

VALTA JA ASIAKASLÄHTÖISYYS VIRANOMAISKOHTAAMISISSA
Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta

MAARIT LAITINEN
Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos
Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus
Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala
Maaliskuu 2008

Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

LAITINEN, MAARIT: Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtamisissa.
Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta.

Ammatillinen lisensiaatintutkimus, 168 s., 8 liites.

Sosiaalityö, kuntouttavan sosiaalityön erikoisala

Maaliskuu 2008

Hakutermit: aktivointipolitiikka, valta, empowerment, asiakaslähtöisyys, sisällönanalyysi, skriptit, narratiivisuus

Tutkimukseni tavoitteena on määritellä asiakkaiden kanssa yhdessä asiakaslähtöisyyden käsitettä ja sen sisältöä. Tarkoitukseni on saada marginaalissa olevien asiakkaiden ääni kuuluviin. Olen tutkinut aktivointipolitiikan kohteena olevien asiakkaiden kokemuksia viranomaiskohtamisissa työttömyyden aikana vallan ja valtautumisen näkökulmasta.

Tutkimusaineistona on 13 lahtelaisen pitkäaikaistyöttömän asiakkaan haastattelukertomukset, joita olen analysoinut temaattisen sisällönanalyysin avulla ylivallan, vallan yhteiskäytön ja valtautumisen näkökulmista. Olen myös hakenut aineistosta erilaisia skriptejä, käsikirjoituksia, joiden mukaan asiakkaat hahmottavat viranomaiskohtamisia sekä rakentavat omaa elämän teemaansa. Oleellista on tiedostaa monet erilaiset tekijät, jotka voivat vaikuttaa kohtaamisissa. Tärkeintä olisi eri osapuolten aito läsnäolo ja kunnioitus tilanteissa, jolloin tiedostaminen mahdollistuu.

Tutkimukseni on asiakkuustutkimusta. Asiakkaiden kertomuksista löytyy paljon erilaisia asiakaslähtöisyyden elementtejä, mutta sanana asiakaslähtöisyys ei merkitse useimmille asiakkaille mitään. Asiakkaiden kertomuksista tulkitsen asiakaslähtöisyyteen liittyviksi luottamuksen, arvostuksen, aitouden ja välittämisen. Ne asiakkaat, jotka liittävät sanaan merkityksiä, korostavat kuuntelemisen tärkeyttä, ymmärtämistä, yksilönä kohtelemista ja vastavuoroisen kunnioituksen merkitystä. Päädyn siihen, että asiakaslähtöisyys pitäisi rakentaa erikseen jokaisen asiakkaan kanssa tunnustellen, kuunnellen ja yksilöä kunnioittaen. Myös henkilökohtaisen tuen määrästä ja sisällöstä olisi neuvoteltava aina asiakaskohtaisesti. Miesten ja naisten välillä ei ole eroa vastauksissa. Eivätkä eri ikäistenkään vastaukset poikkea toisistaan. Ainoastaan aktivointisuunnitelmiin suhtautumisessa on havaittavissa enemmän ikään liittyviä eroja. Nuorille aktivointisuunnitelma paperina ei merkitse mitään, kun taas vanhemmille asiakkaille se toimii kokoavana, tulevaisuutta viitoittavana suunnitelmana. Suunnitelman allekirjoitus ei myöskään merkitse asiakkaille viranomaisten toivomaa suurempaa sitoutumista suunnitelmaan. Sen sijaan aktivointisuunnitelman tekotilanne koetaan useimmiten valtauttavana. Muutoin valtautuminen liittyy yleisimmin toimintaan. Mielekkään tekemisen avulla valtautuminen on mahdollista.

Kun asiakas asioi viranomaisten luona, hän muodostaa tapaamisista skriptejä, käsikirjoituksia. Merkittävimpiä kohtaamisia ovat ne, kun skriptit rikkoutuvat, jolloin avautuu mahdollisuus uusille tulkinnoille. Asiakkaat toteuttavat myös omaa elämän teemaansa tiettyjä skriptejä noudattaen. Tästä asiakasjoukosta luokittelin viisi erilaista ryhmää, joihin kuuluvat asiakkaat tavoittelevat elämän teemaansa eri tavoin. Asiakkaista löytyivät taistelijat, sinnittelijät, toisinajattelija, itselliset ja tukea tarvitsevat.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 YHTEISKUNNALLISTA JA PAIKALLISTA PAIKANNUSTA	12
2.1 HYVINVOINTIYHTEISKUNNAN AKTIVOINTIPOLITIikka JA TYÖELÄMÄN MUUTOKSIA	12
2.2 LAHDEN TILANNE.....	18
3 VALTA, ASIAKASLÄHTÖISYYS JA EMPOWERMENT	19
3.1 VALTA	20
3.1.1 MITÄ VALTA ON?.....	20
3.1.2 LAKIIN PERUSTUVA VALTA.....	25
3.1.3 ASIANTUNTEMUS- JA ASIANTUNTIJAVALTA	25
3.2 ASIAKASLÄHTÖISYYS	31
3.2.1 ASIAKKUUS ASIAKASLÄHTÖISYYDEN TAUSTALLA.....	31
3.2.2 LAIT, PALVELUT, ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASIAKASLÄHTÖISYYS	35
3.2.3 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN ULOTTUVUUKSIA.....	39
3.2.4 ASIAKASLÄHTÖISYYS JA VUOROVAIKUTUS.....	42
3.3 EMPOWERMENT	45
3.3.1 EMPOWERMENT-KÄSITE JA VALTAUTUMINEN YHTEISKUNNASSA JA YHTEISÖISSÄ.....	45
3.3.2 VALTAUTUMINEN YKSILÖN PROSESSINA	52
3.3.3 VALTAUTUMISEN RISKITEKIJÖITÄ.....	57
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	60
4.1 HERMENEUTTIS-FENOMENOLOGINEN LÄHESTYMISTAPA JA KONSTRUKTIVISMI	60
4.2 EPISODINEN HAASTATTELU JA NARRATIIVISUUS	63
4.2.1 EPISODINEN HAASTATTELU.....	63
4.2.2 NARRATIIVISUUS	65
4.3 HAASTATTELUN TOTEUTTAMINEN.....	68
4.4 AINEISTON ANALYYSI.....	74
4.4.1 TUTKIJAN ROOLI	74
4.4.2 ANALYYSIMENETELMÄN VALINTA.....	75
4.5 TUTKIJAN VASTUU	82
4.6 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA ANALYYSIN ETENEMINEN.....	84
5 KOHTAAMISIA VIRASTOISSA	85
5.1 YLIVALTATILANTEITA KOHTAAMISISSA.....	87
BYROKRATIAA	90
KURSSEILLA JA TYÖSSÄ.....	92
VASTAVUOROISUUTTA VAILLA.....	94
5.2 VALLAN YHTEISKÄYTTÖÄ KOHTAAMISISSA.....	97
5.3 VALTAUTUMIS- JA VAIKUTTAMISTILANTEITA	102
VAIKUTTAMINEN.....	106
VERKOSTOT VALTAUTUMISEN APUNA.....	110
AKTIVOINTISUUNNITELMA VALTAUTUMISEN VÄLINEENÄ?.....	113
6 SKRIPTEJÄ ETSIMÄSSÄ	119
6.1 SKRIPTIT VIRANOMAISKOHTAAMISISSA.....	120

6.2 KOHTI HYVÄÄ ELÄMÄÄ	127
<i>TAISTELIJAT</i>	128
<i>SINNITTELIJÄT</i>	132
<i>TOISINAJATTELIJA</i>	136
<i>ITSELLISET</i>	138
<i>TUKEA TARVITSEVAT</i>	139
7 TULOSTEN TARKASTELUA.....	141
ASIAKASLÄHTÖISYYS	141
KOHTAAMISET	145
TYÖNTEKIJÄT	149
HYVÄ ELÄMÄ?.....	150
8 POHDINTOJA TUTKIMUKSESTA.....	152
KIRJALLISUUS.....	156
LIITTEET	169

KUVIOT

Kuvio 1. Asiakaslähtöisyys ja järjestelmälähtöisyys asiakassuhteessa	37
Kuvio 2. Muutosprosessi	55
Kuvio 3: Kohtaamisen kehys.....	148

1 JOHDANTO

Sosiaalityön tehtävänä on ollut ja tulee olemaan yhteiskunnan reunalla elävien ihmisten aseman parantaminen, heidän turvaverkkojensa luominen ja vahvistaminen ja hädässä olevien ihmisten auttaminen, kun heidän omat voimavaransa ja keinonsa eivät riitä sosiaalisten ongelmien hoitamiseen. Avun tarpeen havaitseminen on auttamisen lähtökohta ja elämänlaadun parantaminen sen tavoite. Useimpien sosiaalityötä koskevien lakien edellyttämä viimesijaisuus tuo palvelujen piiriin myös ne, jotka eivät edes itse tiedosta palveluntarvettaan tai halua palvelua. Silti aktivointitoimenpiteet ja kontrolli koskevat heitäkin. Ja sosiaalityöntekijät joutuvat toteuttamaan niitä. (Juhila 2002, 11-15; Eskola 2003, 109; Payne 1997, 19-20; DuBois & Miley 1992, 4-5.)

Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään kontrolloijan ja pedagogin rooliin (mm. Raunio 2003). Työssämme kohtaamme sen tosiasian, että aktiivitoimiksi luetaan vain työvoimahallinnon toimenpiteet, mikä rajaa aktiivisiksi luokiteltujen joukkoa ja jättää ulkopuolelle asiakkaita, jotka voisi yhtä lailla mieltää aktiivisten joukkoon, kuten vaikkapa vapaaehtoistyötä tekevät henkilöt. Ylipäänsä tietyistä ryhmistä puhuminen peittää yksilöllisyyden. Toisaalta yksilöllisyys korostuu silloin, kun puhutaan ongelmien aiheuttamisesta ja huono-osaisuuden syntymisestä. Yksilö syyllistetään oman elämänsä kurjistamisesta (mm. Raunio 2004, 225). Pakkoa ja vastikkeellisuutta on helpompi toteuttaa korostamalla yksilön omaa vastuuta tilanteestaan. Arvio asiakkaan aktiivisuudesta tai passiivisuudesta ei ole kuitenkaan selkeästi kaksijakoinen. Arvion taustalla ovat työntekijän ihmiskäsitys ja suhde asiakkaisiin. (Kemppainen ym. 1998, 56-58.) Kaikesta huolimatta Mäntysaari (2006) kehottaa nostamaan keskusteluun asiakkaan autonomisuuden edistämisen ja tukemisen sosiaalihuollollisen työn avulla. Asiakkaan yhteisyyden tarve ohjaa silloin toimintaa. (Mäntysaari 2006, 127.) Voisiko tämä olla mahdollista aktivoinnin, kontrollin ja byrokratian keskellä?

Näissä varsin ristiriitaisiakin ajatuksia herättävissä keskusteluissa tulee esille myös asiakaslähtöisyyden käsite niin valtakunnallisesti kuin paikallisella tasolla. Sen kuulee ja näkee viranomaispuheissa ja organisaatioiden arvoissa usein. Oman työyhteisöni yhdeksi arvoksi on kirjattu asiakaslähtöisyys ja sama arvo löytyy myös työpaikkani Lahden kaupungin arvoista, joskin siellä puhutaan kaupungin tasolla asukaslähtöisyydestä. Myös laki sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksista (812/2000) korostaa asiakaslähtöisyyttä samoin kuin potilaslakikin (785/1992). Asiakaslähtöisyys löytyy niin ikään monista organisaatioiden laatujärjestelmistä (Mönkkönen 2001, 432). Asiakaslähtöisyyden toteutuminen viranomaiskontakteissa alkoi kiinnostaa minua yhä enemmän kuntien taloudellisten reunaehtojen kavetessa ja samanaikaisesti aktivointiveloitteiden lisääntyessä ja niin päätin tutkia sen toteutumista ja merkitystä asiakkaiden kertomuksissa. Asiakaslähtöisyyden käsite on monimutkainen ja ongelmallinen, koska se perustuu työntekijöiden ihmiskäsitykseen ja arvoihin ja asenteisiin. Asiakaslähtöisen työskentelytavan omaksuminen edellyttää edellä mainittujen asioiden tarkastelua ja tarkennusta sekä selkiyttämistä. Lisäksi asiakaslähtöisyyden pohdintaa pitäisi tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa. (Kokkola ym. 2002, 19.) Haluan omalla tutkimuksellani viedä sitä eteenpäin.

Olen työskennellyt Lahden kaupungin työvoiman palvelukeskuksessa ja kuntouttavan työtoiminnan yksikössä vastaavana sosiaalityöntekijänä koko niiden olemassaolon ajan eli vuodesta 2002 lähtien. Molemmissa yksiköissä toteutetaan aktivointipolitiikkaa. Yksiköissämme laaditaan ja toteutetaan paljon aktivointisuunnitelmia ja olen usein pohtinut, että kenen suunnitelmia ne ”oikeasti” ovat. Työntekijöiden vai asiakkaan vai heidän yhteisiä suunnitelmiaan? Aktivointisuunnitelman laatimiseen osallistuvat ja sen allekirjoittavat lain mukaan (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001) yhdessä asiakas, sosiaalityöntekijä ja työvoimaohjaaja, jotka kaikki sitoutuvat suunnitelman toteuttamiseen. Kuitenkin joskus käy niin, että suunnitelmat eivät toteudukaan ja etenkin silloin olen miettinyt, että kenen suunnitelmasta lopultakin on kyse. Tiedän sen, että työntekijät ovat kovien

paineiden alla, joita lisäävät niin tuottavuus-, tulos- ja taloustavoitteet kuin nykyinen aktivointipolitiikkakin ja sen asettamat kovat tavoitteet rakennetyöttömyyden purkamiseksi. Onko silloin edes mahdollista laatia asiakaslähtöisiä suunnitelmia (vrt. Kokkola ym. 2002, 14, 19-21)? Ovatko työntekijät, niin työvoimaviranomaiset kuin sosiaalityöntekijätkin mahdollisimman tehävän edessä?

