluiksi ja ovat aktiivisia toimijoita samanaikaisesti. Molempien tiedoille, taidoille ja näkemyksille on tilaa, ja asioita viedään eteenpäin yhteisesti rakennettavassa vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä. (Immonen ym. 2002, 20; Mönkkönen 2001.) Edellytys eri äänien kuulemiselle ja huomioon ottamiselle on toimiva asiakkaan ja työntekijän suhde, luottamus ja molemminpuolinen arvostus ihmisenä – ”ne pitää ihmisenä”, niin kuin eräs haastateltava toteaa (Kokkola ym. 2002, 21).

H: Mites tänne ((pähdehoitopaikkaan)) tulo tapahtu?

M: Tänne tulo tapahtu kuule sillee, että Krimissä ((Kriminaalihuoltolaitos)) vaan Virtasen ((valvoja)), ja Laineko ((projektityöntekijä)) se ny, ruvettiin soitteleen tänne, ja rupes soitteleen.

H: Mm

M: Soitteleen ympäriinsä, kun silloin mulla oli, mull oli silloin jo ollu jonkun aikaa mielessä, että mä menisin tonne Marjalaan ((toiseen pähdehoitopaikkaan)).

(M6)

Kun haastateltavan oma ajatus pähdehoidon aloittamisesta on kypsyntyt, työntekijä tarjoaa konkreettista tukea pähdehoidon järjestämiseksi.

Haastateltavan oma aloite on siis alkusignaali työntekijän toiminnalle. ”Minän” rinnalla ja sijasta kertomuksessa toimijana esiintyy kollektiivinen ”me”. Jaetussa asiantuntijuudessa asiakkaan ja työntekijän toiminta muodostavat toisiaan tukevan ja täydentävän jatkumon (Parton 2000, 454). Haastateltavan aloitteen jälkeen työntekijä toimii aktiivisesti päihdehoitopaikan löytämiseksi. Päihdehoitoa järjestettäessä haastateltava päätyy aloittamaan hoidon eri paikassa kuin oli itse alun perin suunnitellut, joten asian ratkaisemisessa on mahdollisuus neuvotella eri vaihtoehdoista. Päihdehoidon aloittamiselle ja siinä onnistumiselle tärkeää on työntekijän intervention oikea ajoitus. Työntekijät kuuntelevat asiakasta, jolloin hänen asiantuntijuutensa saa tilaa työntekijöiden asiantuntijuuden rinnalla. Työntekijän asiantuntijuutta on myös kyky kysyä ratkaisuja tukevia kysymyksiä, tehdä ratkaisun löytäminen mahdolliseksi sekä rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa vaihtoehtoja ja otollisia tilanteita. (Parton & O’Byrne 2000, 66–68.) Toisaalta jaetullakin asiantuntijuudella on rajansa. Edellisen otteen haastateltava jatkaa:

M: Kyllä mulla mielessä pyörii, että en mä täältä kovin hevillä lähde niin vapaaehtosesti käveleen. Että kumminkin pitäny, osaa oottaa, että tulee semmosia tilanteita, missä saattaa johtaa siihen, että mä lähdän. Täällä on semmosia, on semmosia tilanteita, hyvin hyvin helppoja pieniä, hyvin pieniä asioita.

H: Jotka kasvaa isommaks kun?

M: E-ei vaan mitkä on semmosia, että mitkä saattaa, ett mä saatan jopa laittaa kamat kasaan.

H: mm

M: Täällä on huomautussysteemi käytössä ((ei saa selvää)). Huomautuksia joistakin asioista, jotka on jääny tekemättä tai mitkä on huonosti tehty.

H: Joo

M: Ett joutuu tekemään semmosen kirjallisen huomautuksen ((ei saa selvää)). Systeemin ja käytännön hyväksyn täysin, mutta kumminkin välillä se saattaa tulla ihan, jopa semmosestakin asiasta voi tulla, että joskus joutuu sitten ite kattoon vähän että joo, aiheetta.

(...)

M: Ei mun kohalle sattunu. Oon mä niitä huomautuksia kyllä saanukin, mutta kaikki tähän asti hyväksyny. En mä niitä vielä oo kattonu aiheettomaks. Yhen semmosen huomautuksen kattonu itte, mitä muut sai, niin kun mä itte katoon, että jos se olis mulle tullu, niin mä olisin heittäny sukset ristiin.

H: Siis se oli susta epäoikeudenmukainenko?

M: Oli. Itte vierestä kun katsoin, mä ajattelin itekseni, että joo, että mull on semmonen asia, että olisin vetäny sukset kyllä omalla kohdallani niin ristiin että. Oisin heittäny roskiin koko huomautuksen.

(M6)

Tässä otteessa dialogisuus on ehdollista, toisin kuin edellisen otteen hyvin sujuvan ja tasavertaisen dialogin kuvauksessa. Haastateltavan kertomuksessa asiantuntijuus on toistaiseksi jaettua ja hän on dialogissa päihdehoitopaikan kanssa, mutta asiakkaan ja auttamispaikan toimijoiden välinen suhde voi muuttua myös konfliktiksi (vrt. Fook & Napier 2000, 219). Haastateltavan ääni on hyvin vahva hänen kuvatessaan sekä sitoutumistaan hoitoon että yhteistyön rajaa. Hän on sitoutunut hoitoon ja haluaa jatkaa sitä, mutta näkee hoitopaikan ”huomautussysteemin” uhkana hoidossa pysymiselle. Hänen hoitopaikassa saamansa huomautukset ovat tähän asti tuntuneet hyväksyttäviltä, mutta hän kertoo toisen asiakkaan saamasta huomautuksesta, jota ei olisi hyväksynyt omalla kohdallaan. Aiheettomaksi koetun huomautuksen saaminen johtaisi siihen, että haastateltava jättäisi hoidon kesken ja lähtisi pois hoitopaikasta. Huomautuksen oikeutus ja hyväksyttävyys siis ovat sitoutumisen ja yhteistyön rajana: jos se ylittyisi, päihdekuntoutuja irtisanoutuisi yhteistyöstä. Tässä asiassa hän ei suostuisi neuvottelemaan eikä tekemään kompromissia. (vrt. Parton 2000, 454). ”Minän” oma ääni säilyy vahvana hoidon eri vaiheissa. Asiantuntijuus on jaettua ja dialogi on mahdollista hänen asettamiinsa ehtoihin ja rajoihin saakka. Hoitoon sitoutumisesta huolimatta haastateltavan vahva oma ääni on päätöksien ja toiminnan kiinnekohtana. ”Minä” kontrolloi hoidon kulkua ja sen jatkumista.

Auttamistyön viimeaikaisissa keskusteluissa on korostettu dialogisuutta ja eri osapuolien jaettua asiantuntijuutta (esim. Fook 2000; Parton

2000; Parton & O'Byrne 2000). Tilanteiden ja ongelmien ratkaisuisa tarvittava tieto on pirstoutunut laajalle yhteisön ja sen toimijoiden käytäntöihin. Omien tietojen, taitojen ja kykyjen ohella myös suhteet muihin ovat resurssi, joka yksilöllä on käytettävänä ja annettavanaan. (Meyerson 1994, 383–388; ks. myös Konttinen 1997, 60.) Asiantuntijuuksien rajojen ylittäminen ja rinnakkainen hyödyntäminen edellyttävät yhteistä toimintaa ja oman asiantuntijuuden antamista toisten käyttöön (Launis 1997, 132). Dialogi rakentuu molempien, sekä asiakkaan että työntekijän asiantuntijuuksien tunnistamisesta ja samanaikaisuudesta (vrt. Fook 2002, 167; Shemmings 1995). Dialogi on kohtaamista, jossa molempien osapuolien sanat ja puhe ovat oikeutettuja ja jossa kumpikaan osapuoli ei hallitse sanojen tai puheen merkityksiä (Freire 1996, 69). Dialogissa ei voi ennakoida tai suunnitella tarkasti tulevaa, vaan sitä leimaa keskeneräisyys, kontekstisidonnaisuus ja mahdollisuus jatkuvalla näkökulmien tarkistamiselle (Riikonen 1999, 141–147). Jaetussa asiantuntijuudessa myöskään työntekijän kokemuksia, tietoja ja taitoja ei sivuuteta, vaan ne asetetaan asiakkaan käyttöön (Morris 1997, 54).

Erialaisten äänten rajat ja mahdollisuudet

Lainrikkojien kertomukset kohtaamisista auttamisjärjestelmien kanssa muodostavat jatkumon, jonka yhtenä ääripäänä ovat vetäytyminen, irtisanoutuminen tai vastaan toimiminen ja toisena aktiivinen toiminta auttamisjärjestelmän kentällä ja yhteistyö työntekijöiden kanssa. Haastatellut miehet kertovat hakeutuvansa palvelujen piiriin ja asiakkuuteen silloin, kun he arvioivat asiakkuudesta olevan jotain hyötyä heille itselleen. Hyöty voi tulla joko asioiden hoitamisesta tai mahdollisuudesta käydä keskustelua työntekijän kanssa (vrt. Kulmala ym. 2003). Kun asiointi ei suju eikä vuorovaikutus toimi, lainrikkoja vetäytyy tai irtisanoutuu asiakas–työntekijä-suhteesta ja auttamisjärjestelmästä (vrt. Valokivi 2002). Kun asiat etenevät ja lainrikkoja tulee kuulluksi, hän ottaa aktiivisen toimijan roolin järjestelmässä ja toimii yhdessä työntekijän kanssa (vrt. Kulmala ym. 2003).

Olennaista miesten kertomuksissa on siis se, kenen ääni kohtaamisissa kuuluu ja millä tavalla. Tässä artikkelissa olen nostanut esiin kolmenlaisia ääniä: lainrikkokojan vahva ääni, työntekijän tai järjestelmän hallitseva ääni sekä jaettu ääni eli dialogi.⁷ Auttamisjärjestelmien käytännöissä on tarve näiden eri äänien kuulemiselle ja tunnistamiselle (ks. Juhila 2002; Raitakari 2002). Tätä äänten kuulemistä voi peilata sosiaalityön ulottuvuuksiin marginaaleissa: integroivaan, osallistavaan ja syrjäyttävään toimintaan (Juhila 2002, 13–18).

Integroivassa auttamistyössä kuuluu voimakkaimmin työntekijän ja järjestelmän ääni. Työntekijän ja järjestelmän hallitseva ääni korostuu erityisesti silloin, kun asiakas on passiivinen omissa asioissaan eikä halua tai kykene hoitamaan asioitaan. Integroivassa näkökulmassa yhteiskunta määrittyy ”meidän” keskukseseen sekä syrjäytyneiden ja ulossuljettujen ”toisten” ulkopiiriin (Helne 2002 171–172). Kulttuurisena oletusarvona on ”toisten” toive ja halu päästä siirtymään keskukseseen, mihin heille tarjotaan apua ja tukea.

Osallistavassa toiminnassa taas kuuluvat asiakkaan vahva ääni sekä jaettu ääni. Tällöin yhteistyön tai asiakkaan omaehtoisen toiminnan suunta on kohti asiakkaan asettamia ja hyväksymiä tavoitteita ja keskusta. Yhteiskunnassa voidaan nähdä olevan useita keskuksia, joiden rajat ovat moninaisia ja toisiaan leikkaavia. Keskuksat ja rajat vaihtelevat sekä ajallisesti että elämänalueiden mukaan, joten ihminen voi olla samanaikaisesti jollakin elämänalueella osallinen ja toisella poissuljettu. (Helne 2002, 188–192.) Osallistavassa auttamistyössä asiakkaan tilanne, tavoitteet ja toiveet määrittävät sen keskuksen, jossa tai jota kohti yhteistyötä tehdään.