Työyksiköissämme tehdään säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyitä ja niiden tulokset ovat suorastaan mairittelevia. Tuloksia väheksymättä haluaisin hakea tarkennusta tähänkin asiaan, mikäli sitä on löydettävissä. Kun aloitin opiskelun kuntouttavan sosiaalityön osa-alueella, totesin, että aihe sopii myös opiskeluteemaan mainiosti, koska kyse on empowerment-käsitteestä, joka on nimenomaan asiakaslähtöisyyttä korostava. Kysymys on asiakkaan subjektiivisuudesta ja asiakkaan osallistumisesta ja osallistamisesta, jotka liittyvät oleellisesti empowermentiin ja kuntouttavaan sosiaalityöhön.

Sosiaalityön tutkimukset voidaan jakaa viiteen eri ryhmään: 1) sosiaalityön toimintaympäristöjen ja sosiaalisten ongelmien ja niiden muutosten tutkimus sosiaalityön näkökulmasta, 2) sosiaalityön historian tutkimus, 3) sosiaalityön sisällön ja menetelmien tutkimus, 4) sosiaalityön asiakkuustutkimus ja 5) sosiaalityöntekijöitä koskeva tutkimus. (Kemppainen ym. 1998, 34.)

Tutkimukseni on ennen kaikkea asiakkuustutkimusta. Anneli Pohjola jakaa asiakkuustutkimuksen kolmeen kategoriaan: asiakkaiden yleiskuvaa kartoittavaan tilastolliseen tutkimukseen, asiakkaan asemaa subjektina koskevaan tutkimukseen ja asiakkaan subjektiivisen arjen tutkimukseen. (Kemppainen ym. 1998, 36.) Tutkimukseni kuuluu keskimmäiseen osioon eli käsittelee asiakkaan asemaa viranomaiskohtaamisissa. Suikkanen (2003, 53) toteaa, että ei ole tehty tutkimuksia, jossa työttömiltä olisi kysytty, että mitä he voivat valita ja miten he voivat tehdä valintoja tai minkälaista sosiaalista turvallisuutta he voivat rakentaa itselleen ja perheelleen. Suikkasen mielestä yksilö on itse paras määrittelemään omia

intressejään ja kertomaan valinnoistaan. Perehdyn tutkimuksessani asiakkaiden kokemaan asemaan viranomaiskohtaamisissa ja asiakkaiden valintoihin. Tutkimukseni on myös marginalisaatiotutkimusta, koska haastattelin pitkään työttömänä olleita asiakkaita. Marginaalissa elävät voidaan liittää myös valtakeskusteluun, kuten Hyväri (2001) tekee. Hänen mukaansa ”marginaali on yhteiskunnallisissa suhteissa rakentuva paikattomuuden tila, jonka valta läpäisee”. Tutkimukseni tuo yhden näkökulman keskusteluun.

Tarinallisuus alkoi kiinnostaa minua tutkimusmenetelmänä, kun olin kuuntelemassa ”Kuntoutus kanssamme” -kirjan (2004) esittelyluentoja Stakesissa vuonna 2004. Jukka Valkonen (2004) on tutkinut tarinoiden merkitystä kuntoutumiselle ja kuntoutukselle. Tarinoissa menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus liittyvät toisiinsa. Tarinoiden kertominen auttaa ihmiselämän ymmärtämisessä ja ihmisille merkityksellisten asioiden käsittämisessä. Tarinan avulla ihminen voi jäsentää tilanteitaan ajassa ja ympäristössä. Ihmisillä on halu kertoa tarinansa ja tulla kuulluiksi. Elämänmuutos voi aiheuttaa tarinaan katkoksen. Tarinassa ihminen voi uudelleen rakentaa suhteensa ympäristöönsä. (Ojuri 2004, 28-32; Valkonen 2004, 175-180.) Tutkijana voin siis yrittää tavoittaa asiakkaan kanssa yhteistä ymmärrystä kertomusten avulla, tässä tapauksessa viranomaiskohtaamiskertomusten kautta, asiakkaiden työttömyysaikaan keskittyen. Kertovatko ne asiakaslähtöisyydestä vai ovatko ne kertomuksia asiantuntijavallasta (vrt. Valkonen 2004, 179)? Onko asiakkaan pitkän työttömyyden aikana ainoa ohjaava periaate perustarpeiden ja turvallisuuden säilyttäminen tai saavuttaminen (vrt. Saari 2001, 49; Doyal & Gough 1991, 158), vai ohjaavatko ratkaisuja jotkin muut tekijät? Voiko valintoihin vaikuttaa ulkopuolelta, jos elämän perusasiat eivät ole kunnossa? Vai onko ulkopuolinen asiantuntija-apu parhaimmillaan ja tarpeellisimmillaan juuri silloin? Toivottavasti tulokset lisäävät ymmärrystämme. Tutkimukseni ei avaa kaikkien osapuolten kertomaa asiasta, vaan haluan keskittyä nimenomaan asiakkaiden ääneen, heidän kertomuksiinsa, tulkintoihinsa ja kokemuksiinsa.

Tutkimukseni asetelma painottuu sosiaali- ja työvoimaviranomaisten suuntaan, mutta tuo esille myös muita viranomaiskokemuksia. Pelkästään sosiaalityöhön en voi tutkimustani rajata, sillä asiakkaat ovat monen palvelun käyttäjiä, mutta tuon sosiaalityötä esille tutkimuksessa silti vahvasti. Ajattelen, että sosiaalityöllä on vahva rooli asiakkaan äänen kuulemisessa ja sen esilletuomisessa, myös moniammatillisessa yhteistyössä.

Tutkimukseni toinen luku käsittelee lyhyesti aktivointipolitiikkaa ja hyvinvointiyhteiskunnan muutoksia. Esitän myös Lahden työttömyystilannetta lukujen valossa sekä avaan hieman Lahden julkisten palvelujen organisaatorakenteita. Kolmas luku valottaa tutkimukseni teoreettisia viitekehyksiä. Avaan asiakaslähtöisyyden ja vallan käsitteitä sekä empowerment-käsitettä, joihin tutkimukseni perustuu ja joiden kautta olen lukenut aineistoani. Tutkimuksessani tarkastelen asiantuntijavaltaa ja vallan käyttöä (mm. Rainio 1980; Räikkä & Wennberg 2000; Saaristo & Jokinen 2004) asiakastilanteissa sekä toisaalta asiakaslähtöisyyden toteutumista asiakkaiden kokemana.

Neljäs luku kertoo tutkimuksen tekemisestä ja sen teoreettisista lähtökohdista. Lähtökohtanani on ollut hermeneuttis-fenomenologinen lähestymistapa, mutta hyödynnän myös konstruktivistista tutkimussuuntausta. Hermeneutiikka korostaa yksilön ainutlaatuisuutta, fenomenologia yksilön kokemuksia ja konstruktivismi on rakentamista, järjestyneiden kokonaisuuksien luomista. Tutkimuksessani tarkastelen yksilöä tilanteen ja kulttuurisen kontekstin tuotteena sekä tuottajana. Samassa luvussa kerron myös tutkimusasetelmasta ja -prosessista sekä kirjoitan analyysimenetelmäni.

Viidennessä ja kuudennessa luvussa tuon esille asiakkaiden äänen heidän kertomustensa avulla. Viides luku on rakennettu valtanäkökulmista. Olen tarkastellut

aineistoani vallan ja valtautumisen näkökulmista ja tehnyt niiden avulla temaattisen sisällönanalyysin ja sitä kautta etsin asiakaslähtöisyyden elementtejä. Kuudennessa luvussa avaan asiakkaiden kertomuksia skriptien avulla. Asiakkaat muodostavat ja käyttävät tiettyjä skriptejä, käsikirjoituksia, kohdatessaan viranomaisia ja rakentaessaan omaa elämäänsä, jolloin he tarvitsevat ajoittain myös viranomaisten apua. Seitsemännessä luvussa kokoan yhteen tutkimustuloksia ja kahdeksas luku on tutkimuksen tekoon liittyvää pohdiskelua.

2 YHTEISKUNNALLISTA JA PAIKALLISTA PAIKANNUSTA

2.1 HYVINVOINTIYHTEISKUNNAN AKTIVOINTIPOLITIIKKAA JA TYÖELÄMÄN MUUTOKSIA

Tässä aluvussa tuon esille aktivointipolitiikan sisältöä ja työelämän muutoksia, koska ilmiöt koskettavat haastattelemiani asiakkaita ja koko asiakaskuntaamme varsin konkreettisesti sekä toisaalta määrittävät työtämme vahvasti. Aktivointi on tunnusomaista tälle ajalle. Toisaalta aktivointi toimii keinona saada reunalla olevat ihmiset keskiöön tai lähemmäs sitä, mutta toisaalta se toimii toiseutta tuottavana, koska kaikki eivät kykene saavuttamaan asetettuja tavoitteita. Aktivointi täyttää siten modernin yhteiskunnan ihanteen kaikkien yhtäläisestä integroinnista yhteiskuntaan, mutta samanaikaisesti se korostaa postmodernille ajalle tyypillisiä marginalisaation ilmentymiä. (Juhila 2002, 15-16.)

Jo kauan on pelätty sitä, että laaja sosiaaliturva vähentää tai estää omaa vastuunottoa tai vie työhalut. Suomessa on omaksuttu ranskalaistyyppinen käsitys työn yhteenkuuluvuutta lisäävästä vaikutuksesta ja työn merkityksestä elämän keskeisenä sosiaalisena tekijänä. Sosiaalipolitiikka vanhastaan painottaa taasen ihmisten osallisuutta ja osallistumista. Työttömyys nähdään suurimpana syrjäytymistä aiheuttavana tekijänä. Uusin aktivointipolitiikka haluaa integroida yhteiskuntaan nimenomaan työttömät ja muut eksklusion kokeneet. Heitä halutaan kuntouttaa, kouluttaa, kasvattaa sekä parantaa heidän elämäntaitojaan, jotta he pystyvät jälleen elättämään itsensä ja läheisensä. Kannustavuuspolitiikalla pyritään lisäämään ansiotyön palkitsevuutta sekä sosiaaliturvan vastikkeellisuutta. Vastikkeellisuuden tavoitteena on pienentää eksklusion seurauksia, estää riippuvuuskuulttuurin syntymistä ja vähentää sosiaalihuollon kustannuksia. Työttömyyden seuraukset ratkaistaan vain työllistämällä, johon painostetaan velvoitteilla ja vastuilla. (Eräsaari 2000, 54; Raunio 2004, 221-227; Julkunen 2006, 206-210; Karjalainen & Lahti 2005, 272-274.) Yhdysvalloissa tässä ollaan jo pidemmällä ja työvelvollisuus koskee erityisesti sosiaaliavulla eläviä. Samansuuntaisia päätöksiä tehdään ja keskusteluja

käydään myös mm. Britanniassa, Saksassa ja Ranskassa ja Pohjoismaissa. (Rahkonen 2000, 68-74; Castel 2007, 49; Arnkil ym. 2007, 13-14). OECD on myös puolustanut aktivointipolitiikkaa kannanotoissaan (Drøpping ym. 2002, 142).

Drøpping ym. (2002, 133-158) ovat tutkineet aktivointipolitiikan kehittymistä Pohjoismaissa vuosina 1980-1995. Pohjoismaiden aktivointipolitiikkaa on sävyttänyt keskustelu julkisten menojen säästövelvoitteista, mutta se on haluttu saada aikaan ikään kuin pehmeämmällä tavalla itsenäistämällä toimeentuloturva-asiakkaita työvelvoitteen avulla. Sillä tavoin hallitukset ovat halunneet ylläpitää vastuuntuntoisuuden imagoaan ottamatta kuitenkaan huomioon sitä, että kaikkien asiakkaiden kyvyt työelämään eivät ole riittäviä. Yleisimmin julkiset kustannukset ovatkin nousseet aktivointipolitiikan seurauksena. Aktivointipolitiikka sisältää vielä monia ratkaisematta olevia kysymyksiä. Aktivointipolitiikan tuloksellisuutta ja kustannuksia on arvosteltu. Samoin yksilötasolla on koettu, että joku muu tietää asiat paremmin kuin asiakas itse. Silti asiakkailla on moraalinen ja pakollinen velvollisuus osallistua aktivointitoimenpiteisiin; koulutukseen ja muihin työllistäviin toimiin. Rakennetyöttömyyden seuraukset on yksilöllistetty. Työtöntä kutsutaan työnhakijaksi, joka on selkeästi aktiivisuutta osoittava nimitys (ks. mm. Rose 1998, 80).