Syrjäyttävissä käytännöissä kuuluvat paradoksaalisesti sekä työntekijän ja järjestelmän hallitseva ääni että asiakkaan vahva ääni. Työntekijän ja järjestelmän äänen vallitsevuus voi johtaa paitsi integrointiin myös lainrikkokojan syrjäytymiseen auttamisjärjestelmästä. Näin tapahtuu silloin, kun asiakas ei halua alistua ulkopuolisen asiantuntijan tahtoon tai kokee, ettei häntä kuulla. Tilalle tulee lainrikkokojan vahva ääni, joka näkyy irtautumisena auttamisjärjestelmien piiristä.

Eri äänten tarkastelun valossa lainrikkokojien osallisuus toteutuu vaihtelevasti ja hyvin eri tavoilla auttamisjärjestelmien kentillä ja kohtaami-

sisä. Lainrikkokojen kokemus voi olla, että hän ei saa ääntään kuuluviin eikä tarpeenmukaista tukea ja palveluja, tai että hänen tahtonsa toteutuu ja yhteistyö viranomaisten kanssa toimii. Hänen osallistumisensa voi olla aktiivista, mutta hänen mahdollisuudekseen voi myös jäädä sopeutujan tai sivustakatsojan ja passiivisen kohteen rooli tai vetäytyminen auttamisjärjestelmistä. Kohtaamiset lainrikkokojen kanssa ovat haasteellisia, sillä kulttuurinen eristämisen paine ja kontrollin läsnäolo voivat viedä toimintaa kohti syrjäyttäviä käytäntöjä. Kuitenkin auttamistyön tavoitteena on ihmisen omien toiveiden ja tavoitteiden mukainen integroiva tai osallistava toiminta. Pienetkin auttamisjärjestelmän kohtaamisissa saadut kuulluksi tuleminen ja osallistumisen kokemukset voivat vahvistaa elämänhallintaa ja kokemusta kansalaisuudesta (Niiranen 2002, 63). Auttamistyön integraatiotehtävä onnistuu vain, jos lainrikkokojä hyväksyy integraatiotyön tavon ja suunnan. Moniäänisyys voi toteutua, jos hänen ääntään kuullaan ja se otetaan osaksi auttamisjärjestelmien käytäntöjä.

Toisaalta integrointi sellaiseen keskukseseen, joka ei vastaa ihmisen omia toiveita ja tarpeita, on syrjäyttävää (Helne 2002, 125), erityisesti silloin, jos kulttuurisesti hyväksytään ainoastaan yksi keskus. Inklusiivisessa yhteiskunnassa taas on monia keskuksia, jotka ovat erillisiä, osittain päällekkäisiä tai jotka sivuavat toisiaan. Valittavia ja tavoiteltavia keskuksia voi olla monia, jolloin toiminta on osallistavaa ja se ottaa huomioon erilaiset äänet. (Helne 2002, 188.)

Miten sosiaalityön eri asiantuntijuuskäsitykset näkyvät haastateltavien puheessa? Haastatteluissa tulivat esiin sekä työntekijän ja järjestelmän asiantuntijuutta painottava perinteinen ammatillinen asiantuntijuuskäsitys että uudempi jaettu asiantuntijuutta korostava näkemys, jonka mukaan asiakkaan ja ammattilaisen tulee toimia yhdessä. Lainrikkokojen puheen perusteella haluan kuitenkin nostaa kolmanneksi muodoksi asiakkaan oman vahvan äänen ja asiantuntijuuden, joka haastaa ja asettaa uuteen valoon kaksi muuta asiantuntijuuden muotoa. Kaikilla asiantuntijuuksilla on paikkansa, mutta jos järjestelmä ja työntekijä ottavat liian vahvan perinteisen asiantuntijaroolin, lainrikkokojä voi irtisanoutua auttamisjärjestelmistä ja säilyä näin, vaikkakin tietyin uhrauksin, oman elämänsä asiantuntijana. Uuden asiantuntijuuden yhteisen toiminnan mallin puolestaan pitää jät-

tää riittävästi tilaa lainrikkojan omalle äänelle; kaikki ei voi olla jaettua ja yhteisellä toiminnallakin on rajansa.

Haastatellut lainrikkojat puhuvat varsin asiantuntevasti ja vahvalla äänellä sekä omasta elämästään että auttamisjärjestelmistä. Heidän asiantuntijuutensa voi olla niin vahvaa, että se ylittää muut äänet. Joskus tämä asiakkaan ääni ja asiantuntijuus kuitenkin ohitetaan, ja tällöin jää toteutumatta auttamistyön asiakaslähtöisyyteen kuuluva ihanne asiakkaan oikeudesta tulla kuulluksi ja osallistua oman asiansa hoitoon. Todellista asiakaslähtöisyyttä on mahdollista toteuttaa siten, että asiakkaiden puhetta tarpeistaan ja toiveistaan kuullaan aidosti ja että tämä puhe vaikuttaa auttamisjärjestelmissä tehtäviin ratkaisuihin.

Aloitin kirjoitukseni pohtimalla sitä, kuinka lainrikkojat ovat valta-
väestön näkökulmasta ikään kuin ansaitusti marginaalissa. Rikollinen teko on äärimmäinen vastapuheenvuoro vallitsevaa normijärjestelmää kohtaan. Rikos vie ihmisen toiminnalta hyväksyttävyyden, ja samalla hän joutuu marginaaliin, sillä lainrikkojia marginaaliin vetävä yleinen kulttuurinen paine on vahva. Rikokset nostavat esiin vaatimuksia niihin syyllistyneiden rankaisemisesta ja eristämisestä yhteiskunnan muiden ryhmien suojelemiseksi. Rangaistuksen loppuun suorittaminen ei välttämättä palauta ”normaalien kansalaisen” leimaa, ja kuten analyysini osoittaa, myös auttamisjärjestelmissä lainrikkojat voivat ajautua marginaaliin ja tulla syrjäytetyiksi. Silti heillä näyttää usein olevan vahva oma ääni. Voidaankin kysyä, onko lainrikkojiin liitetty syrjäytymisen ja rikosten uusimisen leima⁸ niin vahva, että siihen voi vastata ainoastaan joko vetäytymällä vuorovaikutuksesta tai käyttämällä kohtaamisissa vahvaa ja vaativaa ääntä. Näin lainrikkoja joko hyväksyy hänelle sovitetun paikan marginaalissa tai vastustaa sitä aktiivisesti ja rakentaa omaa osallisuuttaan ja toimijuuttaan.

Lainrikkojat ovat tekemisissä oikeus- ja rangaistusjärjestelmien sekä kontrollitoimien kanssa, jolloin he ovat tottuneet käyttämään vahvaa ääntä puolustaessaan itseään. Lainrikkojien oma vahva ääni voi ilmentää myös sitä, että yhtäältä he ovat integroituneita auttamisjärjestelmiin palveluita käyttävinä sosiaalivaltiokansalaisina, mutta toisaalta sitä, että he asetuvat ja heidät asetetaan kulttuurisesti ulos rikollisen teon vuoksi. Ehkä nämä yhteiskunnasta syrjäyttämisen ja kontrollin prosessit sekä rikoksiin

ja rikoksia tekevään kulttuuriin kiinnittyminen paradoksaalisesti tuottavat lainrikkajalle niin selkeän ”poikkeavan identiteetin”, että hänelle kehittyy vahva ääni. Mielestäni rikoskierteen katkaiseminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen edellyttävät tuekseen aitoa moniäänisyyttä ja kaikkien kolmen asiantuntijuuden tunnistamista. Asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa valtasuhteet ovat aina läsnä, ja ne voivat olla jyrkän hierarkkisia ja sanelevia tai dialogisia ja eri osapuolia kuuntelevia. Lainrikkajien kanssa työskenneltäessä valta ja asiantuntijuus kuuluvat monissa kohdin lähtökohtaisesti järjestelmälle ja työntekijöille. Tämän vuoksi asiakkaan oma ääni ja asiantuntijuus eivät voi yksinään kantaa kovin pitkälle, mutta tunnistamalla ja tekemällä näkyväksi eri asiantuntijuuksia on mahdollista tavoitella lainrikkajien äänen kuulemistä ja yhteiskunnallista osallisuutta.

Viitteet

Lainrikkojan ääni auttamisjärjestelmissä (Heli Valokivi)

1. Lainrikkojiin kohdistuva kontrolli- ja auttamistyö on yhteiskunnassamme annettu lähinnä vankeinhoidon ja kriminaalihuollon vastuulle, eli ne on eristetty omaksi toiminnakseen.
2. Kriminaalihuoltoyhdistyksen (vuodesta 2001 Kriminaalihuoltolaitos) ja Tampereen kaupungin sosiaalitoimen palveluohjauksoikeilu oli kolmevuotinen (1998–2000) toimintatutkimuksellinen kehittämishanke. Hanke oli suunnattu organisaatioiden yhteisille asiakkaille, jotka tarvitsivat intensiivistä tukea ja monien auttajien verkostoa elämäntilanteisiinsa. Hankkeessa rakennettiin yksilöllisiä ja tarpeenmukaisia palvelukokonaisuuksia auttamisjärjestelmien reunalla olevalle asiakasryhmälle. (Valokivi 2001.)
3. Olen kirjoittanut aiemmin naisten kertomuksista (Valokivi 2002).
4. Haastatelluista miehistä 10 on vankilasta ehdonalaisesti vapautuneita valvonta-asiakkaita, kaksi ehdollisesti rangaistua nuorta ja yksi yhdyskuntapalveluasiakas. Yksi ehdonalaisessa vapaudessa oleva valvottava suoritti samanaikaisesti yhdyskuntapalvelua.
5. Haastatteluaineistosta ei voi eikä ole tarpeenkaan tehdä suoria johtopäätöksiä siitä, mitä lainrikkojen ja auttamistyön ammattilaisten välillä todellisuudessa on tapahtunut. Olennaista on se, miten lainrikkojat merkityksellistävät ja kommentoivat ”tässä ja nyt” näitä tapahtumia.
6. Etsin lainrikkojen ääntä erittelemällä erilaisia asiantuntijuuksia (vrt. Fook 2000, 110). Lähestymistapani on dialogi aineistolähtöisen analyysin ja käsitteellisen tarkastelun välillä (ks. Sherman & Reid 1994; Eskola & Suoranta 1998).
7. Naisten kertomuksissa korostuvat (sosiaali)työntekijän rooli asiakkaan asianajajana suhteessa järjestelmän eri toimijoihin sekä asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen ja vastavuoroinen yhteistyösuhde (Valokivi 2002).
8. Voidaan puhua myös rikoksen uusimisen ja syrjäytymisen kulttuurisesta mallitarinasta, joka sisältää olennaiset kulttuurisesti odotetut ja oletetut asiat lainrikkojista ja heidän elämäntilanteistaan (vrt. Juhila 2004).