Sosiaali- ja terveysministeriön Aktiivinen sosiaalipolitiikka-työryhmä on Suomessa kehittänyt ohjelman, jolla tähdätään sosiaali- tai työttömyysturvalla elävien henkilöiden aktivointiin ja painotetaan työn vastikkeellisuutta. Samalla sosiaaliturvaa on vähitellen leikattu ja etuuksien tasoa, saantiaikaa ja kattavuutta supistettu. Aktivointipoliittisia toimenpiteitä on erityisesti kohdistettu nuorten aktivointiin. (Rahkonen 2000, 69, 75-76; vrt. Drøpping ym. 2002, 134-137, 150-151.) Universaalista sosiaalipolitiikasta ollaan luopumassa. Aktiivinen sosiaalipolitiikka korostaa julkista ja yksilön vastuuta ja velvoittaa sosiaali- ja työvoimatoimen yhteistyöhön. Kuntien vastuu työttömistä lisääntyy. (Julkunen 2006, 209; Arnkil ym.

2007.) Yksilötasolla sosiaalisia etuuksia halutaan kohdentaa vain tarvitseville. Vähitellen selektivismi valtaa alaa. Tarveharkinta lisää tulo- ja kannustinloukkuja sekä hallintokuluja. Parhain keino köyhyyden ja eriarvoisuuden poistamiseksi olisi pitää myös keskiluokka osallisena sosiaalisista eduista. Nyt keskiluokka joutuu yhä enemmän hankkimaan palvelunsa markkinoilta ja maksaa palveluistaan omavastuun tai koko hinnan. Yksityinen vastuu korostuu jälleen. (Julkunen 2000, 112-113; Julkunen 2006, 278.)

Bauman (2002) on kritisoinut markkinatalousyhteiskuntaa. Hänen mukaansa asioista ei haluta tehdä yhteisöllisiä, vaan vain yksilön etu merkitsee. Elämme yleisen joustavuuden ajassa, jossa epävarmuus ja näköalattomuus tunkee joka alueelle ja ihmisten ote nykyisyydestään lipsuu eikä silloin pysty rakentamaan tulevaisuuttakaan tai sen pystyy rakentamaan vain hetkeksi. Näin ihmisen elämä ja toiminta rakentuu jaksoista, joiden ketjuttaminenkin on vaikeaa. Baumanin mukaan hyvinvointivaltiosta oli monenlaisia tulkintoja. Joidenkin mielestä se oli vain väliaikaisratkaisu, jonka jälkeen ihmiset tulisivat toimeen omillaan. Toiset näkivät sen tavallaan kapitalistisen maailman tuottaman ”sosiaalisen jätteen” puhdistuslaitoksena, jota tarvitaan jatkossakin. Yhteinen näkemys kallistui siihen, että hyvinvointivaltion tehtävä oli hoitaa normista poikkeamiset. (Bauman 2002, 152-154, 163-167, 175.) Bauman näkee tulevaisuuden suorastaan lohduttomana. Työnsä menettäneiden elämää leima epävarmuus ja haavoittuvuus. Eikä kukaan voi tuntea oloaan turvalliseksi, kun irtisanomiset ja lakkauttamiset ovat arkipäivää. Kaikesta on tullut kertakäyttöistä. (Emt., 193-195.) Yksilön velvollisuudet lisääntyvät ja yksilöllisyys korostuu ja samalla syntyy kaipuu uuteen yhteisöllisyyteen, joka toisi elämään turvallisuutta, pysyvyyttä ja varmuutta, mutta joka ei ole saavutettavissa. (Emt., 203-205).

Samalla yhteiskunnasta on kehittynyt sopimus- ja projektiyhteiskunta. Sopimuksia käytetään yhteiskunnallisessa ohjauksessa ja hallinnassa. Liberaaliin yhteiskuntaan oleellisena kuuluvat oikeudellistaminen ja sopimusten teko kaikilla tasoilla. Koska

sopimusosapuolet eivät kuitenkaan aina ole tasavertaisessa asemassa, kuten vaikkapa omaishoitaja ja kunta sopimusta tehdessään tai sosiaalityöntekijä, työvoimaohjaaja ja asiakas aktivointisuunnitelmaa tehdessään, voi sopimuksen rikkominen johtaa pahimmillaan avun ulkopuolelle jäämiseen ja yksilön syyllistämiseen. (Julkunen 2006, 212-216.)

Täystyöllisyyden nimeen vannotaan edelleen ja aktivointipolitiikalla on pyritty turvaamaan sitä sekä vastaamaan lisääntyvään työttömyyden uhkaan (Drøpping ym. 2002, 135). Täystyöllisyys tuskin enää on mahdollista. Sen sijaan epävarma ja hauras työ lisääntyy. Se pitää sisällään joustavuutta, yrittäjyyttä, työn määräaikaisuuksia ja osa-aikaisuuksia, työn hajauttamista ja erilaistumista (Giddens 1995, 140). Työ on samalla lailla pluralisoitumassa kuin perhekin. Beck (2000, 158-159) kirjoittaa hauraasta työstä. Hän kumoo hauraaseen työhön helposti liitettävät uskomukset marginaalien tekemästä tilapäistöistä sekä työllisyysongelman ratkaisemisesta korvaamalla epävirallinen työllisyys virallisella työllisyydellä. Tosiasiassa jousto- ja tilapäistöitä tehdään kaikissa sosiaaliryhmissä, ei vain marginaaliryhmissä. Eikä lainsäädännöllä pystytä korjaamaan epävirallisen työn aukkoja.

Työn joustot ja monenlaiset yhdistelmät ovat itse asiassa tärkeitä tekijöitä rationalisaation ja tuottavuuden kasvulle. Tämä koskee paitsi matalan koulutuksen aloja myös korkeaa ammattitaitoa ja osaamista vaativia aloja. Pääoma on kyllä globaalia, mutta työvoima on lokaalia. Pitkälle kehittynyt kapitalismi aiheuttaa menestyessään lisääntyvää työttömyyttä. Palkkatyöstä on tulossa epävarmaa ja hyvinvointivaltio rapautuu. Hyvinvointivaltio pitäisi rakentaa uudelleen siten, että se ottaisi huomioon palkkatyön joustavuudet ja epäjatkuvuudet. Tietynlainen kansalaistyö pitäisi hyväksyä ja rahoittaa se nykyisillä työttömyys- ja toimeentuloturvaan käytettävillä rahoilla. Kansalaistyön olisi ulotuttava kaikkiin sosiaaliryhmiin. Onko tämä utopiaa vai uusi mahdollisuus? (Beck 2000, 160-168; vrt. Heinonen 2006.) Drøpping ym. (2002, 134) vastaavat tähän kysymykseen

tutkimuksessaan siten, että kaikkien aktivointiasiakkaiden tavoitteena ei olekaan työmarkkinoille paluu vaan kyetä toimimaan muutoin sosiaalisesti aktiivina tai vaikkapa vapaaehtoistyössä. Samanlainen kokemus meillä on omassa työssämme. Silti uhkana on työmarkkinoiden eriytyminen ja kahdenlaisten työmarkkinoiden syntyminen (vrt. Drøpping ym. 2002, 141).

Nurminen (2000) puhuu refleksiivisyysvoittajista ja refleksiivisyyshäviäjistä. Alunperin idea on Scott Lashin (Beck ym. 1995). Refleksiivisyyshäviäjät ovat työssä rutiininomaisissa tehtävissä ja joutuvat markkinatalouden jouston kohteiksi. Heillä on matala palkka, vähäinen sosiaaliturva ja he tekevät pätkätyötä. Heihin kohdistuvat yhteiskunnalliset rakennemuutokset. (Nurminen 2000, 16.) Työnantajat edellyttävät nykyisin vahvaa ja monipuolista ammattitaitoa työntekijöiltä. Monilta työttömiltä osaamista puuttuu. Työttömille, erityisesti pitkäaikaistyöttömille, tarjottavien lyhyiden ammattikurssien avulla ei pystytä saavuttamaan nykyisen työelämän vaatimuksia. Lisäksi työttömillä on sekä motivaatioon että käytäntöön liittyviä esteitä kursseille osallistumiselle. Kursseilla on myös riski johtaa uusiin epäonnistumisiin ja epärealistisiin odotuksiin työllistymisen suhteen. (Drøpping ym. 2002, 138-139.)

Ehkäisevällä sosiaalipolitiikalla pyritään lisäämään yksilöiden ja ryhmien itsehallinnointia. Se edellyttäisi puolestaan yksilöiden välistä solidaarisuutta, vastuullisuutta ja yhteisöllisyyttä. On kyse ajattelutavan ja mentaliteetin muutoksesta. (Eräsaari 2000, 53-56.) Miten se on mahdollista epävarmuuden, neuvottomuuden ja pirstaleisuuden yhteiskunnassa? Yhteiskunnallisen toivon ylläpitäminen ei ole enää kovin helppoa. Onnistuisiko se kuitenkin vaikuttamalla lähiöihin ja muihin paikallisyhteisöihin? Kokonaan eri asia on se, onko kunnilla varaa ehkäisevään sosiaalipolitiikkaan niukkenevien taloudellisten edellytysten paineissa.

Vuoden 1994 työttömyysturvauudistuksessa työmarkkinatuesta tehtiin aktiivinen tukimuoto, jonka aikana voi olla esimerkiksi työharjoittelussa. Työmarkkinatukiehdot

tiukentuiivat erityisesti alle 25-vuotiaiden osalta. Aktivointitoimenpiteitä kohdennetaan erityisesti työmarkkinoiden ulkopuolella olevien työhön palauttamiseen. Pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömyys syntyi vasta laman jälkeen 1990-luvulla. Työyhteiskunnan ulkopuolella olevia kutsuaan uudeksi alaluokaksi monessa maassa. Yhdistelmätuki otettiin käyttöön vuonna 1998. Vuoden 2006 alussa yhdistelmätuki muuttui korotetuksi palkkatueksi eli työnantaja, joka työllistää vaikeasti työllistettävän tai vajaakuntoisen asiakkaan voi saada isomman taloudellisen tuen valtiolta kuin jos hän työllistäisi ”tavallisen” työllistettävän. Tarveharkintaisuus etuuksissa on lisääntynyt ja luo epäilyä, kontrollia ja tarpeen osoittamisen tärkeyttä. Tarveharkintaisuus Suomessa ylittää muut Pohjoismaat 2-6-kertaisesti. (Julkunen 2001, 166-181, 230-231.)

1.1.2006 voimaan tullut työmarkkinatukiudistus (Laki työttömyysturvalain muuttamisesta 1217/2005 ja laki julkisista työvoimapalveluista annetun lain muuttamisesta 1216/2005) korostaa entisestään asiakkaiden aktivoimista ja painottaa kuntien vastuuta pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa. Ministeriön ohjeena on ollut, että asiakkaita pitää tässäkin tilanteessa kunnioittaa ja tarjota heille sellaisia toimenpiteitä, joihin heidän taitonsa, kykynsä ja halunsa riittävät. Tarkoitus ei ole nöyryyttää tai juoksuttaa asiakkaita, vaikka lakimuutoksen henki onkin hyvin velvoittava. Myös paikalliset ratkaisut vaikuttavat yksittäisen ihmisen tilanteeseen. Valitettavan usein lopputulemana saattaa olla asiakkaan siirtyminen toimeentuloluukulle työmarkkinatuen sijaan. Osa asiakkaista kokee tämän väistämättä nöyryyttävänä. Osa asiakkaista taasen hyötyy viranomaisten aktiivisemmasta otteesta. Aika näyttää muodostuuko uudistuksesta kynnyks, joka jakaa työnhakijoita yhä selvemmin kahteen luokkaan ja eriarvoistaa yhteiskuntaa entisestään.

2.2 LAHDEN TILANNE

Lahdessa pitkäaikaistyöttömyys on sitkeästi pysynyt korkeana jo toistakymmentä vuotta suurten teollisuusalojen (mm. tekstiili- ja puuteollisuus) vähentymisen myötä. Monilla aktivointitoimillakaan ei ole pystytty murentamaan ”työttömyyden kovaa ydintä”, kuten sanotaan. Tutkimustani varten haastattelin muutamia lahtelaisia pitkäaikaistyöttömiä asiakkaita, jotta hekin saisivat äänensä kuuluville. Pitkäaikaistyöttömällä tarkoitan laissa (laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295, § 7) määriteltyä asiakasta, joka on ollut työttömänä työnhakijana yhdenjaksoisesti vähintään 12 kuukautta. Lahdessa kyseisen ehdon täyttäviä työnhakijoita oli syyskuun lopussa 2007 yhteensä 1567. Lahden työttömyysaste on laman jälkeen pysytellyt koko ajan maan kaikkein korkeimpien työttömyysasteitten joukossa, joskin on laskenut vähitellen, kuten koko maassa. Syyskuussa 2007 Lahden työttömyysaste oli 11,6 %, joka tarkoittaa määrällisesti 5598 työtöntä työnhakijaa. Koko Hämeen TE-keskuksen alueen työttömyysaste oli samaan aikaan 8,5 %. (<http://www.te-keskus.fi/Hame> 7.11.2007.)