Kirjallisuus

- Aronowitz, Stanley (1993). Paulo Freire's Radical Democratic Humanism. Teoksessa Peter McLaren & Peter Leonard (toim.): *Paulo Freire. A critical encounter*. London & New York: Routledge.
- Beresford, Peter (2000). Service Users' Knowledges and Social Work Theory: Conflict or Collaboration? *British Journal of Social Work* 30: 4, 489–503.
- Croft, Suzy & Peter Beresford (1992). The politics of participation. *Critical Social Policy* 12: 2, 20–44.
- Eskola, Jari & Juha Suoranta (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Fook, Jan (2000). Deconstructing and reconstructing professional expertise. Teoksessa Barbara Fawcett ym. (toim.): *Practice and Research in Social Work*. London & New York: Routledge, 104–119.
- (2002). *Social Work. Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications.
- Fook, Jan & Lindsey Napier (2000). From dilemma to breakthrough: Rethorising social Work. Teoksessa Lindsey Napier & Jan Fook (toim.): *Breakthroughs in Practice. Theorising critical moments in social work*. London: Whiting & Birch Ltd, 212–227.
- Freire, Paulo (1996). *Pedagogy of the Oppressed*. London: Penguin Books.
- Gordon, Tuula, Janet Holland & Elina Lahelma (2000). *Making Spaces: Citizenship and Difference in Schools*. Chippenham, Wiltshire: Macmillan Press Ltd.
- Helne, Tuula (2002). *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Stakes Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus tutkimuksia 123. Helsinki: Stakes.
- hooks, bell (1989). *Talking Back. Thinking feminist, thinking black*. Boston, MA: South End Press.
- (1990). *Yearning. Race, Gender and Cultural Politics*. Boston: South End Press.
- Ife, Jim (1998). *Rethinking Social Work. Towards critical practice*. Melbourne: Longman.
- Immonen, Tuula, Irma Kiiikkala & Anita Kokkola (2002). Mitä sinä haluat? – pitkä matka sanoista asiakaslähtöisiin tekoihin. *Dialogi* 12: 2, 6–7.
- Juhila, Kirsi (2002). Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi.
- (2004). Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.): *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 20–31.
- Kokkola, Anita, Irma Kiiikkala, Tuula Immonen & Minna Sorsa (2002). *Mitä Sinä elämästäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, Stakes.
- Kontinen, Esa (1997). Professionaalinen asiantuntijatyö ja sen haasteet myöhäismodernisä. Teoksessa Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.): *Muuttuva*

- asiantuntijuus*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto, 48–61.
- Kriminaalihuoltolaitos ja vankeinhoitolaitos. *Vuosikertomus 2001*. <http://www.rikosseuraamus.fi/15157.htm>. Luettu 3.4.2003.
- Kulmala, Anna, Heli Valokivi & Anni Vanhala (2003). Sosiaalityö vaikuttajana asiakkaiden kertomuksissa. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.): *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2. SoPhi, Jyväskylä 2003.
- Kääriäinen, Juha (1994). *Seikkailijasta pummiksi. Tutkimus rikosurasta ja sosiaalisesta kontrollista*. Vankeinhoiton koulutuskeskuksen julkaisuja 1/1994. Helsinki: Vankeinhoiton koulutuskeskus.
- Launis, Kirsti (1997). Moniammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.): *Muuttuva asiantuntijuus*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto, 122–133.
- Lehtinen, Erno & Tuire Palonen (1997). Tiedon verkostoituminen – haaste asiantuntijuu-delle. Teoksessa Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.): *Muuttuva asiantuntijuus*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto, 103–121.
- Lehto, Juhani (2000). Saumaton palveluketju mosaiikkimaisessa järjestelmässä. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikkala (toim.): *Hyvinvointi-
valtion palveluketjut*. Helsinki: Tammi, 33–48.
- Linderborg, Henrik (2001). *Brott och straff. En undersökning av samhällstjänsten som straff*. Åbo: Åbo Akademi University Press.
- Lister, Ruth (2002). A Politics of Recognition and Respect: Involving People with Experience of Poverty in Decision making that Affects their Lives. *Social Policy & Society* 1:1, 37–46.
- Meyerson, E. M. (1994). Human capital, social capital and compensation: The relative contribution of social contacts to managers' incomes. *Acta Sociologica* 37: 4, 383–399.
- Morgan, Steve (2000). Three prisoner's stories. Talking back through autobiography. Teoksessa Janet Batsleer & Beth Humphries (toim.): *Welfare, Exclusion and Political Agency*. London & New York: Routledge.
- Morris, Jenny (1997). *Community Care: Working in partnership with service users*. London: Venture Press.
- Mönkkönen, Kaarina (2001). Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 66: 5, 432–446.
- Niiranen, Vuokko (2002). Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): *Marginaalit ja Sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.
- Parton, Nigel (2000). Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and for Social Work. *British Journal of Social Work* 30: 4, 449–463.
- Parton, Nigel & Patrick O'Byrne (2000). *Constructive Social Work: Towards a new practice*. Basingstoke: Macmillan.
- Pohjola, Anneli (1995). Asiakkaasta kansalaiseksi? Teoksessa Reijo Väärälä (toim.): *Asiakkaat verkossa?* Hyvinvointipalveluprojektin osaraportti 6. Rovaniemi: Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja n:o 44, 89–106.
- (1998). Asiakkuiden ja ammattityön suhde. Teoksessa Anneli Pohjola & Liisa Hokkanen (toim.): *Projektit paikallisena jatkuvuutena*. Rovaniemi: Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja n:o 56, 185–198.
- Raitakari, Suvi (2002). Sosiaalityön marginaalistasus – Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 44–62.
- Raunio, Kyösti (2000). *Sosiaalityö murroksessa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rees, Stuart (1978). *Social Work Face to Face*. London: Edward Arnold.
- Riikonen, Eero (1999). Inspiring Dialogues and Relational Responsibility. Teoksessa Sheila

- McNamee & Kenneth J. Gergen (toim.): *Relational Responsibility. Resources for Sustainable Dialogue*. London: SAGE Publications, 139–149.
- Rogers, Annie G., Lyn Mikel Brown & Mark B. Tappan (1994). Interpreting Loss in Ego Development in Girls: Regression or Resistance? In Amia Lieblich & Rythellen Josselson (toim.): *Exploring Identity and Gender. The Narrative Study of Lives*. Volume 2. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications, 1–36.
- Shemmings, David & Yvonne Shemmings (1995). Defining participative practice in health and welfare. Teoksessa Raymond Jack (toim.): *Empowerment in Community Care*. Bury St Edmunds, Suffolk: Chapman & Hall, 43–58.
- Sherman, Edmund & William J. Reid (toim.) (1994). *Qualitative Research in Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Valokivi, Heli (2001). *Palveluohjaus ja rikoksiin syyllistyneiden yksilölliset polut*. Kisälli-projekti, Yksilökohtainen palveluohjaus-kokeilu (1998–2000). Loppuraportti. Tampere: Silta-Valmennus raportteja 2001/1.
- (2002). Toimiva asiakkuus. Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): *Marginaalit ja Sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 164–187.

Anna Kulmala, Heli Valokivi ja Anni Vanhala

SOSIAALITYÖN KOHTAAMISIA ASIAKKAIDEN KERTOMANA¹

Johdanto

Tässä artikkelissa lähestymme vaikuttamista sosiaalityön asiakkaiden kertomusten kautta. Ajattelemme vaikuttamisen monisuuntaisena tapahtumana, jossa on useita aktiivisia toimijoita. Viimeaikaisissa keskusteluissa sosiaalityötä on pohdittu ja reflektoitu usein työntekijän ja järjestelmän näkökulmasta (esim. Arnkil & Eriksson 1996; Fook 2000a ja 2000b; Karvinen 1996; Mutka 1998; Satka 1993). Näissä keskusteluissa sosiaalityö nähdään mielellään tavoitelähtöisenä toimintana (Rostila 2002; Sipilä 1989, 58–59). Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen voidaan ymmärtää ongelmanratkaisuprosessina, joka parhaimmillaan tuottaa tarinan suuresta muutoksesta. Tällöin myös sosiaalityön vaikutusta tulkitaan suhteessa saavutettuihin tavoitteisiin. Haluamme liittyä keskusteluun, jossa katse on asiakkaasta järjestelmän ja työntekijän suuntaan. (Ks. Granfelt 1998; Hyväri 2001; Metteri 1999, 244; Pohjola 1996, 57–59; Rajavaara 1992, 66; Valokivi 2002.) Kysymme, mitä sosiaalityön vaikutus on asiakkaiden kertomana ja millaisia odotuksia he asettavat sosiaalityölle?

Artikkelimme aineistona on 39 asiakashaastattelua. Haastattelut tehtiin vuosina 1998–2001 kolmessa yhteiskunnan tukiverkoston viimesijaisen auttamistyön, mutta myös kontrollin kautta määrittyvässä paikassa (Vähätalo 1998, 68–72): kriminaalihuollossa, asunnottomille, päihdeongelmallisille tai väkivallan kohteeksi joutuneille naisille sekä asunnottomille, päihdeongelmallisille miehille tarkoitetuissa asuntoloissa.² Aineiston keruussa käyimme teema- ja narratiivisen haastattelun ideaa. Pyrimme kartoittamaan haastateltavien kiinnittymistä heille merkityksellisiin henkilöihin, paikkoihin ja asioihin. Syntyneet tarinat ovat haastattelujen molempien osapuolien

yhdessä rakentamia. Ensimmäiset haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, joista edettiin narratiivisten haastatteluiden suuntaan. Keskusteluja suunnattiin menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaan. Ajatuksena oli edetä yleisten käsitteiden varassa tarjoamatta tutkijan valmiita käsitteitä keskustelun pohjaksi. Tällä tavoin haastateltava voi mahdollisimman paljon tuoda keskusteluun omia käsityksiään asioista. (Hyvärinen 1994, 47–48.) Yhteistä haastateltaville on, että heidän asiakkuutensa erilaisissa sosiaalihuollon paikoissa on jatkunut vuosia.

Aloitamme aineiston luennan etsimällä kertomuksia asiakkaan ja työntekijän välisistä kohtaamisista. Tämän jälkeen teemme yhteenvetoa siitä, millaisia sisältöjä nämä tapaamiset saavat. Luentamme näkökulmina ovat haastateltavien oma toimijuus ja osallisuus sekä heidän sosiaalityön kohtaamisille antamansa merkitykset. (Morgan 2000; ks. Brechin & Siddell 2000, 20–23; Gordon ym. 2000; Juhila 1999.) Näistä tilanteista on seurauksia haastateltaville, tai ainakin ne jättävät jälkensä heidän kertomuksiinsa siitä, millaisia kokemukset ovat olleet ja miten ne ovat vaikuttaneet. Ovatko haastateltavat tulleet autetuiksi vai jääneet ilman apua? Haastateltavat kertovat tarinoita työntekijöistä ja asioimisesta heidän kanssaan kommentoiden tapahtumia, tilanteita ja vuorovaikutusta (Morgan 2000, 209).

Ajattelemme, että vaikuttaminen ruohonjuuritasolla, asiakkaiden jokapäiväisessä elämässä esiin tulevina tilanteina ja asioina, pieninäkin liikahduksina, voi olla merkittävää ja konkreettista kyseisen ihmisen kannalta. Se voi olla avaus muutoksen mahdollisuudelle. Aineistossamme kohtaamiset viittaavat sosiaalityön kenttään laajalti, vaikka haastattelut on tosiasiallisesti tehty kolmessa auttamistyön organisaatiossa. Kiinnostuksen kohteina ovat sekä niissä että muissa auttamistyön paikoissa tehtävä sosiaalityö. Haastateltavat eivät puhu pelkästään sosiaalityöntekijöistä, vaan yleensä auttamistyön paikoissa olevista työntekijöistä. Aineistossa on runsaasti kuvauksia, pienoistarinoita, haastateltavien ja työntekijöiden tapaamisista. Haastateltavat kertovat joistakin kokemuksista ja merkityksellistävät ne niiden kokemusten joukosta, joita heille vuosien varrella on kertynyt. Kun asiakas kertoo tietystä työntekijäsuhteesta, osoittaa se jo sinänsä, että tämä suhde on ollut asiakkaalle positiivisesti tai negatiivisesti merkityksellinen.

Lähdemme liikkeelle haastateltavien sosiaalityölle asettamista odotuksista ja tehtävistä. Tämän jälkeen paikannamme sosiaalityön vaikutusta haastateltavien kertomusten kohdista, joissa asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyön toimivuus tai toimimattomuus, merkitys ja seuraukset tulevat näkyviksi.

Työntekijän kaksi tehtävää

Haastateltavat puhuvat varsin paljon asiakkaana olemisen kokemuksistaan ja sosiaalityölle asettamistaan odotuksista. He antavat työntekijöille kaksi tehtävää: sosiaaliasioiden hoitaminen ja sosiaalinen kanssakäyminen. Haastateltavat itse käyttävät näitä käsitteitä puheessaan.