Lahdessa oli 99 362 asukasta vuoden 2008 tammikuussa (<http://www.lahti.fi>, 28.2.2008). Osa julkisista palveluista on järjestetty seutukunnallisesti, kuten työhallinto, Kela, A-klinikka, kriminaalihuolto ja erikoissairaanhoito. Osa palveluista palvelee vain lahtelaisia, kuten perusterveydenhuolto, sosiaalitoimi, työvoiman palvelukeskus ja kuntouttava työtoiminta. Lahdessa on yhteinen sosiaali- ja terveyslautakunta ja hallintokunnat on yhdistetty. Sosiaali- ja terveystoimi on jaettu viiteen vastualueeseen, joita ovat terveyspalvelut, vanhusten palvelut, hyvinvointipalvelut, sosiaalitoimen erityispalvelut ja hallinto- ja tukipalvelut. Aktivointityötä tekevät aikuissosiaalityön yksiköt, työvoiman palvelukeskus ja kuntouttavan työtoiminnan yksikkö. Ne kuuluvat hyvinvointipalveluihin. Avoterveydenhuolto ja aikuissosiaalityö toimivat aluejaon pohjalta, mutta vain yhdellä alueella on yhteinen sosiaali- ja terveysasema, yhteinen tila. Työvoiman palvelukeskus ja kuntouttava työtoiminta palvelevat koko kaupunkia ja niissä

keskitytään nimenomaan vaikeimmin työllistyvien pitkäaikaistyöttömien palveluun. Kuntouttava työtoiminta toteutetaan tilaaja-tuottajamallin mukaisesti ostopalveluna ja sitä toteuttaa kahdeksan kolmannen sektorin palveluntuottajaa, jotka tarjoavat hyvin monenlaisia työtoimintapaikkoja. Työvoiman palvelukeskuksessa, TYP:ssä (käytän tätä lyhennettä jatkossa työvoiman palvelukeskuksesta, koska se on valtakunnallinen lyhenne) työskentelee moniammatillinen tiimi, johon kuuluu mm. työvoimaohjaajia, sosiaalityöntekijöitä, terveydenhoitaja, kuntoutus-psykologi ja työsuunnittelijoita. (<http://www.lahti.fi>, 7.11.2007.)

Lahtea koskettaa Päijät-Hämeessä meneillään oleva iso muutos, joka tunnetaan sosiaali- ja terveystieteiden hankkeena (lisätietoja mm. <http://www.phstp.fi/>, 13.12.2007). Kunta- ja palvelurakennemuutoksia pohditaan laajemminkin seudulla. Myös työhallinnon puolella on tulossa muutoksia niin paikallistasolla kuin valtakunnallisesti, kun uusi työvoima- ja elinkeinoministeriö aloitti vuoden 2008 alussa. Lahti, Päijät-Hämeen työvoimatoimisto ja Lahden työvoiman palvelukeskus ovat mukana Suomen työvoimapalvelujen uudistusta käsittelevässä tutkimuksessa, josta on ilmestynyt jo väliraportti (Arnkil ym. 2007) ja loppuraportti on tekeillä. Olen henkilökohtaisesti ollut mukana tässä tutkimuksessa ja myös palvelukeskuksemme asiakkaita on haastateltu. Jatkuvat muutokset muuttavat palvelurakenteita ja vaikuttavat myös yksittäisten asiakkaiden palveluihin (vrt. mm. Eräsaari 2006).

3 VALTA, ASIAKASLÄHTÖISYYS JA EMPOWERMENT

Tutkimukseni tarkoituksena on määritellä asiakaslähtöisyyden käsitettä yhdessä asiakkaiden kanssa. Tutkimukseni edistymisen myötä ja kirjallisuuteen perehtyessäni törmäsin väistämättä myös valta- ja empowerment-käsitteisiin, jotka liittyvät niin oleellisesti asiakaslähtöisyyteen, että halusin ottaa ne mukaan tutkimukseni viitekehykseen. Käsittäkseni on niin, että jos työntekijän ja asiakkaan suhde toimii asiakaslähtöisesti, siinä on myös aina läsnä valta. Asiakkaalla on silti mahdollisuus

valtautua. Taustalle jää edelleen kysymys, mitä asiakaslähtöisyys merkitsee ja tarkoittaa asiakkaalle? Näistä ajatuksista käsin rakensin tutkimustani.

3.1 VALTA

3.1.1 MITÄ VALTA ON?

Tässä alaluvussa käsittelen vallan käsitettä edeten yleiseltä tasolta erityisemmälle tasolle. Lähestyn valtaa ensin erityisesti niistä näkökulmista, joiden ymmärrän liittyvän jollain tasolla tutkimukseeni ja asiakkaiden asemaan. Valta-käsitteestä on tehty valtavasti erilaisia jäsennyksiä. Yksikään niistä, joihin tutustuin, ei suoranaisesti sovellu tutkimukseeni. En siis kiinnity mihinkään yhteen vallan jaottelutapaan vaan hyödynnän useampia sovelluksia, joten myös esittelen niitä. Eniten hyödynnän analyysissä Suvi Keskisen (2004) vallan jaottelua, joka sivuaa myös Foucaultin (1980) näkemyksiä. Käsitteen avaamisessa keskityn erityisesti asiantuntijavaltaan, koska se on vahvasti läsnä asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa.

Valtaa on kaikkialla, missä on inhimillistä toimintaa (mm. Fook 2003). Niinpä se on läsnä myös työntekijä-asiakassuhteissa, joita tutkin. Vaikka pyritään kuinka tasa-arvoisiin suhteisiin, niin silti valtaelementti on nähdäkseni mukana suhteessa. Myös yhteiskunnallisiin suhteisiin liittyy aina valtaa. Valta voi olla sekä kyky- että suhdekäsite. Valta voidaan nähdä ihmisen ominaisuutena, ihmiselle kuuluvana asiana, mutta valtaa ei voi omistaa, vaan sitä käytetään. Valta voi olla alistavaa tai tuottavaa. Valta sisältää mahdollisuuden kontrolliin ja rajoittamiseen. Valta voidaan määritellä sosiaalisen suhteen piirteeksi, joka avaa käsitettä hieman laajemmin. Tällöin jollakulla, vaikkapa henkilö A:lla on valtaa johonkin toiseen nähden, henkilö B:hen. Koska sosiaalinen suhde on molemminpuolinen, on myös B:llä oltava valtaa A:han nähden, mutta toisella voi olla enemmän valtaa toiseen nähden kuin toisella eli hänellä on valtaetu. Valta-asema voidaan saavuttaa väkivaltaisesti tai suostuttelun, vakuuttamisen tai houkuttelun avulla. (Rainio 1980, 19-21; Niiniluoto 2000;

Ylikoski 2000, 13; Fook 2003, 52; Saaristo & Jokinen 2004, 189.) Vallan kohteena oleva ei siten aina havaitse valtaa. Vallalla on kahdet kasvot, joista toiset jäävät helposti piiloon (Räsänen 2006, 81).

Lähes kaikilla ihmisillä on valmius omata valtaa tai käyttää sitä, jolloin vallalla tarkoitetaan kykyä tehdä päätöksiä ja käyttää resursseja, toteuttaa omaa tahtoa toisten toimijoiden vastustuksesta huolimatta (Saaristo & Jokinen 2004, 186). Tällöin asemalla on oleellinen merkitys, kuten vaikkapa monilla viranhaltija-aseman omaavilla on. Aseman avulla henkilön on mahdollisuus saavuttaa valtaa ja tarvitaan vain resurssit, joilla hän käyttää sitä. Vallan käyttöön tarvitaan myös taitoja sekä tietoa ja kykyjä, miten resursseja kannattaa suunnata. Tieto voidaan mieltää vallan resurssiksikin. Sanotaanhan, että tieto on valtaa (mm. Foucault 1980, 219; Payne 1997). Se luo itsessään jo valta-asetelman. Toisaalta valta myös tuottaa tietoa, joten valta ja tieto edellyttävä toisiaan. Valta on pitkälti yksilön valtaa. Monet valta-asetelmat edellyttävät verkostoja ja yhteyksiä, jotka ovat usein yksilöiden rakentamia. Vallan kohteiden ei tarvitse olla suorassa yhteydessä vallan haltijaan. (Foucault 1980, 35; Ylikoski 2000, 28-31; Räsänen 2006, 82.) Esimerkiksi tehokkaan valvonnan ja manipuloinnin avulla ihmiset saadaan luomaan itselleen tarpeet ja omaksumaan ne ilman, että vallankäytön mahti tulee näkyväksi (Siitonen 1999, 127). Mainonta on oiva esimerkki tästä.

Rainio (1980, 24) viittaa Emersonin valtakäsitteeseen, jonka mukaan valta on ns. dispositiokäsite, joka tarkoittaa sitä, että vallan avulla on mahdollisuus voittaa toisen toimijan vastustus. Voittaako työntekijä asemansa tuomalla vallalla asiakkaan vastustuksen? Vallan käyttö kun jää toimijan varaan. Toimijalla voi olla karismaa, omaisuutta tai organisaation tuomaa valtaa. Vallan määrän voi päätellä esimerkiksi joistakin ulkoisista merkeistä, kuten virka-asusta. Ulkoisilla merkeillä on toisaalta jopa mahdollisuus harhauttaa. Vallan käyttö on syytä erottaa muusta sosiaalisesta vaikuttamisesta. (Rainio 1980, 24-25, 69; Räsänen 2006, 81.)

Vallan ja riippuvuuden käsitteet kulkevat käsi kädessä. Vallan tasapainon saavuttaminen on myös tärkeää vallasta puhuttaessa. (Rainio 1980, 25-34; Ylikoski 2000, 32.) Mikä sitten antaa vallan toisiin ihmisiin? Sosiaalisen vallan lähteet voidaan jakaa palkitsemis-, rankaisu-, mallin-, asiantuntemus- ja laillistettuun valtaan. (Rainio 1980, 82) Sosiaalityöntekijä käyttää työssään laillistettua valtaa, mutta yhtä lailla myös palkitsemis- ja rankaisuvaltaa sekä asiantuntemusvaltaa. Niihin syvennyn tarkemmin tuonnempana. Sosiaalityön asiakkaat luottavat siihen, että sosiaalityöntekijöillä on jotakin sellaista tietoa tai kykyä, joka on asiakkaille merkittävää ja tarpeellista.

Hyvärin (2001) mukaan valta liittyy normaaliuteen ja totuuteen. Osattomuuteen se ei kuulu. Monet asiakkaamme ovat osattomia. Silti osattomuus ei ole tyhjä tila, vaan siellä liikkuu monenlaisia tunteita, jotka antavat osattomuudelle merkityksiä. Osattomuuteen liittyvät yksinäisyys tai vieraus ovat tiloja, jotka täyttyvät yhtä lailla merkityksistä. Hyväri päätyy pohdiskelussaan siihen, että tilassa oleminen antaa vallan välineitä, joten yksinäisyyskin voi antaa mahdollisuuden valtaan. (Hyväri 2001, 101-102.)

Foucault (1980) on perehtynyt erityisesti rankaisuvaltaan ja kurin merkitykseen vallan tekniikkana, valmentajana ja takaajana. Hän yhdistää ylivallan myös sopimuksellisuuteen, joka kuvaa nyky-yhteiskuntaa. Jos sopimuksiin sisältyy kurinpitovaltaa, se muuttaa sopimusten luonnetta eriarvoiseksi. Kurinpitovalta luokittelee yksilöitä ja sillä voidaan alistaa ihmisiä. Näinkö käy mm. aktivointisuunnitelmissa? Foucaultin mukaan totuuden ja vallan suhde on säilynyt rangaistusmekanismeissa. Valta on strategiaa, jolla on omat tekniikkansa ja taktiikkansa. Kyse on vallan käytöstä, joka ei ole yksiselitteistä eikä kuulu automaattisesti kenellekään. Valta on Foucaultin mukaan myös tuottavaa, kun valta

tuottaa tietoa, tosiasioita. Valta ja tieto edellyttävät toinen toisiaan ja tieto vahvistaa vallan vaikutuksia. (Foucault 1980, 30-38, 66, 251-253.)

Foucault kirjoittaa myös vallan epäkohdista, sen epätasaisesta jakautumisesta sekä rankaisuvallan väärinkäytöstä, jota ilman järjestelmä toimisi paremmin. Valta liittyy myös aikaan ja ajan hallintaan liittyvä valvonta mahdollistaa vallan käytön (Foucault 1980, 182). Siitä kertovat mm. aikaamme kuvaava jatkuva kilvoittelu parempiin ja parempiin suorituksiin ja tuloksiin, jatkuva kilpailu ja jatkuva oppiminen. Ne määrittävät ajankäyttöämme. Itse kukin meistä alistuu ja syyllistyy helpostikin kiireeseen ja kilpailuun. Foucault kuvaa myös panopticon-laitetta, jossa valvottavat eivät näe valvojaa, mutta valvoja näkee kaiken. Se automatisoi vallan ja tekee sen epäyksilölliseksi. Tavoitteena on taloudellisuuden ja tehokkuuden lisääminen. On aivan sama, kuka käyttää valtaa panoptisissa rakennelmissa. Hän ottaa esille myös sen, että samaan aikaan kun rangaistuslaitoksissa on lisääntynyt psykologinen ja pedagoginen luonne, on valvonta- ja rankaisuvallaa siirtynyt lääketieteeseen, psykologiaan, sosiaalityöhön ja kasvatustieteen saroille. (Foucault 1980, 339-349.)

Asiantuntijatieto tuottaa tietoa vallan käyttöön ja puhuttelee hallitsemisen kohteita ja tavoitteita. Valta ja tietokin kulkevat käsi kädessä, mutta toki valtaa voi olla ilman tietoakin, kuten vaikkapa fyysisen voiman avulla saavutettu valta. Tällöin valta toimii suorituskykyinä. (Niiniluoto 2000, 35-47; Saaristo & Jokinen 2004, 195-196.) Tietoon ja valtaan liittyy myös vastuu oleellisesti, kuten mm. Riitta-Liisa Kokko on väitöskirjassaan (2003, 94-98) todennut. Kokon tutkimuksen asiakkailla oli hyvin erityyppisiä kokemuksia vallankäytöstä sekä vastuunkannosta kuntoutuksen asiakaspalvelun yhteistyöryhmissä. Viranomaisilta he odottivat erityisesti eettisen vastuun kantamista toiminnastaan sekä antamistaan ohjeista ja tiedoista. Nimenomaan sosiaalityöhön tämä luo valtavasti paineita, koska tieto, ympäröivä yhteiskunta rakenteineen ja sen säädökset ja lainalaisuudet muuttuvat koko ajan ja

sosiaalityössä olisi kyettävä välittämään asiakkaalle nimenomaan oikeaa ja ajantasaista tietoa.