Ote 1: ”sosiaaliasioiden hoitoa ja sosiaalista kanssakäymistä”³

M: Mä näkisin myös sosiaalivirkailijan tehtävän tämmösen, tämmöses paikassa kumminkin myös, sen sosiaalisen kanssakäymisen. Ei pelkästään niinkun sen, sosiaaliasioiden hoitamisen, tuolla, konttorissa. Eiköhän heil o, koulutus ja valmiudet siihen. On se mitä nyt, mut koulutus kumminkin. (210501, 57)

Haastateltava määrittelee sosiaalityön tehtäviksi sekä sosiaaliasioiden hoidon että sosiaalisen kanssakäymisen. Hän edellyttää käytännön asioiden hoitamisen rinnalle vuorovaikutuksellista sosiaalista kanssakäymistä. Haastateltava olettaa sosiaalityöntekijöiden saavan koulutusta kummankin tehtävän hoitamiseksi, mutta epäilee kuitenkin koulutuksen antamia valmiuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen (ks. Kemppainen ym. 1998, 71–98; ks. Eskola 2001, 197). Millaisia sisältöjä sosiaaliasioiden hoito sitten haastateltavien kertomuksissa saa?

Sosiaaliasioiden hoito

Haastateltavien asettamat odotukset kohtaamisten tavoitteista ja sisällöistä vaihtelevat. Monissa kohdin he kertovat siitä, mitä asioita kohtaamisissa työntekijän kanssa on käsitelty. Kuvaukset sisältävät käytännön asioiden hoitamista, niiden pohtimista, suunnittelua ja järjestämistä, ”sosiaaliasioiden hoitoa”. Näiden asioiden hoitaminen liittyy elämäntilanteen kysymysten pohtimiseen ja ratkaisujen etsimiseen lähtien usein liikkeelle perustarpeiden tyydyttämisestä. Ne ovat suojan, lämmön, ruuan ja lääkityksen turvaamista esimerkiksi jossakin auttamistyön paikassa, ”lääkkeet saa täältä ja ruuat” (140601, 12)⁴. Päihdehoidon järjestäminen on yksi esimerkki sosiaaliasioiden hoitamisesta, ”sitte ne vaan pirautti tänne [päihdekuntoutuslaitokseen]” (060600, 7). Maksusitoumuksen saaminen hoitopaikkoihin, asuntoloihin tai välttämättömiin hankintoihin on myös sosiaaliasioiden hoitoa, ”se maksusitoumus sosiaali kans sopia” (150301, 3). Työntekijöillä on tietoa ja kontakteja eri paikkoihin sekä vaikutusmahdollisuuksia tuen ja palvelujen järjestämiseksi, ”valvoja pystyy auttaan mua monessa asiassa” (271099A, 6). Pitkään auttamistyön kentällä asioineet ihmiset tietävät, miten ’hommat hoi-

tuvat', kuka voi parhaiten auttaa ja miten 'junailta' omaa asiaansa näissä järjestelmissä. Ei ole yhdentekevää, missä ja kenen kanssa asioita hoidetaan.

Käytännön asioiden hoitamista kuvataan myös muodolliseksi, "mitä nyt ihan muodollisia tommosia käytännön juttuja" (150301, 49). Tapahtumana asioiden hoito voi olla luonteeltaan välineellistä ja muodollista, mutta asiakkaalle kuitenkin riittävää. Muodollinen asioiden hoito kulminoituu papereiden korostumisena, "ooks sä vieny ne paperit" (210501, 56). Asiakkaan tarvitsemia tai häneltä vaadittavia papereita ovat esimerkiksi kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston ja vero toimiston paperit, maksusitoumukset sekä toimeentulotukipäätökseen liittyvät tositteet ja todistukset, "muistiksi sä nyt hoitaa sen ja sen lapun siitä" (210501, 23). Kohtaamisissa asiakasta ohjataan hoitamaan papereiden hankkimiseen ja käsittelyyn liittyviä asioita tai varmistetaan, että hän on huolehtinut niistä. (Cavén 1999, 120.) Muodolliseen asioiden hoitamiseen liittyy usein aikavarauksella asiointi, "mulle annettiin aika sosiaalityöntekijälle" (020401, 3). Asiakas ja asiakkaan elämäntilanne on 'paketti', joka ohjataan jonnekin ja otetaan vastaan jossakin. Pelkistetyimmillään sosiaaliasioiden hoito voi olla toimeentulotuen saamista.

Ote 2: "kun sieltä vaan saa rahaa"

H: Mites sitä ennen noi toimeentulotukiasiat hoitu?

N: Mää olin sillä toisella hoitajalla.

H: Samalla alueella kuitenkin, siellä Toimistossa?

N: Joo.

H: Mikäs siinä tuli, että se vaihtui?

N: Jaa, vaikee sanoo.

H: Sää et tiedä?

N: En, eikä mua ole kyllä paljo kiinnostanutkaan, kun sieltä vaan saa rahaa. (230299, 11)

Kohtaamisen merkitys on korostuneen välineellinen. Suhteella ei sinänsä ole haastateltavalle merkitystä, vaan vaikutus asiakkaan elämäntilanteeseen tulee rahan saamisen kautta. (Vrt. Caven 1999, 150.)

Odotukset avusta ja tuesta voivat liittyä tietyn asian hoitamiseen, "että ne auttaa mua siinä asunnon hankkimisessa" (090501, 41) tai kuvaukset voivat olla kokonaisvaltaisia, "henkilökunnan joka jeesii mua siinä elämisessä" (090501, 41). Sosiaalisten asioiden järjestämisellä voi siis olla laajempikin vaikutus. Joissakin kuvauksissa sosiaaliasioiden hoito on tärkeää asiakkaan elämäntilanteen selvittelyissä – se voi itse asiassa olla koko auttamisen keskeinen sisältö. Sen avulla voidaan luoda tukirakenteita asiakkaan elämään.

Ote 3: ”tarvii tukirakenteita elämäänsä”

M: Mulla olikin, lausunnossa, tossa lääkärintodistuksessa että, tarvii, tukirakenteita elämäänsä. Niin minä tarvinkin.

H: Mitä sä ymmärrät, mitä ne tukirakenteet on?

M: Se on toi Toimintapaikka, tämä ja, sitte, vaikka se Ruokapaikka. Ja tossa käyn kahvilla aamulla, siellä saa pyykit pestettyä ja, ei niitäkään tarte hoitaa että ...

Että minähän saan kaikki, maksu-, vähän se tuntuu nololta, että mennä lappujen kans, maksusitoumuksen ka, paikasta toiseen. Kyllä se minun kannalta on, minä oon niin paljon ollu, tuon juomisen takia, nälissäänkin että, että nyt pysyy sekin, kurissa et, ihan vaan tuo välitystilin ja tämän paikan ansiosta. (140601, 15–16)

Haastateltava yhtyy hänestä laadittuun lausuntoon, jonka mukaan hän tarvitsee tukirakenteita elämäänsä. Muodollisten ja nololtakin tuntuvien järjestelyjen, kuten välitystilin ja maksusitoumusten avulla elämäntilanne pysyy paremmin hallinnassa. Haastateltavan tavoitteena on elämän saaminen järjestykseen ja perustarpeiden tyydyttäminen. Tärkeitä ovat paikat ja järjestelyt, jotka mahdollistavat tukirakenteen rakentamisen ja olemassaolon, esimerkiksi tarvittavat kontaktiyhteydet auttamistyön verkostossa.

Sosiaaliensiöiden hoito on lähellä sosiaalityölle yleisemmin asetettua muutostehtävää (ks. esim. Rostila 2002). Tehtävän toteuttamisen kenttä muodostuu yksittäisten asiöiden hoitamisesta koko elämäntilanteen tukemiseen. Kyse voi jopa olla hengissä pysymisestä, ja konkreettisista asiöista voi muodostua asiakkaan elämää tukeva kokonaisuus. Sosiaalityön vaikutus liikkuu pienten asiöiden järjestymisestä tarvittavan kokonaistuen rakentamiseen. Kiinnostavaa on se, että nämä asiakaskonkarit tietävät usein, mihin asiöihin ja miten he haluavat tukea ja ratkaisuja. (Vrt. Heinonen & Spearman 2001, 39–40.)

Sosiaalinen kanssakäyminen

Toinen haastateltavien asettama tehtävä sosiaalityölle ja sosiaalityöntekijöille on sosiaalinen kanssakäyminen. Millaisia merkityksiä haastateltavat antavat työntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa tapahtuvalle vuorovaikutukselle?

Ote 4: ”pystyy auttaan ja keskusteleen”

M: [Työntekijä] pystyy auttaan mua monessa asiassa.

H: Joo, esimerkiksi?

M: No, esimerkiksi, että jos mä en nyt esimerkiksi osaa jotain verolipuketta täyttää tai jotain tämmöstä, ja se neuvoo mua taikka jotain vastaavaa, ja muutenkin pystyy keskusteleen ja jutteleen, tällai näin. (271099A, 6–7)

Haastateltava tuo esille, että työntekijäsuhteesta on etua ja apua käytännön asioiden hoitamisessa ja eri tilanteissa tarvittavien neuvojen saamisessa. Toisaalta myös sosiaalinen kanssakäyminen on haastateltavalle merkityksellistä. Mahdollisuus keskusteluun tuo suhteeseen oman lisänsä ja näin ollen vuorovaikutus sinänsä näyttäytyy myös tärkeänä.

Kohdissa, joissa sosiaalinen kanssakäyminen nousee keskeiseksi, haastateltavat kommentoivat kohtaamistilanteen tunnelmaa, suhdetta työntekijään ja kokemuksia työntekijän suhtautumisesta häneen asiakkaana. Vastavuoroiseen keskusteluun ja kuunteluun kiinnitetään erityistä huomiota. Haastateltavien vertaillen kohtaamisia auttamistyön paikoissa esille nousee jollakin tapaa totutusta toisenlainen huomioonottaminen ihmisenä (Pohjola 1998, 194–195). Tämä totutusta toisenlainen on vastavuoroista puhumista, keskustelua, kuulluksi tuleamista ja kokemusta kiireettömyydestä. Voisi ehkä puhua todellisesta kohtaamisesta. Myös ammattilaisen antama arvostus ja kunnioitus asiakasta kohtaan nousee onnistuneissa yhteistyösuhteissa esille. (Hyväri 2001, 195.) Kohtaaminen ja suhde sinänsä muodostuvat tärkeiksi, ja joissain tapauksissa ehkä vain niiden kautta päästään hoitamaan konkreettisia käytännön asioita.

Ote 5: ”kohtelee niinkun kanssaihmistä”

N: Esimerkikis tääl on hirveen, hirveen kiva semmonen asia et tääll on muutama semmonen työntekijä joka, pitää ittensä ihan normaalitasolla. Tiäk sä, kun monessa paikassa on semmonen että työntekijät nostaa ittiänsä niinkun ylös että, että, miten mä ny sano, niinkun ylemmäs et hän on täällä töissä ja sä oot täällä asiakkaana, ni niin tääl on muutama semmonen työntekijä jotka on hirveen kiva et, ne et ne kohtelee ihan, niinkun toista kanssaihmistä eikä, sillain niin että, toi on niinkun asiakas ja hän on työntekijä.

H: Minkälaisissa tilanteis se näkyy?

N: No mul on esimerkiks semmonen muutama hoitaja saattanu sanoo että, me ny tupakille tonne ja, ja juttelee ihan tavallisia asioita ja tollai, ettei joo että kuule, et mä sun asioista otin tän verran selvää. (260301, 29–30)

Haastateltava kertoo joidenkin työntekijöiden kohtelevan häntä kyseisessä paikassa tasavertaisena. Työntekijä on ollut ikään kuin samalla tasolla hänen kanssaan, eikä ole pyrkinyt esiintymään asiakasta hierarkkisesti ylempänä. Haastateltava rinnastaa tätä kohtaamista aikaisempiin kokemuksiinsa toisista auttamistyön paikoista, joissa työntekijät ovat nostaneet itsensä asiakkaita korkeammalle tasolle ja erotelleet näin itsensä asiakkaista. Tässä paikassa, jossa haastateltava on haastatteluhetkellä, tarinan työntekijä on kuvainnollisesti astunut ulos edellä mainitun kaltaisesta roolista ja kohdellut asiakasta totutusta poiketen. Hierarkkisisuuden korostumisen sijaan työntekijän

kanssa voi jutella tavallisista asioista ja hän lähestyy asiakasta luontevasti. (Vrt. Rostila 1997, 33, 263–264; Hyväri 2001, 187–195.)