Oma merkityksensä vallassa on myös vallan kohteella, jonka uskomukset luovat ja ylläpitävät valtasuhdetta, vaikka se ei aina olisi tarpeellista tai toimivaakaan. Vallan kohde voi välttää kuohuntaa tai jättää jotain uhkaavaa tekemättä ja siten turvata tasapainoisen tilan säilymisen. Näin vallan kohde ennakoineillaan pyrkii takaamaan vallanpitäjälle valta-aseman jatkumisen ilman, että vallan haltija olisi mitenkään sitä erikseen pyytänyt tai käskenyt tehdä. (Ylikoski 2000, 31-32.) Tätä tapahtunee usein perheiden ja työyhteisöjen tasapainon säilyttämiseksi tai miksei yhtäläillä asiakas-työntekijä-suhteessa, jos asiakas haluaa välttyä konflikteilta. Asiakaskin on mukana monissa valtav verkoissa.

Freire (2005) kirjoittaa sorrosta, jonka voi mielestäni rinnastaa valtaan. Vapautuakseen vallan tai sorron tilasta, yksilön olisi Freiren mukaan uskallettava ottaa riskejä ja toimittava. Vapaus edellyttää paremman ihmisyyden tavoittelua. Silloin on tiedostettava se, että sorrosta on mahdollista vapautua, se ei ole lopullista. Samalla kun yksilö kilvoittelee vapautteen, hän joutuu myöntämään olevansa itsekin sortaja, vallan käyttäjä. Vapautuakseen yksilön on toisaalta otettava etäisyyttä tilanteeseensa, mutta toisaalta kohdattava todellisuus kriittisesti. Ajattelun ja toiminnan on muututtava. Yksilö ja ympäristö ovat jatkuvassa vuoropuhelussa ja ilman sitä vapautus ei olisi mahdollista. Sorrettujen vapautus merkitsee vapautusta myös sortajille ja vallanpitäjille. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että ryhmät vaihtaisivat paikkaa, vaan edellyttää keskinäistä luottamusta ja jatkuvaa dialogia sekä yhteistyötä sen puolesta, että sorrettujen ihmisyyys palautetaan. (Freire 2005, 46-59, 69-70.) Sosiaalityössä ja muussakin muutostyössä tämä tarkoittaa nimenomaan jatkuvaa dialogia asiakkaiden kanssa ja heidän tilanteensa kriittistä tarkastelua ja sen avulla laajempienkin olosuhteiden parantamista ja ihmisyyden kunnioittamista.

3.1.2 LAKIIN PERUSTUVA VALTA

Legiimi valta eli auktoriteetti voi perustua traditioon, karismaan tai lakiin. Lakiin perustuva (legaalinen) valta perustuu sääntöihin, joilla valtaa rajataan ja pyritään varmistamaan toiminnan rationaalisuus. Rationaalisuus puolestaan on puhtaimmillaan sitä, että valtaa toteuttavat soveltavat sääntöjä jokaisen asiakkaan kanssa samalla tavoin saman asian kyseessä ollessa. Byrokraattisessa hallinnossa, jota länsimaissa toteutetaan, pitäisi tällaisen rationaalisuuden toimia aina päätöksenteossa. Lisäksi työnjaon olisi oltava selkeä. Työntekijöiden olisi oltava vain organisaation osia, joilla on oma vastuunsa sekä lain sallima valta. Kaikki henkilökohtaiset asiat pitäisi pystyä jättämään organisaation ulkopuolelle. (Saaristo & Jokinen 2004, 187-189.) Näinhän ei käytännössä kuitenkaan yleensä ole. Sosiaalityöntekijän tai työvoimaohjaajan olisi myös työssään pystyttävä toteuttamaan lakeja ja ohjeita kunkin asiakkaan kohdalla tasa-arvoisesti, mutta kuitenkin asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioon ottaen. Mielestäni työntekijät joutuvat usein kohtuuttomien valintatilanteiden eteen. Aika ajoin olisi pysähdyttävä miettimään sitä, mikä itse kenenkin päätöksentekoa ja toimintaa ohjaa ja toteutuuko tasa-arvoisuus todella.

3.1.3 ASIANTUNTEMUS- JA ASIANTUNTIJAVALTA

Sosiaalityöntekijät, työvoimaohjaajat, lääkärit, psykologit ym. ammattilaiset käyttävät ennen kaikkea asiantuntijavaltaa, mutta mikä rooli on asiakkaan asiantuntijuudella? Rainio (1980, 95-100) käyttää käsitettä asiantuntemusvalta asiantuntijavallan sijaan, koska hän mieltää asian niin, että asiantuntemusvaltaa käyttävällä on valtaa vain tietyssä tilanteessa, muttei sen ulkopuolella. Asiantuntemusvalta kytkeytyy ja keskittyy hänen mukaansa nimenomaan tilanteisiin, joissa tarvitaan tietyn erikoisalan asiantuntemusta. Vallan määrä riippuu avun tarvitsijan uskosta asiantuntijan taitoihin, tietoihin tai kykyihin sekä asiantuntijan korvattavuusmahdollisuuteen. Asiantuntijat puolestaan yrittävät ylläpitää uskoa heidän tarpeellisuuteensa mm. lisäämällä tietämystään. Nykyisin tiedon julkisuus ja

helppo saatavuus aiheuttaa sen, että maallikot pystyvät hankkimaan helpostikin sen tiedon, joka asiantuntijoilla on tähän saakka ollut yksin hallussaan, mikä vaikuttaa myös valta-asetelmiin.

Valokiven (2004) mielestä valtasuhteet ovat aina läsnä asiakkaiden ja asiantuntijoiden kohdatessa. Ne voivat olla hierarkkisia tai dialogisia. Asiakkaan asiantuntijuuden hyväksyminen ja sen näkyväksi tekeminen edistävät asiakkaan osallisuutta ja auttavat kuulluksi tulemisessa. (Valokivi 2004, 133.) Toisaalta yhä enemmän meistä jokainen käyttää asiantuntijatietoa elämässään ja toimii sen tiedon varassa. Valvontaakaan emme tarvitse. Globaalissa valtajärjestelmässä vallitsee auktoriteettien ja vallanlähteiden moninaisuus (ks. mm. Saaristo & Jokinen 2004, 195-196, 221.)

Juhilan (2006, 84-85) mukaan tiedon ja asiantuntijuuden tuottamassa vallassa on kyse vertikaalisesta asiantuntijuudesta, jossa asiantuntijan tietoylivallan lisäksi sosiaalityöntekijä määrittää myös asiakkaan muutoksen suunnan. Hyvärin (2001) mukaan muutokseen liittyy aina valtaa, mutta kyse on usein toiminnan resursseista ja välineistä eikä suinkaan aina vallan käytöstä. Valtaan liittyvät toimintakykyisyys ja tavoitteellinen toiminta. Vallan vuorovaikutuksellisuus on myös olennaista. Silloin valtasuhteet ovat havaittavissa ilman ristiriitoja tai valtataistelujakin. Toimintaan osallistuvien kokemukset ja näkemykset kuullaan. Valtasuhteiden muutokset taasen edellyttävät toimintakentän muuntautumiskykyä ja mahdollisuutta aivan uudenlaiseen, luovaan toimintaan ja ajatteluun sekä vallan jakoon. (Hyväri 2001, 135-137.)

Käsittääkseni meiltä puuttuu malleja ja kokemuksia vallan jakamisesta uusin tavoin. Yhtenä esimerkkinä asiakkaiden kuluttaja-asemasta ovat Manningin (1999) kuvaukset mielenterveysasiakkaiden kanssa toteutetuista tutkimuksista, joissa pyrittiin jakamaan valtaa uudella tavalla. Hänen mukaansa mielenterveysasiakkailta

on alkuasetelmassa haittanaan leima, joka peittää koko persoonallisuuden ja kyvyt. Lisätaakkana on usein laitoshoidossa omaksuttu passiivisuus ja opittu avuttomuus, objektina olo. Vallan käyttö taasen edellyttäisi subjektin vapautta ja itsemääräämisoikeutta (Siitonen 1999, 126). Yhteiskunnassa mielenterveysasiakkaat usein eristetään, leimataan, he eivät työllisty eikä heillä ole arvostettua paikkaa tai roolia missään. Tasa-arvoisen suhteen saavuttaminen ei silloin onnistu. Tarvitaan muutoksia toimijoiden asenteissa, arvoissa ja käyttäytymisessä, jotta valta voi jakaantua uudella tavalla. Peräänkuulutan asiakassuhteen vastavuoroisuutta, joka on ihminen ihmiselle -suhde, jossa toimitaan yhdessä tekemällä ja tasa-arvoiseen suhteeseen voidaan päästä. Asiakkaalla on tällöin itsemääräämisoikeus, osallistuminen on vapaaehtoista ja tekeminen on mielekästä. Työntekijän roolina on opettaa asiakasta käyttämään ja kehittämään taitojansa ja antaa tietoa ja opetusta. Sosiaalityön tehtävänä on myös palvelu- ja tukiverkostojen kehittäminen ja sitä kautta osatyökykyisten asiakkaiden kuntoutuksen edistäminen. Kehitystyössä tärkeässä asemassa on asiakkaiden äänen kuuleminen ja heidän asiantuntemuksensa tunnustaminen (vrt. Juhila 2006, 235). Manningilla on hyviä kokemuksia tutkimuksien kautta asiakkaiden osallistumisesta ja kumppanuuden toimimisesta. (Manning 1999, 102-116.) Vastaavanlaista toimintaa mielenterveyspuolella toteuttavat mm. Klubitalot, Fountain Houset, joissa kaikki jäsenet ovat tasa-arvoisia.

Vallasta puhuminen auttamistyössä ei ole yleistä eikä aina sallittuakaan. Keskustelu dialogisuudesta on vähitellen yleisempää. Kuitenkin dialogisuus on yhtä lailla mahdollista, vaikka vallasta puhutaankin. Valta on otettava avoimeen keskusteluun mukaan. Määrittelyvallan omaavat ihmiset eivät itseoikeutetusti tarvitse ottaa valtaansa, vaan valta voidaan avata siten, ettei se enää tuota tai uusinna asiakkaiden marginaalista asemaa tai aiemmin opittuja positioita. (Mönkkönen 1999, 6-13.) Julkunen (2001, 104) yhdistää asiantuntijavallan raha- ja valuuttapolitiikkaan ja sitä kautta koviin arvoihin, jotka ovat sinällään vieraampia sosiaalityölle, mutta jotka yhä

enenevässä määrin ohjaavat toimintaa niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannen sektorin puolellakin.

Myös Raitakari (2002) kirjoittaa ammatillisesta vallankäytöstä. Profession ja asiakkuuden status ilmentää hänen mukaansa kulttuurisesti jaettuun käsitykseen vallasta sekä hyväksyttävästä kansalaisen mallista. Moderni asiantuntija oli lakiasäättävä asiantuntija, kun taas postmoderni on tulkitseva asiantuntija. Asiantuntijavallan turvin voidaan määritellä ennalta hyvän elämän tavoite, johon asiakkaan olisi pyrittävä. (Raitakari 2002, 45-47.) Oleellista on, että millainen asiakastulkinta asiantuntijalla on silloin taustalla.

Raitakarin (2002) mukaan modernismissä asiakas oli asiantuntijan alapuolella, kohteena, jolla ei ollut itsemääräämisoikeutta (ks. myös Keskinen 2004, 23). Yksilön ainutkertaisuus puristettiin organisaation ongelmanratkaisuun sopivaksi. Valta oli asiantuntijalla ja asiakas määrittyi helposti marginaaliin. Asia ei liene ollut näin musta-vaikoinen myöskään modernismin aikana. Raitakarin mukaan nykyisen postmodernismin aikana korostetaan enemmänkin asiakkaan tulkintaa, henkilökohtaisia kokemuksia ja tasavertaisuutta. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja subjektina, vastuunkantajana. Suhde on mahdollistava, mutta lisää epävarmuuksia. Itsenäinen asiakas ei alistu valtasuhteeseen, vaan odottaa kuulluksi tulemistakin. Toimijuus, valinta ja valta ovat resurssikysymyksiä. (Raitakari 2002, 48-55.) Miten tässä selviävät ne, joilla ei ole riittävästi resursseja? Ovatko he jälleen marginaalissa? Marginaaliin joutumiselta ei voitane välttyä myöskään postmodernismin aikana.

Aktivointityössä pyritään käynnistämään muutoksia asiakkaan elämässä. Muutoksessa ja vuorovaikutuksessa on kyse aina vallasta (Hyväri 2001, 135). Kieltä voidaan käyttää suostuttelevan asiantuntijavallan välineenä (Niiranen 2002, 65). Miten selviävät ne asiakkaat, joilla ilmaisutaito ei riitä vastaamaan haasteisiin?

Niiranen (2002, 67) tarjoaa vastaukseksi joko palveluja aktiivisesti käyttävän kuluttajan roolia asiakkaalle tai roolia demokraattisena yhteisön jäsenenä ja palveluasiakkaana. Asiakkaalle olisi annettava tilaa osallistumiselle tai osallistumaan opettelemiselle. Sitä kautta asiakkaan elämänhallinta saattaisi parantua ja itsemääräämisoikeus lisääntyä. Sosiaalityöntekijän roolina on toimia jäänsärkijänä ja rajojen rikkojana palvelujen tuottajien ja tarvitsijoiden välillä, jotta asiakkaiden valinnat helpottuisivat (Barry & Sidaway 1999, 29).

On tärkeä erottaa vallankäyttö ja vaikuttaminen ilman vallankäyttöä. Sosiaalinen vaikuttaminen ilman vallankäyttöä voi olla pelkkää informointia ilman pakotteita tai se voi olla esteiden poistamista toisen toiminnan tieltä. Tällöin yksilö ei välttämättä muuta käyttäytymistään millään tavoin, mutta esteiden poistaminen tai uuden informaation saaminen voi avata hänelle uusia mahdollisuuksia ja lisätä hänen vapauttaan. Rainio nimittää tätä ”sosiaalisesti vaikuttamiseksi antamisen tien kautta”. (Rainio 1980, 161-163.) Myös erehdysten kautta oppiminen on tilaisuuksien antamista, eikä siten vaadi vallankäyttöä. Samoin armo on vallan käyttämättä jättämistä. Vallankäyttöä voi olla myös muiden sosiaalisten palkkioiden jakaminen, kuten huomaavaisuus, kohteliaisuus, kunnioitus, kiitos, rohkaisu ja tunnustus (Räsänen 2006, 82). Näiden jakamisen soisi olevan yksi sosiaalityön, ja miksei kaiken muunkin asiakastyön, peruslähtökohta.

Sosiaalityössä sanktioinnit ja pakkokeinot eivät olekaan ensimmäisiä vaihtoehtoja, vaan ensin pyritään vaikuttamaan asiakkaaseen muilla keinoin. Sosiaalityöntekijät käyttävät mieluiten suostuttelua asiakastyössä tai yrittävät vaikuttaa poliittisesti asioihin. Valta, toimivalta ja vaikutusvalta muodostavat ne oleelliset elementit, joista valtautuminen asiakassuhteessa syntyy. Sosiaalityön tavoite on asiakkaiden valtauttaminen välittämällä, neuvottelemalla, kasvattamalla, tilanteita helpottamalla ja toimimalla asiakkaan asioiden asianajajana. (Imbrogno 1999, 85.) Kuitenkin nykyinen lainsäädäntö on tuonut mukanaan yhä enenevässä määrin erilaisia

pakotteita ja sanktioita, joita joudutaan toteuttamaan myös sosiaalityössä. Tämä lisää ristiriitoja ja paineita sosiaalityön perusajatukseseen nähden. Eikä poliittinen vaikuttaminenkaan ole kovin yleistä sosiaalityön kentällä.

Valtasuhteen määrittelyssä oleellista on riippuvuus ja valtaetäisyys. Riippuvuus on lähellä vastuuta ja vaatii aikaa ja energiaa. Jos tarvittavia resursseja ei ole, valtasuhteessa käytetään negatiivisia keinoja ja konfliktit ovat todennäköisiä. (Räsänen 2006, 81-82.) Ylikoski (2000) viittaa vakuutteluun, joka on mielestäni lähellä suostuttelua. Mielenkiintoista on se, mitä keinoa vallan saavuttamiseen käytetään. Onko suostuttelu tai vakuuttelu hyväksyttävämpää kuin käskeminen (vrt. Jokinen ym. 1995, 20)? Payne (1999, 157) kirjoittaa siitä, miten sosiaalityössä nimenomaan käytetään suostuttelua ja sanan valtaa asiakkaisiin ja saavutetaan siten ylivalta (*power over*). Juhila (2006, 235-238) tuo esille sen näkökulman, missä suostuttelu on osa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta ja sillä ohjataan asiakkaan ajattelua muutoksen suuntaan. Jos tätä ylivaltaa käytetään asiakkaan hyväksi, hänen mahdollisesta vastahakoisuudestaan huolimatta, ei se ole haitallista (Macdonald & Macdonald 1999, 63-64). Jossain määrin sitä voidaanakin käyttää (ks. mm. Siitonen 1999, 126). Muutoin asiakas ei ehkä koskaan ryhtyisi tiettyyn toimeen tai jäisi ilman hyötyjä ja kokemuksia. Seuraavaksi kysymykseksi nousee kuitenkin se, että kenen suunnitelmia toteutetaan, mihin tavoitteisiin suostutteluilla pyritään ja kenen intresseistä on kyse (vrt. Siitonen 1999, 127)?

Keskisen (2004) mukaan valta näyttäytyi feministisessä sosiaalityössä pahana asiana, josta haluttiin päästä eroon ja pyrkiä ihanteelliseen tasavertaisuuteen. Sosiokriittinen näkökulma puolestaan korostaa vallan dikotomisuuutta ja näkee työntekijät kontrolloijina ja asiakkaat passiivisina kontrollin kohteina. (Keskisen 2004, 23-24.) Nykyinen aktivointipolitiikka tuo vahvasti esille kontrollin, mutta vaatii mukaan myös aktiivisen asiakkaan, joten valta-asetelmat muotoutuvat jälleen uudella tavalla. Asiakkaiden oma vastuu korostuu ja voi johtaa pahimmillaan huono-osaisempien

kansalaisten hylkäämiseen. Vähintäänkin heidät jätetään tulo- ja hyvinvointikehityksen ulkopuolelle. Aktivoinnin ja vastuuttamisen, valtauttamisen ja hylkäämisen ristiriitaiset prosessit ovat myös sosiaalityön arkipäivää. (Julkunen 2006, 275-276.)

Postmoderni feminismi näkee vallan myös tuottavana valtana (myös mm. Foucault 1980). Valtaa käyttävät subjektit voivat olla vallan alaisina tai valtaa käyttävinä yksilöinä tai ryhminä. Valta on läsnä kaikkialla ja kaikissa arkipäivän suhteissa. Valtaa käytetään enimmäkseen suostuttelun, määrittelyjen ja normalisoinnin kautta. Poikkeamille on kuitenkin rakennettu puuttumismuodot, joten kontrollivalta ei häviä. Vallan rakentumisessa on mukana myös vaihteluja ja vastarintaa. Vallasta on neuvoteltava jatkuvasti ja eettiset kysymykset nousevat keskiöön. Neuvotteluissa eri kertomukset kohtaavat. Kertomuksissa ei ole koko totuus, vaan niillä on omat rajoituksensa, vaillinaisuutensa ja hiljaiset hetkensä. Siten niiden kyseenalaistaminen ja uudelleenmuotoilu mahdollistuu. (Keskinen 2004, 24-25.) Se avaa väylät vivahteikkaalle, moniulotteiselle keskustelulle, jossa valta-asetelmatkin muotoutuvat uudelleen. Silloin voisi olla kyse vaikkapa tuottavasta vallasta (*power to*, vrt. Foucault 1980) tai jopa kollektiivisesta vallan saavuttamisesta (*power of*), eivätkä asiakkaat joudu ylitetyksi valta-asetelmassa (*power over*) (Keskinen 2004, 26). Parhaimmillaan asetelma toiminee tilanteessa, jossa on kyse vallan yhteiskäytöstä (*power with*). Tarkastelen tutkimusaineistoani ottamalla huomioon nämä Keskinen esittelemät vallan eri näkökulmat täydennettynä valtautumisella, johon palaan myöhemmin, ja jonka ymmärrän olevan hyvin lähellä vallan yhteiskäyttöä.

3.2 ASIAKASLÄHTÖISYYS

3.2.1 ASIAKKUUS ASIAKASLÄHTÖISYYDEN TAUSTALLA

Asiakaslähtöisyyden tarkastelu vaatii nähdäkseni myös asiakkuuden avaamista. Payne (1997) tarkastelee asiakkuutta nostoen esille asiakkuuden syntymisen

tapahtumana, jota ei juurikaan tule arkipäivän työssä miettineeksi. Hän korostaa, ettei ole kyse mistään muuttumattomasta, absoluuttisesta tilasta, vaan on kyse prosessista, jossa asiakkaalla on oma vaikutuksensa. Payne väittää, että asiakas vaikuttaa enemmän työntekijään kuin työntekijä asiakkaaseen. Asiakkuussuhde syntyy, kun kontaktinotto tapahtuu. Asiakkuus alkaa sen kummemmin sitä kyseenalaistamatta tai pohtimatta ja yksilöstä tai perheestä tulee asiakas ”automaattisesti” joutuessaan kontaktiin viranomaisen kanssa. Näin käy esimerkiksi silloin, kun asiakas sairastuu tai joutuu työttömäksi.

Vastaanotolle tullessaan asiakkaalla on mukanaan kokemukset lapsuudesta, kouluista, työpaikoista, työttömyydestä, menetyksistä, luopumisista ja onnistumisista. Itsesyytökset saattavat vallata mielialaa. Tai sitten asiakas on täysin sekaisin tilanteessaan, eikä löydä ulospääsyä yksin. Työntekijällä pitäisi olla mahdollisuus antaa asiakkaalle aikaa ja auttaa asiakasta löytämään selkeyttä tilanteeseensa. Pienikin toivon kipinä voi auttaa. Jostain on aloitettava. Kun aloitus onnistuu, on helpompi jatkaa. Jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa on askel eteenpäin ja asiakkaalle pitäisi tulla tunne, että tämä hetki on vain häntä ja hänen suunnitelmiaan varten.

Sosiaalitoimen asiakkuuteen tulo johtuu useimmiten siitä, että yksilöt tai perheet havaitsevat pulman tai puutteen, johon he tarvitsevat apua. He eivät selviä pulmistaan itse tai sukulaistensa tai muun sosiaalisen verkoston avulla, vaan tarvitsevat viranomaisten apua (Smale ym. 2000, 31). He etsivät avun ja tulevat sitä kautta asiakkaan asemaan ja aloittavat asiakasprosessin, joka jossain vaiheessa päättyy. Sosiaalityön asiakasprosessi alkaa useimmiten tilanteen selvittelystä ja mahdollisesti myös asiakkaan motivaation kartoittamisesta. Samalla tarkistetaan se, onko asiakas tullut oikean viranomaisen luo tai mistä oikea apu on saatavissa. Vaikka asiakas tällöin on tilanteessa, jossa hän joutuu hakemaan apua, ei useinkaan ole kyse täysin vapaaehtoisesta asiakkuudesta tai ainakaan asiakas ei koe sitä vapaaehtoisena avun

piiriin hakeutumisena. Mieluiten hän haluaisi selvittää itsenäisesti. Silloin työntekijä joutuu ottamaan tämän huomioon ja neuvottelemaan ja sovitteluun haluttomien asiakkaiden kanssa pyrkien lisäämään heidän valinnanmahdollisuuksiaan. Asiakkaan ongelmista, niiden ratkaisuvaihtoehdoista ja tilanteen vastuukysymyksistä syntyy helposti ristiriitaisia käsityksiä, joita on pohdittava yhdessä. Asiakkaiden rohkaiseminen ja kannustaminen helpottavat asiakkaan asemaa. Asiakkaan ja työntekijän väliset sopimukset, niin suulliset kuin kirjallisetkin, vahvistavat asiakassuhteen syntymisen. (Payne 1997, 17-20; Smale ym. 2000, 39-45; Heinonen & Spearman 2001, 121-131; Jokinen ym. 1995, 16-20.)

Työntekijä-asiakassuhde voi rakentua neljällä eri tavalla: tehdään asioita yhdessä, tehdään asioita jonkun hyväksi, tehdään asioita jonkun toisen puolesta jollekin toiselle tai mahdollistetaan ihmisten oma toiminta (Smale ym. 2000, 31-32). On tilanteita, joissa käytetään monia tapoja ja toisissa tilanteissa taas pitäydytään yhteen malliin. Kaikki vaihtoehdot eivät ole aina käytettävissä. Sosiaalityössä työhön sekoittuu myös kontrollia, joka hämärtää suhteen laatua. (Smale ym. 2000, 37-38; Heinonen & Spearman 2001, 108-109; Juhila 2006, 78-79, 89.) Nykyinen lainsäädäntömme velvoittaa sosiaalityöntekijöitä liittämään asiakkaita valtakulttuuriin ja lisäksi kontrollimaan niitä, joiden liittyminen ei suju mutkattomasti. Liitettävän olisi kyettävä aktiivisuuteen ja omatoimisuuteen. (Juhila 2006, 49, 52, 78.) Asiakkaaseen kohdistuva kontrolli on usein näkymätöntä, mutta välillä näkyvää, kuten vaikkapa huostaanottotilanteissa. Myös moniin etuuksiin liittyy kontrollia. Silti kyse voi olla tilanteista, joissa sekä asiakas että työntekijä tuntevat olevansa vailla valtaa ja yhtä lailla tarkkailun kohteena (Smale ym. 2000, 37-38; Juhila 2006, 93). Yhteisten tavoitteiden luominen ja kompromissiin pääseminen on kaikkien toive ja vaatii yhteistä ponnistelua. Jokaisen asiakkaan toive lienee kuitenkin irtautua sosiaalitoimen avusta mahdollisimman pian. (Smale ym. 2000, 43-45.)