Aineistossa on myös kuvauksia kohtaamisista, joissa vuorovaikutus esitetään alistavana, pakottavana ja painostavana: ”justiin tämmösiä että ne [sosiaalityöntekijät] pakottaa”, ”painostaavat”, ”pyritään alistamaan että se asenne että kyllä mä tiädän kaikki” ja ”tällanen ylijumala asenne” (150301,77–78). Haastateltavat eivät pidä tätä ammattilaisten ylivaltaa ja kaikkietävyyttä hyväksyttävänä, eivätkä he näin ollen ole aina valmiita alistumaan siihen. Tällaisista kohtaamisista voi olla seurauksena asiakkaan epäluottamus tai suhteesta vetäytyminen. Haastateltavat kyseenalaistavat ja kommentoivat kriittisesti työntekijöiden suhtautumista ja tapaa toimia. (Ks. Hyväri 2001, 135–136; Parker ym. 1999; Raitakari 1999, 100–101.)

Silloin kun vuorovaikutus toimii, haastateltavat kuvaavat sen tukevan heidän elämäänsä kokonaisvaltaisesti. Suhde työntekijään on tärkeä ja kantaa yli vaikeassa elämäntilanteessa.

Ote 6: ”mä sain semmosen kartanpiirtäjän”

N: Kävi sillain hyvä tuuri että mä, et mä sain semmosen kartanpiirtäjän [naurahten] ... sosiaalityöntekijä, kenellä mä nyt käyn ... Se sitte sano että, jaa, tää ei mikään niinkun yksinkertainen juttu oookkaan ... että ruvetaanpas hoitamaan tätä asiaa ... Hän on ollu itte perhetukikeskuksessa töissä että, että hän tietää niinkun nää kuviot, ja se tota, se niinkun neuvo ja selitti mulle niitä, niitä systeemeitä, mut ei ne sitte kummiskan loppujen lopuks käytännössä pitäny paikkansa.

H: Jaa.

N: Mitä se selitti mutta tota, mut se oli kumminkin silleen niinku, et siit oli niinkun se hyöty, et se oli semmosena tukihenkilönä mulla siinä, semmosena niinku ammattilaisena, että koska se, tottakai, se oli kova paikka, ku oma lapsi lähtee, lapsena maailmalla [hiljaa]. (020401, 33–34)

Työntekijä ottaa haastateltavan tilanteen selvitetäväkseen tietäen sen monimutkaisuuden. Haastateltava on matkan varrella ollut tekemisissä monien organisaatioiden kanssa ja joutunut kohtaamaan erilaisia avuntarjoajia ja mahdollisuuksia. Oikeiden reittien valinnassa työntekijä voi tarjota tietämystään ja tukeaan asiakkaalle. Metafora ”kartanpiirtäjä” kuvaa hyvin työntekijän paikkaa ja tehtävää asiakkaan elämässä. Elämäntilanne on ollut vuosia vaikea ja eteenpäin suunnistamisessa on hyötyä kartanpiirtäjästä. Haastateltavan luottamusta tilanteeseen lisää työntekijän oman työkokemuksen esille tuominen.

Työntekijäsuhteen arvostamista ei vähennä edes asiakkaan huomio siitä, että työntekijän kertomat asiat eivät pitäneetkään paikkaansa. Siitä huoli-

matta haastateltava löytää suhteesta hyötyä siinä muodossa, että hän kokee työntekijän tukihenkilönä itselleen. Tämä tekee haastateltavan kokemuksesta erityisen merkittävän sosiaalityön ammattilaisille. Hyvän vuorovaikutuksen ja kuulluksi tulemisen toteutuminen saattaa siis jopa ohittaa ammattilaisen tietämyksen käytännön asioista (ks. Parker ym. 1999, 153; Pohjola 1998; 1996). Haastateltava rinnastaa tukihenkilönä olemisen ja ammattilaisuuden toisiinsa. Toimiiko juuri tämä työntekijä jotenkin eri tavalla suhteessa asiakkaaseen, huomioiko hän asiakkaan ihmisenä tavalla, joka on totutusta toisenlainen? Ainakin haastateltava nostaa kyseisen kohtaamisen esille vuosia jatkuneiden erilaisten työntekijäsuhteiden joukosta.

Sosiaalinen kanssakäyminen on monitasoista, samoin sen vaikutukset. Se voi olla onnistunutta, huonosti toimivaa tai tilanteesta toiseen muuttuvaa. Yhtäältä vuorovaikutus on väline, jonka avulla asioita hoidetaan. (Mönkkönen 2001, 432; Heinonen & Spearman 2001, 122.) Sosiaalisen kanssakäymisen epäonnistuminen voi kääntyä esteeksi asioiden sujumiselle, tai sen avulla voi löytyä uusia avauksia ja mahdollisuuksia elämäntilanteen muutokseen. Toisaalta vuorovaikutus sinänsä on itseisarvo ja jättää jälkensä kuulluksi tulemisen, luottamuksen rakentumisen, ihmisyyden ja arvostuksen kokemuksen kautta (Hyväri 2001, 195; Niiranen 2002, 63; vrt. Pohjola 2002, 48). Nämä kokemukset voivat vaikuttaa myös asiakkaan työntekijäsuhteille asettamiin odotuksiin ja avun hakemiseen jatkossa.

Liittoutumisesta irtisanoutumiseen

Edellä kuvattujen sosiaalityön tehtävien toteutumisen paikkana on asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen ja yhteistyö. Seuraavaksi paikannamme sosiaalityön vaikutusta ottamalla näkökulmaksi tähän yhteistyöhön sitoutumisen tai sitoutumattomuuden. Tarkastelemme sitoutumisen astetta ja tapaa liittoutumisen käsitteen avulla. Liittoutumisen ja liittoutumattomuuden teema esiintyy haastatteluissa erilaisina variaatioina (ks. Jokinen & Suoninen 1999, 230; Metteri ym. 2000, 69, 81; Wahlström 2000). Liittoutumisen kuvaukset ja paikat antavat mahdollisuuden tulkita työntekijäsuhteen ja kohtaamisen vaikutusta asiakkaan elämäntilanteeseen, esimerkiksi sen suhteen, millaisia valintoja asiakas tekee ja minkälaista apua hän saa. Rakennamme liittoutumasta jatkumoa, jossa toisessa ääripäässä on asiakkaan vahva liittoutuminen työntekijän kanssa ja toisessa asiakkaan irtisanoutuminen suhteesta. Haastateltavat kuvaavat usein sosiaalityön vaikutukset myönteisiksi tai ainakin jollakin tavalla häntä tyydyttäväiksi kohtaamisissa, joissa muodostuu liittoutuma asiakkaan ja työntekijän välille. Tästä huolimatta nekin

työntekijäsuhteet, joissa liittoutumaa ei synny tai jotka johtavat suhteesta irtisanoutumiseen, ovat asiakkaalle merkityksellisiä. Ristiriitaisetkin kohtaamiset jättävät jälkensä ja vaikuttavat asiakkaan elämään positiivisesti tai negatiivisesti, esimerkiksi hänen tekemiensä valintojen kautta tai myöhempiin kohtaamisiin työntekijöiden kanssa.

Vahvasti liittoutuen

Lähdemme liikkeelle liittoutumajatkumon vahvan sitoutumisen kuvauksista. Seuraavassa haastateltava kuvaa ristiriitaisesti alkanutta asiakassuhdetta, joka johtaa lopulta vahvaan liittoutumiseen, merkitykselliseen vuorovaikutukseen ja asiakkaan kokemukseen autetuksi tulemisesta. Tämän kertomuksen taustana on tapahtumaketju, jossa kurssin käyminen on epäonnistunut ja haastateltava on joutunut pois kurssilta ja sen seurauksena menettänyt asunon.

Ote 7: ”yrittäny pitää kiinni, ettei mokaa”

M: No sieltä lähettiin ovet paukkuen sitte menemään, ei me siellä varmaan oltu kun minuutti kaks kun mä lähdin ovet paukkuen.

H: Sinä lähdit?

M: Minä lähdin, ja ne oli jankkas ja jankkas jostain kaman vetämisestä, kyseli että onko mulla jotain ongelmia huumeitten kanssa. Mä vaan jotenkin räjähdin siinä ja katoin että joo, että tämmönenkö tää nyt on, että kysellään ja täällä laitetaan huumeista koko ajan. Mä lähin siitä ovet paukkuen sitte ett minähän en tänne jää.

H: Mitä sä luulit ett sinne mennään hoitaan, sitä sun asuntoasiaa?

M: Niin niin, ja tietenkin noita muitakin ett mua vaan rupes nypimmään, se että kun heti ruvettiin ensimmäisenä kyseleen jotain [epäselvä sana]. Sillon mä nousin ja, koko Merjan, jäi siihen kun mä lähin siitä ovet paukkuen ja se on varmaan oisko ollu pari viikkoo jälkeempäin, niin otin uuestaan Pirkkoon yhteyttä että, ja kysyin siltä että yritettäiskö uuestaan. Toisella kertaa se sitte menikin vähä paremmin, että kyllä se alko sitt, se alko se tutustuminen sillee [epäselvä kohta], ett tuli lähettyä ovet paukkuen että, juu ja sitte, tohon tutustunu, pirun hyvä ihminen.

H: Miks?

M: Jaa-a mitäköhän tohon sanois. Mä aika harvalle ihmiselle yleensäkään, puhun omista asioista, tai tolleen, ja mäkin kyllä Merjalta, sen kans aina hoidettua, ja tota noin, en osaa kyllä sanoa että mikä siinä on, mutt siinä on, joku niksi siinä on että, yks harvoista asioista mistä pitäny, yrittäny pitää kiinni ettei mokaa. (060600, 1–2)

Tässä sosiaalityön asiakkuus ei alkanut hyvin, päinvastoin tapaaminen työn-

tekijän kanssa päättyi ovien paukkumiseen asiakkaan poistuessa kiusalliseksi tuntemastaan tilanteesta. Tulotilanteessa työntekijä oli virittänyt haastattel-tavan mielestä liikaa keskustelua ongelmista (ks. Vanhala 2000), jota hän ei kestänyt. Ristiriitainen kohtaaminen ja toimimaton vuorovaikutus ovat avaus alkavalle asiakassuhteelle, joka kääntyy myöhemmin kertomuksessa tutustumiseksi kyseiseen työntekijään ja lopulta varsin hyvään ja toimivaan asiakassuhteeseen. Haastateltava kokee tullessa autetuksi ja saaneensa asi-oita hoidetuksi. Vuorovaikutustaidot punnitaan tässä tilanteessa, jota varten asiakastyön ennakkokäsikirjoituksia ei ole olemassa, eikä varsinkaan tietoa siitä, kuinka jossakin tilanteessa tulee loppujen lopuksi käymään. (Ks. Rae-vaara ym. 2001, 24, 29.) Työntekijäsuhde on muodostunut niin tärkeäksi, että se on ”yksi harvoista asioista”, joista haastateltava haluaa ”pitää kiinni ettei mokaa”. Voidaan myös kysyä, onko näin vahva liittoutuma jo riippu-vuutta.

Haastateltavan kertomus kohtaamisesta, maltin menettämisestä ja ”yritettäväkö uudestaan” muistuttaa mitä tahansa ihmissuhdetta (Valokivi 2002). Ehdotus uudestaan yrittämisestä vaikuttaa suorastaan arkipäiväiseltä. On vaikeaa kuvitella vastaavaa tilannetta esimerkiksi kaupassa tai verovirastossa, jossa asiakas lähestyisi työntekijää näin henkilökohtaisella viestillä asiakas-suhteen virittämisestä. Voikin ajatella, että sosiaalityössä on löydettävissä arkipäiväistä ihmissuhteiden luonnollisuutta. (Parton 2000, 450–454; Parton & O’Byrne 2000, 33; ks. Granfelt 1998, 169.) Asiakkaiden haastatteluissa nämä tavallisilta tuntuvat kohtaamistilanteet ovat niitä, joihin palataan, joil-la on vaikutuksia ja joita merkityksellistetään positiivisessa mielessä.

Ote 8: ”sujuu jutut paljon paremmin – paljon joustavampi”

H: Onks siinä ollut jotain eroo kun sä oot täällä asioinut?

M: Sujuu monet jutut paljon paremmin.

H: Miks tai millä tavalla paremmin?

M: No jou, paljon joustavampi, asiassa kun asiassa.

H: Joo, onks sulla joku esimerkki?

M: Noo, [pitkä tauko] mää saan esimerkiks täyttä toimeentulotukee vaikka, mää en sais sitä, jos mää oisin jossain muussa paikassa, [epäselvä kohta] mun määrittelem, mun päihteiden käyttö. (271099B, 2)

Otteessa puhutaan asioinnista sosiaalityöntekijän kanssa ja verrataan tilan- netta aikaisempiin kokemuksiin. Nykyisessä ”sujuu jutut paljon paremmin” -suhteessa haastateltava kertoo työntekijän käyttävän toimeentulotuen harkintavaltaa hänen edukseen. Hän ei ole käyttänyt mahdollisuuttaan vä- hentää toimeentulotuen perusosaa asiakkaan päihteiden käytön perusteella, kuten jossakin muussa paikassa voitaisiin tehdä. Toimeentulotuen määrän

vähentäminen päihteiden käytön vuoksi voi tuntua elämäntapaan tai haastateltavan persoonaan liittyvältä kannanotolta. Sen voi kokea myös rangaitukseksi ongelmallisesta elämäntilanteesta. Samojen lakien ja asetusten puitteissa työntekijät voivat perustella päätöksiä eri tavoilla. Työntekijä voi liittoutua asiakkaan kanssa järjestelmän sallimissa rajoissa, ja asiakasta motivoi liittoutumiseen paremman etuuden saaminen. Erilaisilla päätöksillä on vaikutuksensa yksittäisen asiakkaan elämään, eikä tämä jää asiakkaalta huomaamatta. (Caven 1999, 151; ks. Mäntysaari 1991, 133.)

Kriittisesti sopeutuen

Läheskään kaikissa kohtaamisissa asiakkaan ja työntekijän keskinäinen liittoutuminen ei näyttäydä yhtä vahvana ja selvästi havaittavana kuin edellä olleissa otteissa. Joissakin kohtaamiskertomuksissa haastateltavat kuvaavat oman päätösvallan menettämistä ja hiljaista, mutta kriittistä sopeutumista liittoutumaan. Tällainen asian kulku voi liittyä esimerkiksi tilanteeseen, jossa asiakkaan päätösvaltaa omaan toimeentuloon liittyvissä asioissa on kyseenalaistettu tekemällä päätös tulojen perimisestä välitystilille.

Ote 9: ”parempi tossun alla kun taivasalla”

M: Mulla menee rahat välitystilille että, Mervi Mäki katto että, mä, kykenemätön hoitamaan itseäni.

H: Mitä sä ite tuumaat, ooks sä, samaa mieltä?

M: No, alussa se tuntu siltä että, kun ei ole enää juomarahaa että, minä tartten rahaa vielä. Lähetin Kelan sinne, tarkastuslautakunnalle, kirjeenki ja, mutta, kyllä se vaan välitystilille menee, niin se parempi, parempi tossun alla, kun taivasalla, vaikka se tossu nyt olis mikä vaan ni. (140601, 12)

Organisaation sosiaalityöntekijä on katsonut, ettei asiakas kykene itse hoitamaan raha-asioitaan. Haastateltava ei suoraan hyväksy tätä viranomaisen toimintaa ja alistu siihen kyseenalaistamatta, vaan hän valittaa päätöksestä. Tämä valitusprosessi ei tuo haastateltavan toivomaa tulosta, ja hänen on muutettava ajattelutapaansa päätöksen suuntaiseksi niin, että nykyinen toimintamuoto tuntuisi mahdollisimman siedettävältä.

Siirtyminen uuteen käytäntöön tuntuu ”tossun alla” olemiselta, henkilökohtainen valta päätää on menetetty. Toinen vaihtoehto olisi ollut organisaatiosta pois lähteminen, ja asiakas kuvaa valintatilannetta: ”parempi tossun alla kun taivasalla”. Näissä olosuhteissa tehty päätös on haastateltavan mielestä parempi vaihtoehto kahdesta: joko päätät itse rahoistasi ja olet ilman kattoa pään päällä, tai alistut toisten päätöksiin ja voit saada suojaa, ruokaa ja lääkkeitä vastineeksi. (Ks. Heinonen & Spearman 2001, 39.) Alun vastustus-

yrittäjien jälkeen haastateltava alistuu ja rakentaa itsestään kuvaa kriittisenä sopeutujana. Joskus arkipäivän sujuminen voi vaatia sopeutumista.

Asiakuuden kulun voisi tiivistää työntekijän ja asiakkaan suhteeksi, joka etenee alun ristiriidasta asiakkaan harkittuun ja hiljaiseen kriittiseen sopeutumiseen. Viranomaiset ja asiakas toimivat omilla tahoillaan ja tekevät omia päätelmiään. Yhdessä toimimista tai yhdessä tehtyjä päätöksiä kertomuksessa ei esiinny. Tämä korostaa vaikutelmaa byrokratiatyöstä, jossa asiakas on toimenpiteiden kohde ja objektiivoituu (Sipilä 1989; ks. myös Mäntysaari 1991; Rostila 1997, 30–32; Pohjola 1998, 186–187; Raitakari 1999, 76–89).

Viranomaisten keskinäinen liittoutuminen

Asiakkaiden kertomissa kohtaamistilanteissa tulee esille myös liittoutumista, joka tapahtuu työntekijöiden ja viranomaisten kesken ja josta asiakas jää ulkopuolelle. Alla olevassa otteessa haastateltavan asiointi sosiaalityöntekijällä liittyy rahaan ja asumiseen, sosiaaliasioiden hoitoon.

Ote 10: ”mä jouduin joka kuukausi juokseen noi paikat läpi ”

M: No mä en tuu, en mä tuu toimeen kenenkään muun kanssa kun Korven kanssa.

H: Mikä siinä on?

M: En mä tiedä, ne on mulle sano toi, yks sosiaalityöntekijä tossa Alueen toimistoss sano että, kun sen piti antaa, meillä oli kaksio sillon ja, siinä oli kakstuhattakolmesataa muistaakseni vuokra, ja sitte, kummallekin Ekille ja mulle toimeentulotuet, elikkä se olis tehny niinkun kuustuhatta. Ja sitte, siinä oli jotain muuta kumminkin viä ett sen ois pitäny maksaa, joku vanha myöhästyny vuokra, ett se ois ollu kymmenentuhatta eli mitä sen olis pitäny maksaa meille, ihan lain mukaan. Niin se sano suoraan ettei hän tämmösiä maksa kun ei hän saa ittekkään tämmösiä rahoja mistään, ettei hän maksa, ja sitte se juoksutti aina, menin sinne ja pyysin, sosiaali, sitä turvaa, niin sittä oli aina juoksutti, kun se tiesi että mä oon työtön, niin ett pitiän juosta Kelaan, hakeen lappu että, siitä että, ett mä oon tosiaan niinkun työtön ja vaikka mä olin edelliskuussa käyny ja näyttäny sen saman lapun, niin mä jouduin joka kuukausi juokseen noi paikat läpi ja verovirastossa ett, voit hakee lappua ett mä en tienaa mitään. Ja sitte, aina kun meni ne kaikki laput mukana niin aina puuttu joku, sillai ett se juoksutti ja sitte, jos aika oli tasan kaks, ja mä olin siellä viittä vailla ja mä painoin nappia, niin se aina tuli sanoon siihen ovenrakoon ett joo, että sulla on kahelta aika. Sittä se otti aina mut viistoist yli kaks. (271099A, 8–9)

Kuvaus alkaa toteamuksesta, että haastateltava tulee toimeen ainoastaan yhden sosiaalityöntekijän kanssa. Haastateltava rinnastaa kertomansa tarinan

kohtaamisia tähän nykyiseen työntekijäsuhteeseen (vrt. Mäntysaari ym. 1996, 30–31). Kertomuksen jatkossa organisaatiot ja niissä työskentelevät henkilöt esiintyvät byrokraattisina ja etäisinä. Kelan, veroviraston ja sosiaalitoimiston työntekijät toimivat omilla areenoillaan. Haastateltava jää areenoilla juoksutettavaksi, lippujen ja lappujen perässä kulkevaksi vallattomaksi alamaiseksi. Asiakkaana hän ei voi olla varma edes ”ihan lain mukaan” itselleen kuuluvasta oikeudesta. (Ks. Caven 1999, 120; Kääriäinen 1994, 201; Suutari & Suurpää 2001, 6; vrt. Niiranen 2002, 67.) Asiakasta juoksuttava sosiaalityöntekijä ei kuitenkaan esiinny kuvauksessa kasvottomana byrokraattina, vaan haastateltava kuvaa hänet yksilöitynä henkilönä.

Lukija ja kuulija voivat mielessään nähdä asiakkaan ja työntekijän tapauksia ja seurata asiakkaan juoksua Kelan, vero- ja sosiaalitoimiston välillä. Asiakas ja sosiaalityöntekijä kohtaavat sosiaalitoimistossa, jossa toimeentulotuen hakija joutuu esittelemään vuokranmaksukuitteja ja tulonselvityksiä sekä todistamaan tulojensa pienuutta kuukausi toisensa jälkeen. Kertomus kuvaa asiakasta soittamassa ovisummeria työntekijän oven takana, jotta tämä ottaisi hänet puheilleen sovittuun aikaan, mutta kuten aiemminkin työntekijä antaa odotuttaa itseään.

Haastateltava saa pakit hakiessaan toimeentulotukea rästivuokriin. Kokemus autetuksi tulemisesta ei ole kuitenkaan tämän kertomuksen ydin, vaan keskiössä on enemmänkin kuvaus avun hakijan asemasta ja järjestelmän monimutkaisuudesta. Viranomaiset esittävät vaatimuksia siitä, millä tavalla asiakkaan tulee toimia, jotta päätöksentekoprosessi voi toteutua. Kysymys ei välttämättä ole siitä, etteivät työntekijät uskoisi sitä, mitä asiakas sanoo. Päätöksenteko kuitenkin velvoittaa yksittäisiä työntekijöitä hankkimaan näyttöä asiakkaan tilanteesta, esimerkiksi todistuksia Kelasta tai verovirastosta. Haastateltavan kerronnassa nämä velvoitteet, näytön osoittaminen avun hakemisen oikeutuksen perusteeksi, tulevat viranomaisille itsetarkoitukseksi. Asiakkaan on juostava ja pelattava järjestelmän asettamien pelisääntöjen mukaan tullakseen autetuksi (ks. Allen 2000, 66–67). Viranomaisilla on toisia viranomaisia, joiden kanssa he toimivat yhteistyössä ja ymmärtävät toistensa käytäntöjä. Viranomaisten keskinäinen liittoutuminen ei toimi asiakkaan puolesta vaan kääntyy häntä vastaan. Asiakkaan kanssa liittoutujaa heistä ei löydy. (Caven 1999, 145–146.)

Irtisanoutuminen ja oma asiantuntijuus

Kohtaaminen voi kääntyä myös täydelliseen irtisanoutumiseen yhteistyöstä sekä asiakkaan että työntekijän ja paikallisen auttamisjärjestelmän puolelta.