Tuusa (2005) on tutkinut asiakaslähtöisen ja valtaannuttavan työtteen toteutumista sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta heitä haastatteleamalla. Työntekijöillä on vahva pyrkimys ja halu asiakaslähtöiseen ja kokonaisvaltaiseen työöteeseen, mutta kun työntekijäresurssit ovat riittämättömät tai työntekijöiden vaihtuvuus suurta, voi asiakkaiden kokemus muodostua toisenlaiseksi. Tuonkin omalla tutkimuksellani esille suhteen toisen puolen eli asiakkaiden kokemukset asiakaslähtöisyyden toteutumisesta. Tuusa (2005, 50-51) toteaa tutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijän rooli asiakassuhteessa voi olla suunnitelmaa ohjaava, tukeva, etuja valvova ja / tai prosessia eteenpäin vievä. Tuki voi ulottua myös konkreettisiin tilanteisiin, jolloin työntekijä toimii asiakkaan rinnalla palveluverkostossa tai esimerkiksi verkostotapaamisissa. Silloin voidaan puhua yksilökohtaisesta palveluohjauksesta, case managementista, johon kuuluvat myös työntekijän asianajo- ja sovittelijaroolit. Yhtäläillä liikutaan lähellä asiakkaan valtaistamista, empowermentiä. Asiakasta tuetaan, rohkaistaan ja kannustetaan ilman kontrollia. (Ks. myös Raunio 2004, 139.)

Pesonen (2006) on tutkinut asiakkaiden kokemuksia mielenterveyspalveluista, keskittyen erityisesti asiakkaan hyväksytyksi tulemisen kokemuksiin palveluita käyttäessä. Pesonen toteaa, että asiakkaiden toivetta saada hoitoa ei aina kuultu eikä ymmärretty. Se loukkasi asiakkaiden arvokkuutta ja aiheutti häpeää, syyllisyyttä ja epätoivoa. Työntekijöiden rohkeus tulla lähelle, olla aidosti läsnä ja paneutua tilanteeseen rauhassa auttoi asiakkaita. Mielenterveystyössä asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että asiakkaan todellisuus rajoituksineen ja mahdollisuuksineen on hoidon perusta. Yhtä lailla sosiaalityössä tai moniammatillisessa työssä on otettava huomioon asiakkaan lähtökohdat myös mahdollisine rajoituksineen.

3.2.2 LAIT, PALVELUT, ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

Tarkastelen asiakaslähtöisyyttä ensin palvelujen ja lainkäyttäjien näkökulmasta, sitten käsitteen eri ulottuvuuksien avulla ja päädyn vuorovaikutukseen, jossa asiakaslähtöisyys konkretisoituu. Näin käsite linkittyy asiakkaiden kokemuksiin viranomaisten kohtaamisista. Asiakaslähtöinen työskentelytapa perustuu moniin lakeihin sosiaali- ja terveydenhuollossa (mm. lait potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista). Asiakaslähtöisyydellä on pitkät perinteet (mm. Kemppainen ym. 1998). Se on saanut alkunsa Yhdysvalloissa jo 1940-luvulla, mutta Suomessa asiakaslähtöisyys on nostettu keskusteluun enemmän vasta 1980-luvun lopulla ja 1990-luvulla. Paavo Lipposen II hallituksen hallitusohjelmassa asiakaslähtöisyyden on todettu olevan sosiaali- ja terveyspalveluiden yhdenvertaisuuden tausta. Palveluita on kehitettävä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja asiakkaiden osallisuuden lisäämiseen on panostettava. Samaa aktiivisen kansalaisen korostamista ovat jatkaneet myös Matti Vanhasen hallitukset painottaen samalla demokratiakasvatusta ja kansalaisvaikuttavuutta (Nivala 2006, 85). Myös erilaiset laatusuositukset korostavat asiakaslähtöisyyttä. Eri ammattilaiset mieltävät asiakaslähtöisyyden kuitenkin eri tavoin. (Kokkola ym. 2002, 14-18.)

Sosiaalityössä on tärkeää liittää asiakaslähtöisyys 1990-luvun palvelujen tuottamisessa tapahtuneisiin muutoksiin. Aiemmin valtakunnallisesti standardoidut palvelut alettiin tuottaa paikallisesti, paikalliset olosuhteet, tarpeet, voimavarat ja painopistealueet huomioon ottaen. Näin ollen esimerkiksi asiakkaiden oikeus palveluihin määrittyy paikallisten olosuhteiden ja palvelutarjonnan perusteella. (Raunio 2003, 28-29.) Tämän olen huomannut vaikkapa yhden sosiaalipalvelun eli kuntouttavan työtoiminnan järjestämistavoissa, joissa on huomattavia eroja paikkakuntaakohtaisesti. Joillakin paikkakunnilla asiakkailta on vain yksi paikka, jossa

he voivat aloittaa kuntouttavan työtoiminnan, joillakin paikkakunnilla vaihtoehtoja on paljon ja joillakin paikkakunnilla lain toteuttaminen on alkutekijöissään.

Kokkola ym. (2002) tutkivat asiakaslähtöisyyden toteutumista kunnan peruspalveluissa vuosina 2000-2001. He lähtivät kartoittamaan asiakaslähtöisyys-käsitettä kirjallisuuden avulla ja hakivat asiakaslähtöisyyden sisältöjä sosiaali- ja terveydenhuollossa erilaisista tietokannoista. Haut tuottivat melko niukan tuloksen. Monissa asiayhteyksissä sivutaan kyllä asiakaslähtöisyyttä, mutta käsitteelle ei löydy selkeää yksiselitteistä kuvausta. Asiakaslähtöisyyteen liitetään yleensä ihmisten kunnioittaminen, heistä välittäminen ja voimavarojen vahvistaminen, jotka voi hyvin liittää myös kuntouttavaan työotteeseen ja empowermentiin. Silti asiakkaiden osallistuminen, osallistaminen ja asiakkaiden tarpeiden huomioon ottaminen vaatii edelleen kehittämistä.

Ristaniemi pohtii tutkimuksessaan asiakaslähtöisyyden eri elementtejä ja niiden toteutumista psykiatrisessa sairaalassa. Hän päätyy asiakaslähtöisyyden ja hyvän hoidon rinnasteisuuteen ja tuo esille asiakaslähtöisyyden prosessiluonteisuuden sekä asiakaslähtöisen toiminnan periaatteita ja edellytyksiä, joita löytyy myös kirjallisuudesta. (Ristaniemi 2005, 24-25, 123-131.) Pesonen (2006, 17) on määritellyt asiakaslähtöisyyden tutkimuksessaan niinkin yksinkertaisesti kuin asiakkaiden kokemuksen kuulemiseksi. Toivottavasti pystyn siltä osin toteuttamaan asiakaslähtöisyyttä omassa tutkimuksessani, mutta mielestäni määrittely ei riitä kuvaamaan koko asiakaslähtöisyyden sisältöä.

Pohjola (1999) vertasi asiakaslähtöisyyttä ja järjestelmälähtöisyyttä asiakassuhteessa, kun teki analyysia työmarkkinavalmiuksien parantamiseen keskittyneen projektin tuloksellisuudesta. Projektin yhtenä tavoitteena oli asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja sitä kautta päädyttiin asiakastyösuhteen ja -otteen kehittämiseen ja puututtiin myös kielen koodien muutokseen hallinnon puolelta psykososiaalisempaan toiminnan

kieleen. Asiakkaan subjektivoituminen muutosprosessissaan tuli keskeiseksi. Liitän tähän Pohjolan laatiman kuvion asiakaslähtöisyyden ja järjestelmälähtöisyyden eroista. Periaatteessa molemmissa malleissa pyritään hyvään, mutta orientaatio asiakkaaseen on täysin erilainen. Mielenkiintoista on esimerkiksi se, että Pohjola sijoittaa sopimuksellisuuden asiakaslähtöisyyteen ja sen vastinpariksi kontrollin järjestelmälähtöisyyden puolelle tai se, että valta ja luottamus ovat vastinpareina. (Pohjola 1999, 117-127.)

ASIAKASLÄHTÖISYYS	JÄRJESTELMÄLÄHTÖISYYS
palvelusuhde	asiointisuhde
yhteistoiminnallisuus	hierarkkisuus
vastavuoroisuus	tarjontalähtöisyys
yksilöllisyys	yhdenmukaisuus
tilannekohtaisuus	rutiiniratkaisut
ongelmanratkaisu	toimenpiteet
joustavuus	norminmukaisuus
sopimuksellisuus	kontrolli
luottamus	valta
yhteiset tilannearviot	suunnittelu
molemminpuolinen aktiivisuus	asiakkaan aktiivisuusvaade
räätälöinti	standardipalvelu
voimavarakeskeisyys	ongelmakeskeisyys

Kuvio 1. Asiakaslähtöisyys ja järjestelmälähtöisyys asiakassuhteessa (Pohjola 1999, 118).

Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa nousee esille myös keskustelu siitä puhutaanko asiakkaasta, kuluttajasta, potilaasta vai kuntoutujasta. Monin paikoin asiakas on korvattukin jälkimmäisillä nimikkeillä (Smale ym. 2000, 84). Kuluttaja tekee yksilöllisiä valintoja ja pyrkii maksimoimaan oman hyötynsä. Asiakas koetaan

palveluja käyttävänä henkilönä, ryhmänä tai organisaationa, joka pystyy tietoisesti valitsemaan palvelunsa. Potilas-nimitystä on taas totuttu käyttämään terveydenhuollon puolella. Kuntoutujan edellytetään kuntouttavan itseään aktiivisesti. Kaikki kansalaiset eivät kuitenkaan kykene vaatimaan kuluttajan tai asiakkaan asemaan (vrt. Ketola 1996, 176-178). Voidaanko siis puhua pelkästään asiakaslähtöisyydestä? Yleensä asiakaslähtöisyys ja potilaslähtöisyys ovat synonyymejä, kun taas asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat rinnakkaiskäsitteitä. (Kokkola ym. 2002, 16-17; Juhila 2006, 69.) Keskityn tutkimuksessani asiakaslähtöisyyteen, vaikka asiakkaamme ovat ajoittain myös kuntoutujan, potilaan tai kuluttajan rooleissa.

Asiakaslähtöisyyden toteuttamista vaikeuttaa tuottavuuden kasvattamisen paine myös julkisella sektorilla. Jatkuva kuntatalouden kiristyminen tuo paineita asiakasmäärän kasvattamiselle, priorisoinneille ja toisaalta menojen supistamiselle sekä palveluprosessien lyhentämiselle. Samanaikaisesti pitäisi kyetä tuottamaan laadukkaita palveluja. Asiakaslähtöisten palvelujen tuottaminen vaarantuu näissä tehokkuuden ja laatuvaatimusten ristipaineissa. (mm. Kokkola ym. 2002, 20; Raunio 2004, 139; Juhila 2006, 66.) Tulos- ja tehokkuuskeskustelut ovatkin arkipäivää työyhteisöissä ja aiheuttavat työntekijöille lisäpaineita.

Pietiläinen ja Seppälä (2003, 28-29) kirjasivat asiakkaan oikeuksia, jotka liittyvät hyvään palveluun ja asiakaslähtöisyyteen. Asiakkaalla on sekä taloudellisia, juridisia että poliittisia oikeuksia, joita säädellään lainsäädännöllä, ohjeilla, standardeilla ja julkilausumilla. Oikeudet liittyvät vahvasti asiakkaan kuulluksi tulemiseen, osallistumiseen, päätösvaltaan, valitusoikeuksiin ja avoimuuteen eli molemminpuoliseen reiluun peliin. Kun puhutaan asiakaslähtöisyyden toteutumisesta, olisi asiakkaan elämämaailma ja palvelujärjestelmän systeemimaailma saatava kohtaamaan tasa-arvoisesti ja toisensa hyväksyen ja ymmärtäen (emt., 87). Tällöin myös asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.

Työntekijän tehtäväksi jää asiakkaan tukeminen itsenäisyyteen ja vastuullisuuteen avaamalla uusia vaihtoehtoja ja auttamalla asiakasta löytämään omat vahvuutensa ja mahdollisuutensa. Yhteisen ymmärryksen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille on tärkeää. (Raunio 2004, 90; Juhila 2006, 252.)

Paul van Aerschot (2003) on tutkinut oikeuskäytäntöämme ja eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuja sosiaalihuoltoon liittyvissä tapauksissa. Hän on todennut, että asiakkaan oikeudet eivät aina toteudu sosiaalihuollossa. Oikeusturvavaatimukset ovat vaikeaselkoisia, eivätkä ne ole riittävän hyvin työntekijöidenkään tiedossa. Myös paikalliset olosuhteet vaikuttavat asiakkaan oikeusturvan toteutumiseen, kuten kuntien toimintapolitiikka lakeja toteutettaessa, hallinnon sisäiset tekijät (mm. hierarkia), resursointi ja työntekijöiden ammatti-identiteetti. Asiakkaan asema määrittyy asiakkaan, tilannetta ohjaavien ohjeitten ja normien ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Kuitenkin asiakkaiden yhdenvertaisuus lain edessä on säilyttävä. Asiakkaan oikeusturvan takaaminen ja asiakaslähtöisyyden saavuttaminen on haasteellinen tehtävä niin sosiaalityön monimuotoisilla areenoilla kuin muussakin asiakastyössä.