Ote 11: ”kuka ne asiat voi paremmin tietää ku minä”

N: Tai mua sanottiinkin Päihdehoitopaikassa että he ei voi mua auttaa, että mun pitää mennä jonkin ammatti-ihmisen juttusille. Mä menin sitte semmoseen sinne Kriisityön paikkaan tai mikä se on joku, sitte se sano se nainen sieltä että, se oli, olin kolme kertaa siellä käyny ja, se sano mulle sitte loppujen lopuks että hei että hänellä, hänen ei riitä ammattitaito muhun [naurua] että mulla on niin paljon ongelmia että mun täytyy mennä johonkin muualle että se on niin jos, mittään hyötyä mun istua täsä ko, ei se voi mua auttaa mitenkään [naurua] ... Ja sitt mä aattelin että pitäskö mun mennä oikein yksityiselle ja, hankkia jostain rahat taikka lainata tai jotain muuta. Sitt mä ajattelin, että kuka ne asiat voi paremmin tietää kun minä, että se on ihan sama että puhunks mä niitä että, sitä ei tiedä kun on kumminkin tosi epävarmassa, epävarma mielen-tila ja mielentila ailahtelee ja on tosi semmonen että voi vaikuttaa, ihmiseen semmosessa tilassa, että kuka tahansa voi sanoo mitä hyvänsä niin mä rupeen niinkun otan sen itteeni.

H: Niin, niin.

N: Niin mä aattelin että eiks oo parempi että mä ite ajattelen noi, niinkun mä vaan pystyn ne ajatteleen ett jos, ei sitä tiedä vaikka mä pystysinkin nää ratkoon ihan omassa päässäni niin. (141099, 9)

Kertomus liittyy haastateltavan kokemuksiin useammasta auttamistyön paikasta. Kuvauksessa korostuu erilaisten paikkojen ja työntekijöiden erikoistuminen tiettyihin ongelma-alueisiin ja asiakkuuksiin. Erilaisiin asiakasryhmiin ja ongelmiin erikoistumisen tarkoituksena on lisätä erityisosaamista niin, että tietynlaisten ongelmien kanssa elävät ihmiset saavat parhaan mahdollisen hoidon kyseisessä tilanteessa. (Pohjola 1997, 172.) Se saattaa johtaa myös siihen, että viranomaiset kiinnittävät erityistä huomiota asiakkaiden valikoimiseen voidakseen auttaa hyvin ja päästäkseen mahdollisimman hyviin tuloksiin. (Lehto 2000, 34; ks. Caven 1999, 151.)

Tässä kertomuksessa haastateltava tulee määritellyksi ulos niistä paikoista, joista hän hakee apua. Päihdehoitopaikassa sanotaan, että he eivät voi auttaa haastateltavaa, vaan hänen ”pitää mennä jonnekin ammatti-ihmisen juttusille” ja Kriisityön paikassa hänelle sanotaan, ettei työntekijän ammattitaito riitä hänen auttamisekseen. Selitykseksi ammattiavun epäämiselle annettu ”niin paljon ongelmia” -perustelu tuntuu paradoksaaliselta sikäli, että juuri eniten apua tarvitsevalle ei sitä loppujen lopuksi tarjotakaan. Haastateltava jää itsekseen miettimään muita vaihtoehtoja avun hakemiselle. Seurauksena on oman asiantuntijuuden nousu ammattilaisten asiantuntijuuden rinnalle.

Haastateltava päätyy ajatukseen omasta asiantuntijuudesta perustelemalla sitä harkitusti. Syrjäytetyksi tulemisen kokemus saa hänet kyseenalaistamaan ammattilaisten asiantuntijuuden ja refleктоimaan tapahtumaa henkilökohtaisella tasolla. Tämä herättää kysymyksen siitä, onko asiakkaan oman

asiantuntijuuden esille tuominen niin arkaluontoinen asia, että sitä on erityisesti perusteltava? Liittyykö viimesijaisuuteen asiakkaan oman asiantuntijuuden esiinnostamattomuus tai peräti kyseenalaistaminen? Haastateltava kuvaa, kuinka molemmat, sekä haastateltava että työntekijät, sanoutuvat irti asiakas-työntekijäsuhteesta. Kohtaaminen toimii ikään kuin risteysasemana, jossa molemmat osapuolet katsovat ja arvioivat toisiaan todeten yhteistyön kannattamattomaksi. Asiakkaan asiantuntijuus ja sosiaalityön paikkojen asiantuntijuus jäävät erillisiksi. Asiakas-työntekijäsuhteesta irtisanoutuminen saa alkunsa siitä, että työntekijät siirtävät toistuvasti vastuun oletetulle toiselle. Luottamuksen menettäminen ulkopuolisen avun saamiseen on kääntöpuolena haastateltavan oman asiantuntijuuden esiin nousemiselle. Vaikutus asiakkaan elämään tulee suhteesta irtisanoutumisen ja asiakkaan omaan asiantuntijuuteen kasvun kautta. Onko vaikutus sitten positiivinen vai negatiivinen, sitä tarina ei kerro. (Beresford & Wilson 1998, 91.)

Pohdinta

Viimesijaisten auttamisorganisaatioiden asiakkaita pyydetään harvemmin kertomaan siitä, miten he ovat tulleet palveluiksi ja autetuiksi. Tässä artikkelissa esitetyt tulkinnot perustuvat sen kommentoinnin kuulemiselle, mitä sosiaalityön asiakkaat kertovat sosiaalityön kohtaamisista, työntekijäsuhteistaan ja omasta asiakkuudestaan. Heidän puheensa kulkee sen keskustelun rinnalla, jossa sosiaalityöntekijät reflektoivat omaa työtään ja asiakasuhteitaan (ks. Mutka 1998; Arnkil & Eriksson 1996; Karvinen 1996) ja osittain haastaakin tätä sosiaalityön ammattilaisten puhetta. Näiden auttamisjärjestelmien reunalla olevien asiakkaiden kommentointi tuo toisenlaisen näkökulman myös asiakaspalaute- ja asiakaslähtöisyyskeskusteluun (Kokkola ym. 2002). Kommentointia tapahtuu kohdissa, joissa haastateltavat kertovat omista kokemuksistaan siitä, miten työntekijät ovat toimineet ja kuinka asioiminen heidän kanssaan on sujunut. He kuvaavat, miten ja mitä asioita on hoidettu ja millaista vuorovaikutus ja tunnelma näissä tilanteissa ja kohtaamisissa on ollut.

Keskeiseksi tavoitteeksi ja tehtäväksi sosiaalityön keskusteluissa esitetään usein kokonaisvaltaiseen muutokseen virittäminen ja tämän muutosprosessin tukeminen asiakkaiden elämässä. Asiakkaiden kertomusten näkökulmasta voimme puhua enemmänkin sosiaalityön hienovireisestä tai pienestä vaikuttajuudesta eikä niinkään suuresta muutostarinnasta ja tavoitelähtöisestä toiminnasta, jossa sosiaalityön vaikuttavuutta tulkitaan suhteessa saavutettuihin tavoitteisiin. (Ks. Jokinen & Suoninen 1999, 208–241; Kempainen ym. 1998, 71–75; Rostila 2002, 59–70.)

Tämän tutkimuksen perusteella sosiaalityön vaikutus on asiakkaan näkökulmasta konkreettisiin tarpeisiin vastaamista, vuorovaikutuksen kautta saatuja kokemuksia sekä kohtaamisten seurauksena tapahtuvia asioita ja muutoksia. Sosiaalityön vaikutus löytyy kohdista, joissa haastateltavat kertovat valinnoistaan ja ratkaisuistaan sekä kommentoivat elämäänsä kuvaillen tapahtumien kulkua ja käännteitä.

Haastateltavien kertomuksissa sosiaalityön tehtäviksi jäsenyivät sosiaali-asioiden hoito ja sosiaalinen kanssakäyminen. Näistä tehtävistä erityisesti sosiaali-asioiden hoito on lähellä sosiaalityölle yleisemmin asetettua muutostehtävää. Asiakkaan elämäntilanteen konkreettisia asioita, joihin he itse kertovat odottavansa apua, voivat olla esimerkiksi taloudellinen tuki, asunnon saaminen, lääkityksen järjestäminen ja juomisen väheneminen. Asiakkaan elämässä tapahtuu muutoksia, jos hän saa tukea näiden asioiden järjestämiseen. Mikäli nämä asiat eivät ratkea asiakkaiden toiveiden mukaisesti tai niiden hoitamiseksi ei ole saatu riittävästi tukea, haastateltavat kommentoivat kriittisesti työntekijöiden toimintaa. Molemmat vaihtoehdot, avun saanti tai sitä vaille jääminen sosiaali-asioiden hoitoon, vaikuttavat asiakkaan elämään.

Toinen haastateltavien sosiaalityölle antama tehtävä on sosiaalinen kanssakäyminen, jonka merkitys ja vaikutus on monitasoinen. Haastateltavat kommentoivat paljon kohtaamistilanteen vuorovaikutusta, sen toimivuutta tai toimimattomuutta sekä aitoa kohtaamista työntekijöiden kanssa. Yhtäältä vuorovaikutus on konkreettisten asioiden hoitamisen väline. Toisaalta vuorovaikutuksella sinänsä voi olla vaikutuksia ihmisen elämään. Kun yksilö kokee tullessa kuulluksi ja kohdelluksi vuorovaikutustilanteessa ihmisenä, saattaa tämä kohtaaminen kannattaa häntä eteenpäin ja saada aikaan liikkadusta myönteiseen suuntaan (ks. Jokinen 2000, 134). Susanna Hyvärin (2001, 195) mukaan tällaisessa kohtaamistilanteessa on mahdollista katsoa sen kuvan taakse, jonka hoitojärjestelmät ovat rakentaneet esimerkiksi parantumattomasti sairaksi diagnosoidun ihmisen ympärille. Jo se, että sairastuneen huolia kuunnellaan ja kokemus vakavasti ottamisesta saattavat vaikuttaa tervehtymiseen. Vuosia jatkunut sosiaalityön asiakkuus saattaa myös luoda kuvaa parantumattomasta ihmisestä. Ihmiset, joilla on paljon ja pitkään kokemuksia asiakkuuksista auttamistyön kentällä, voivat saada matkaansa 'sosiaalihuollon asiakas' -leiman ja sen mukanaan tuomat ennakkokäsitykset itsestään. Onko niin, että tällä leimalla on vaikutusta siihen, millä tavoin tätä ihmistä kohdellaan eri auttamistyön paikoissa? Sosiaalityön asiakkuus voi olla hyvin kokonaisvaltaisesti ihmistä määrittävä, eikä sen vuoksi anna tilaa kyseenalaistaa toimenpiteitä, joita häneen asiakkaana kohdistetaan. Juuri tämän vuoksi vuorovaikutuksella sinänsä voi olla erityisen tärkeä merkitys näiden ihmisten elämässä. (Ks. Pösö 2002, 113; Granfelt 1998, 177.)

Miten näihin asiakkaiden asettamiin sosiaalityön tehtäviin sitten vastataan asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa? Haastateltavat nostavat puheessaan esille tiettyjä kohtaamisia, ja ajattelemme niiden olevan heille merkityksellisiä joko myönteisessä tai kielteisessä mielessä. Tulkitsemme kohtaamistilanteita liittoutuman käsitteen avulla. Jäsennämme liittoutuman jatkumona, jonka toisena päänä on vahva sitoutuminen asiakas-työntekijä-suhteeseen ja toisena päänä suhteesta irtisanoutuminen. Nämä erilaiset tavat liittoutua tuottavat monitahoisia vaikutuksia asiakkaille. Liittoutumisten kuvaukset ja paikat tuovat näkyviin työntekijäsuhteiden ja kohtaamisten vaikutuksia asiakkaiden elämäntilanteisiin, esimerkiksi sen suhteen, millaisia valintoja he tekevät ja minkälaista apua he saavat.

Sosiaalityön käytännöissä ja keskusteluissa elävä ajatus asiakkuuden etene- misestä pitkäjänteisenä prosessina sekä tavoitteellisenä ja muutokseen pyrkivänä toimintana näyttää haastattelujen näkökulmasta hieman erilaiselta. Työntekijäsuhteet ja asioimiset auttamistyön kentällä sekä kertomukset niistä näyttäytyvät enemmänkin pieninä, episodimaisina katkelmina, joita haastateltavat muistelevat. Nämä episodit ja kertomukset sosiaalityön asiakkuuksista eivät etene juonellisesti seuraten haastateltavien elämän- polkuja. Ihmisten elämän prosessit kulkevat jossakin muualla, kenties ainakin osittain ammatillisen auttamistyön tavoittamattomissa. Tilannekohtaisuus ja episodimaisuus eivät toki poista sitä, etteikö myös näillä kohtaamisilla olisi merkitystä ja vaikutusta asiakkaan elämään. Juuri se, että ihmisten episodimaisia kerrontoja ei pakoteta elämäkerralliseen muotoon, antaa tilaa spontaanisti mieliin nousevien merkittävien tapahtumien ja kohtaamisten esille tuloon. (Saarenheimo 1997, 58.)

Analyysimme herätti meidät kysymään, mitä on asiakkaan asiantuntijuus ja onko sille tilaa. Ensinnäkin se liittyy haastateltavien kertomuksissa oman tilanteen ymmärtämiseen ja tuntemiseen. Toisaalta asiantuntijuus liittyy omien kokemusten kautta saatuun tietoon järjestelmästä ja mahdollisuuksista toimia siinä. Tuottaako pitkä kokemus auttamistyön asiakkaana olemisesta ja järjestelmän viimesijaisista palveluista jotakin erityistä tähän asiantuntijuuteen? Ainakin se tuottaa asiantuntijuutta siitä, miten systeemi toimii ja kuinka siinä on mahdollista toimia. Asiakkaat tunnistavat viimesijaisuuden tuomat reunaehdot oman asiantuntijuuden ja toimijuuden esittämiselle. Asiakkaan asiantuntijuuden aito kuuleminen ja yhteistyökumppaniksi toimintaan mukaan ottaminen ovat edellytyksiä todellisen asiakas- lähtöisyyden toteuttamiselle.

Viitteet

- ¹ Artikkelimme on osa Suomen Akatemian Syreeni-tutkimusohjelmaan kuuluvaa Tampereen yliopiston Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitoksen Auttamisjärjestelmien reunalla -hanketta.
- ² Artikkelin yhtenä kontekstina on keskustelu syrjäytymisestä ja marginaaleista. (Ks. Helne 2002; Juhila 2002, 11–19.)
- ³ Kaikkien henkilöiden ja paikkojen nimet on muutettu. Aineisto-otteet on sanataarkasti purettu nauhoitetuista haastatteluista. M tarkoittaa mieshaastateltavaa, N naishaastateltavaa, ja H haastattelijaa. Olemme säilyttäneet täytesanoista (kuten ”hmm”, ”jaa” ja ”niinku” jne.) ainoastaan ne, jotka ovat tämän artikkelin analyysin kannalta merkityksellisiä. Piste tai pilkku tarkoittaa taukoa puheessa. Kolme pistettä tarkoittaa, että sama aineisto-ote jatkuu toisesta kohdasta. Hakasuluissa oleva teksti on kirjoittajien lisäämä täydennys. Otteen lopussa oleva koodi on haastattelun tunnistenumero ja litteraation sivunumero.
- ⁴ Kaksoisheitto-merkkien sisällä oleva teksti on suora lainaus haastattelusta.

Kirjallisuus

- Allen, Tom C. (2000) *Someone To Talk To. Care and Control of the Homeless.* Nova Scotia, Halifax: Fernwood Publishing.
- Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa (1996) *Kenelle jää kontrollin Musta Pekka – kortti? Sosiaalitoimisto verkostoissaan.* Stakes tutkimuksia n:o 63. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Beresford, Peter & Wilson, Anne (1998) *Social Exclusion and Social Work: Challenging the Contradictions of Exclusive Debate.* Teoksessa Monica Barry & Christine Hallet (eds.) *Social Exclusion and Social Work. Issues on Theory, Policy and Practice.* Dorset: Russel House Publishing, 85–96.
- Brechin, Ann & Siddell, Moyra (2000) *Ways of knowing.* Teoksessa Roger Gomm & Celia Davies (eds.) *Using Evidence in Health and Social Care.* Cornwall: Sage Ltd, 20–23.
- Cavén, Outi (1999) *Sujutusta ja pyörytystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä.* Painosalama Oy.
- Eskola, Kari (2001) *Yhteenveto: Vuorovaikutuksen vuosihuolto.* Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla.* Tampere: Vastapaino.
- Fook, Jan (2000a) *Deconstructing and reconstructing professional expertise.* Teoksessa Barbara Fawcett, Brid Featherstone, Jan Fook & Amy Rossiter (eds.) *Practice and Research in Social Work. Postmodern feminist perspectives.* London: Routledge.

- Fook, Jan (2000b) Practice and Research in Social Work. Towards an Inclusive Approach for Social Work Research. *Qualitative Social Work*, vol. 1, no. 1. March 2002, 79–95.
- Gordon, Tuula, Holland, Janet & Lahelma, Elina (2000) Making Spaces: Citizenship and difference in schools. Hounsmills: Macmillan.
- Granfelt, Riitta (1998) Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: SKS.
- Heinonen, Tuula & Spearman, Len (2001) Social Work Practice. Problem Solving and Beyond. Toronto: Irwin Publishing.
- Helne, Tuula (2002) Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes tutkimuksia n:o 123. Saarjärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hyväri, Susanna (2001) Vallattomuudesta vastuuseen. – Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 3 / 2001. Vammala: Tietosanoma Oy, Vammalan kirjapaino Oy.
- Hyvärinen, Matti (1994) Viimeiset taistot. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (1999) From Crime to Resource. Constructing Narratives in a Social Work Encounter. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (eds.) *Reconstructing Social Work Research. Finnish Methodological Adaptations*. Jyväskylä: SoPhi, 208–241.
- Jokinen, Arja (2000) Narratiivit muutostyön resursseina. Naisten kertomusten muotoutuminen turvakodissa käytävissä keskusteluissa. Teoksessa Jokinen Arja & Suoninen Eero (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosi-aali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino, 131–166.
- Juhila, Kirsi (1999) Tutkijan positiot. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 201–232.
- Juhila, Kirsi (2002) Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 11–19.
- Karvinen, Synnöve (1996) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt et al. *Monisärmäinen sosiaalityö*. 2. painos. Jyväskylä: Sosiaaliturvan keskusliitto, 17–51.
- Kemppainen, Tarja, Koskinen, Simo, Pohjola, Anneli & Urponen, Kyösti (1998) Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 28. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Kokkola, Anita, Kiikkala, Irma, Immonen, Tuula & Sorsa, Minna (2002) Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Suomen kuntaliitto, Stakes.
- Kääriäinen, Juha (1994) Seikkailijasta pummiksi. Tutkimus rikosurasta ja sosi-aalisesta kontrollista. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisuja 1/ 1994 Helsinki: Painatuskeskus.
- Lehto, Juhani (2000) Saumaton palveluketju mosaiikkimaisessa järjestelmässä. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikkala

- (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tampere: Tammi, 33–48.
- Metteri, Anna (1999) Researching Difficult Situations in Social Work. Morality and Politics of Expert Work. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (eds.) *Reconstructing Social Work Research. Finnish Methodological Adaptations*. Jyväskylä: SoPhi, 242–273.
- Metteri, Anna, Lehtinen, Tuula & Saarnio, Merja (2000) Kitkasta kuulemiseen – kohti kansalaisen luottamusta. Omaehtoisen kehityksen julkaisuja Sarja A, uudistuva yhteiskunta nro 3. Helsinki: Kansalaisareena ry.
- Morgan, Steve (2000) Three prisoner’s stories. Talking back through autobiography. Teoksessa Janet Batsleer & Beth Humphries (eds.) *Welfare, Exclusion and Political Agency*. London & New York: Routledge.
- Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylä: SoPhi.
- Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaali-byrokratia asiakkaiden valvojana. Sosiaali-politiittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.
- Mäntysaari, Mikko, Aalto, Anu-Riikka & Maaniittu, Maisa (1996) ”...on oltava hirveän vahva” Asiakaspalautetta sosiaalihuollosta. *Stakes Aiheita* 19/1996 Helsinki.
- Mönkkönen, Kaarina (2001) Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 66 (2001): 5,432–446.
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja Sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.
- Parker, Stephen, Fook, Jan & Pease, Bob (1999) Empowerment: The modernist social work concept par excellence. Teoksessa Bob Pease & Jan Fook (eds.) *Transforming social work practice. Postmodern critical perspectives*. London and New York: Routledge.
- Parton, Nigel (2000) Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and for Social Work. *British Journal of Social Work* (2000) 30, 449–463.
- Parton, Nigel & O’Byrne, Patrick (2000) *Constructive Social Work. Towards a New Practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and London: Macmillan Press LTD.
- Pohjola, Anneli (1996) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt et al. *Monisärmäinen sosiaalityö*. 2. painos. Jyväskylä: Sosiaaliturvan keskusliitto, 55–95.
- Pohjola, Anneli (1997) Asiaa asiakkaalta. Teoksessa Salmela Tuula (toim.) *Autetaanko asiakasta – palvelaanko potilasta?* Jyväskylä: Atena Kustannus Oy, 168–186.
- Pohjola, Anneli (1998) Asiakkuuden ja ammattityön suhde. Teoksessa Anneli Pohjola & Liisa Hokkanen (toim.) *Projektit paikallisena jatkuvuutena*. Hyvinvointipalveluprojekti osaraportti 7. Lapin yliopiston täydennyskoulutus-

- keskuksen julkaisuja n:o 56. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 185–199.
- Pohjola, Anneli (2002) Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmissyyden ja auttamistyön jäljillä. Keuruu: PS-Kustannus, 42–62.
- Pösö, Tarja (2002) Käsitteet, paha ja tutkijan rajat. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmissyyden ja auttamistyön jäljillä. Keuruu: PS-Kustannus, 108–126.
- Raitakari, Suvi (1999) Mitä modernin lapselle kuuluu? 1990-luvun sosiaalityön peruskäsitteiden tarkastelua modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Tampereen yliopisto, Sosiaalipoliittikan laitos. Julkaisematon pro gradu –työ.
- Rajavaara, Marketta (1992) Tavallisesta perheestä tapaukseksi. Sosiaalitoimiston asiakastyö arvioinnin kohteena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino oy.
- Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa. Tampere: Tampereen yliopiston julkaisuja 547.
- Rostila, Ilmari (2002) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.
- Raevaara, Liisa, Ruusu vuori, Johanna & Haakana, Markku (2001) Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusu vuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia. Tietolipas 173. Pieksämäki: SKS.
- Saarenheimo, Marja (1997) Jos etsit kadonnutta aikaa. Vanhuus ja oman elämän muisteleminen. Tampere: Vastapaino.
- Satka, Mirja (1993) Hyvinvointivaltion sosiaalityöstä kansalaisten sosiaalityöksi. Teoksessa: Synnove Karvinen (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin Liitto r.y., Painatuskeskus.
- Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Tampere: Tammer-Paino Oy. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Suutari, Minna & Suurpää, Leena (2001) Erottautumista, kiinnikkeitä ja irrallisuutta. Teoksessa Minna Suutari (toim.) Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Nuorisotutkimusverkoston ja Nuorisotutkimusseuran Julkaisuja 20. Helsinki: Yliopistopaino Oy.
- Valokivi, Heli (2002) Toimiva asiakkuus. Kriminaalihuollon palveluuhjauksokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Irene (toim.) Marginaalit ja Sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 164–187.
- Vanhala, Anni (2000) Ongelmapuhe ja voimavarapuhe asiakkuuden määrittymisessä. Esimerkki suojakotityön käytännöstä. Teoksessa Jokinen Arja & Suoninen Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 245–264.
- Vähätalo, Kari (1998) Työttömyys ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus.

Wahlström, Jarl (2000) Miten olla erilainen aikuinen? Liittoutumisen dilemma nuorten kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Jokinen Arja & Suoninen Eero (toim) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 221–243.