3.2.3 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN ULOTTUVUUKSIA

Nykyisin lähes kaikki määrittelevät palvelunsa asiakaslähtöiseksi. Se on kuitenkin keino, jolla tavoitteisiin pyritään, ei tavoite itsessään. (Rostila 2001, 39.) Asiakaslähtöisyyden käsite on monimutkainen ja ongelmallinen, koska se perustuu työntekijöiden ihmiskäsitykseen ja arvoihin ja asenteisiin. Länsimaiset ihmiskäsitykset puolestaan perustuvat pitkälti antiikin filosofien päätelmiin ja kristinuskon oppeihin. Filosofien pohdinnat sisältävät ristiriitaisuuksia, joten ihmiskäsityksen muotoutuminen on haasteellista. Asiakaslähtöisen toimintatavan toteuttaminen edellyttää palvelujen uudelleen organisointia, henkilöstön uudelleen orientoitumista ja toisaalta kansalaisaktiivisuutta.

Kiikkala (2002, 116-121) on tarkastellut asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveydenhuollossa, mutta yhtä lailla periaatteet ovat nähdäkseni sovitettavissa muillekin aloille. Kiikkala näkee asiakaslähtöisyyden sisältävän neljä ulottuvuutta, jotka ilmenevät toiminnan arvoperustassa, asiakasnäkemyksessä, toiminnan luonteessa ja työntekijänäkemyksessä. Tärkeää on ottaa huomioon kaikki nämä ulottuvuudet. Tutkimukseni tuo asiakkaiden tiedon näkyviin, mikä toivottavasti tuo lisätietoa asiakaslähtöisyydestä toiminnan ulottuvuuksien kautta.

Asiakaslähtöisyys **toiminnan arvoperustana** pitää sisällään asiakkaiden yksilöllisyyttä kunnioittavan kohtaamisen, aitouden ja yhdenvertaisuuden toteuttamisen. Yhteistyö tähtää tulevaisuuteen ja on toiveikasta. Arvoina ovat: ihmisarvo, ihmisen kunnioitus ja kokonaisvaltaisuus, aktiivisuus ja itsemäärääminen, yksilöllisyys ja yhdenvertaisuus, neuvotteleva yhteistyö ja vaikuttaminen, aitous, toiveikkaus ja tulevaisuuteen suuntautuminen. (Kiikkala 2002, 116; Compton ym. 2005, 142-157.) Tuusan (2005, 43) mukaan asiakaslähtöisessä kohtaamisessa on kyse aidosta ja tasavertaisesta kohtaamisesta, jossa otetaan huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Myös erilaisten elämäntyylien ja -valintojen kunnioittaminen on yhteistyön lähtökohtana (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27).

Asiakasnäkemyksenä asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että yksilönä asiakasta kohdellaan ainutkertaisena ja oman elämänsä asiantuntijana (Spicker 1993, 9-11). Asiakkaalla on voimavaroja, joiden avulla häntä autetaan selviytymään itsenäisesti. Asiakas on myös yhteisönsä ja ympäristönsä jäsen. Hän kuuluu omaan ikäluokkaansa, perhepiiriinsä ja hänellä on mahdollisesti ystäviä ja tuttaviam, jotka vaikuttavat hänen elämässään. Asiakas on yhtä lailla seutukuntansa jäsen ja oman kulttuurinsa edustaja. Asiakaslähtöisyys perustuu siihen, että myös valtakunnalliset yhteiskuntapoliittiset linjaukset konkretisoidaan yksilötasolla. Jos asiakkaan hyvinvointi lisääntyy, kenenkään toisen hyvinvointi ei siitä vähene. Toisaalta

sosiaalinen hyvinvointi on enemmän kuin yksittäisten ihmisten hyvinvointi. (Spicker 1993, 11-15; Kiikkala 2002, 117-118.) Vaikeimmassa asemassa lienevätkin ne asiakkaat, joilta puuttuu läheisverkosto. Viranomaiset muodostavat silloin ikään kuin läheisverkoston, jonka pitäisi osata tukea ja kannustaa asiakasta oikea-aikaisesti ja yksilöllisillä tavoilla. Jos palveluresursseja ei kuitenkaan ole tarpeeksi, ei asiakkaiden palvelutarpeisiin pystytä vastaamaan riittävästi. (Ks. mm. Raunio 2004, 92.)

Asiakaslähtöinen **toiminta** alkaa asiakkaan herättämistä kysymyksistä ja tarpeista. Yhteisen työskentelyn lähtökohtana olisi oltava asiakkaan tuottama tieto, joka on sosiaalityössä usein lähtöisin marginaalisuudesta. Toiminta on vastavuoroista ja perustuu yhteisiin sopimuksiin. Kun asiakkaan kunnioittaminen heijastuu kohtaamisissa, asiakas voi kokea asemansa turvalliseksi ja hänen on helpompi lähestyä työntekijää. Suhde kehittyy tasa-arvoiseksi kumppanuudeksi, mikäli asiakkaan tuottamalle tiedolle annetaan oma asema ja tietoa välitetään eteenpäin. (mm. Compton ym. 2005.)

Asiakaslähtöinen työskentely edellyttää myös **työntekijän kehittymistä**. Työntekijän on ylläpidettävä ammattitaitoaan. Hänen on kehitettävä asiakkaan tueksi tukiverkostoja ja tuettava asiakasta itsenäisyyteen ja riippumattomuuteen. Ihminen on kohdattava kokonaisuutena ja toimintaa kehittävä sen pohjalta. (Kiikkala 2002, 119-121; Juhila 2006, 106.) Monin paikoin kohti asiakaslähtöisyyttä ollaan jo menossa, mutta vielä on paljon tehtävää. Tehtävän vaikeus lisääntyy entisestään taloudellisten paineiden kasvaessa. Lehdon (2002, 36-37) mukaan asiakaslähtöisyys ja rationalisointitoimet eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois, joskin monet organisaatorakenteet aiheuttavat sen, että viranomaiset toimivat näennäisen asiakaslähtöisesti eikä toiminta yllä konkreetian tasolle.

Asiakaslähtöinen työskentely lähtee siis jokaisen asiakkaan kohtaamisesta yksilöllisesti, kokonaisvaltaisesti ja arvostavasti. Asiakkaan mielipiteitä,

itseäänmääräämisoikeutta ja toiveita kunnioitetaan. **Yhteistyö** on aitoa, toiveikasta ja tulevaisuuteen suuntautuvaa. Parhaimmillaan päästään yhteistyösuhteen tasolle, kun asiakkaan osallisuus on toimivaa. (Kokkola ym. 2002, 19-20; Mönkkönen 2002.) Vastuun jakaminen ja tavoitteisiin sitoutuminen kuuluu myös asiakaslähtöisyyteen (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27-28).

Juhilan (2006, 249-253) mukaan asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa rakentuvan asiakaslähtöisyyden haasteita ovat: 1) asiakkaan toiminnan mielen ymmärtäminen, 2) useiden asianosaisten toiminnan logiikan ymmärtäminen ja heidän vastuullisen identiteettinsä muokkaaminen sekä 3) institutionaalisten ja kulttuuristen reunaehtojen tuomat rajoitteet asiakastyössä. Nämä kaikki ovat koko ajan läsnä omassa työyhteisössämme, jossa palvellaan työttömiä asiakkaita. Erityisesti korostuu kolmannen kohdan merkitys, koska instituutiomme määrittelee asiakkuuskriteerit ja kategorisoi asiakkaita, jolloin asiakaslähtöisyyden saavuttaminen voi vaarantua (ks. myös Jokinen ym. 1995, 19). Toisaalta käytännön työssä olemme todenneet, että keskittymällä tietyn asiakasryhmän tarpeisiin, voidaan tuottaa juuri heille soveltuvia palveluja ja samalla kerätä tietoa palvelutarpeista sekä soveltaa niitä laajemmallekin sektorille. Kuntataloudessa valitettavasti taloudelliset reunaehdot määrittävät palvelujen järjestämistä ja siten eri asiakasryhmien tarpeet joutuvat helposti vastakkainasetteluun päätöksenteossa. Tällöin asiakkaiden eriarvoisuus saattaa kasvaa ja asiakaslähtöisyyttä on vaikea toteuttaa. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen edellyttää nähdäkseni kaikkien Kiikkalan mainitsemien ulottuvuuksien toteutumista.

3.2.4 ASIAKASLÄHTÖISYYS JA VUOROVAIKUTUS

Tutkin asiakaslähtöisyyden toteutumista vuorovaikutuksessa, vaikka haastattelenkin vain toista osapuolta, asiakasta. Yhtä lailla haastattelutilanne on vuorovaikutustilanne. Asiakaslähtöisyys haastaa asiantuntijuuden. Asiakaslähtöisyydessä asiantuntija ei voi olla hierarkian huipulla, vaan hän tulee

samalle tasolle asiakkaan kanssa ja suhde toimii yhteistyösuhteena. (Kokkola ym. 2002, 21; Mönkkönen 2002). Ratkaisevaa on, kuka tulkitsee asiakkaan avun tarpeen ja määrittelee toiminnan menetelmät ja muodot. Ratkaisujen suunnan määrittely pitäisi aina tapahtua asiakaslähtöisesti. Aika ja paikka kuitenkin määrittävät sitä, miten asiakaslähtöisesti tai järjestelmäkeskeisesti työtä voi tehdä. (Eskola 2003, 110-113.)

Kaarina Mönkkönen on väitöskirjassaan (2002, 16, 53-63) tutkinut sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuskysymyksiä dialogisuuden kannalta mm. etnografisen tutkimuksen avulla. Hän jakaa vuorovaikutuskulttuurin orientaatiot asiantuntijakeskeiseen, asiakaskeskeiseen ja dialogiseen orientaatioon. Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa toimintaa ohjaavat asiantuntijoiden ja järjestelmien määrittämät tavoitteet ja tulkinnat, kun taas asiakaskeskeinen orientaatio lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeista ja tulkinnoista. (Ks. myös Raunio 2004, 92-93.)

Sosiaalialan työt liittyvät yleensä ihmisten erilaisiin elämänongelmiin ja niiden hoitamiseen tai ratkomiseen. Asiantuntijakeskeisessä suhtautumistavassa asiantuntija nimeää usein asiakkaan ongelmat eikä asiakkaan tulkintoja kuunnella tai hänen omaa osaamistaan ei osata arvostaa. (ks. myös Pesonen 2006.) On olemassa tilanteita, joissa asiakkaat tarvitsevat nimenomaan asiantuntijakeskeistä toimintaa, jotta pystyvät jäsentämään omaa elämäntilannettaan uudella tavalla. Tietyissä tilanteissa asiantuntijatieto on asiakkaalle erittäin tarpeellista ja hyödyllistä eikä sitä ole syytä jättää käyttämättä (mm. erilaiset kriisitilanteet, ks. mm. Väänänen 1993, 142-144). Mönkkönen nostaa esille asiantuntijakeskeisestä orientaatiosta sen riskin, että ongelmat todellakin nähdään vain asiakkaan ongelmina eikä esimerkiksi asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen ongelmana. Mönkkösen tutkimuksen mukaan asiantuntija usein yksipuolisesti koetaan toimivan suhteen aikaansaajana. (Mönkkönen 2002, 54-55.)

Asiakaskeskeisyyden tarkoitus ei ole ohittaa asiantuntijaa, vaan yhtä lailla asiantuntija voi olla aktiivinen asiakaskeskeisessä työskentelytavassa. Asiantuntijan tärkeä tehtävä on tuottaa hyviä kysymyksiä ja saada asiakas sitä kautta jäsentämään tilannettaan uudesta näkökulmasta. Asiakaskeskeisessä työskentelytavassa vaarana on se, että asiantuntija menee asiakkaan tilanteisiin liian paljon mukaan, jolloin tilanne ei johda uusiin tulkintoihin eikä uuteen ymmärrykseen, vaan päättyy neuvomattomuuteen, vastaamattomuuteen tai vastuun hämärtymiseen. (Mönkkönen 2002, 55-56.)

Asiakaslähtöiseen työskentelyyn liitetään yksilöllinen räätälöinti, psykososiaalinen työ ja verkostotyö. Tavoitteellinen asiakaslähtöinen työ on vaativaa työtä, johon kohdistuu monenlaisia paineita. Sosiaalityössä joutuu usein kohtaamaan tilanteita, joissa koko viranomaisverkosto ei kanna vastuuta, vaan vastuu jää sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle, joilla kummallakaan ei ole keinoja tai valtaa riittävästi toimia tilanteessa. (Kemppainen ym. 1998, 48-50). Kuntien sosiaalitoimessa tämä näyttäytyy monenlaisina ristikkäispaineina ja resurssien riittämättömyytenä, jotka johtavat työntekijöiden väsymiseen. (Tuusa 2005, 29-31, 69.)

Mönkkönen (2002, 56-63) haastaa asiantuntijat ja asiakkaat dialogiin, jossa vuorovaikutus toimii vastavuoroisesti ja molemmat osapuolet vaikuttuvat ja osallistuvat niin, että syntyy yhteinen ymmärrys ja löytyy uusia keskustelualueita. Tässä voi kuitenkin olla vaarana, että ristiriidat tai näkemuserot eivät pääse esille. Tai keskustelu voi joutua tasolle, jossa asiantuntija asettuu asiakkaan yläpuolelle, auttajaksi, asiantuntijaksi molempien osapuolten myötävaikutuksella. Kirsi Juhila (2001, 105-130) onkin kirjoittanut argumentoivasta keskustelusta, joka sallii myös ristiriitojen mukaantulon keskusteluun. Näin dialogisuudella voidaan päätyä ideaalitalanteeseen, jossa eriyttäminen pääsee esille ja vastuu jakautuu molemmille osapuolille. Keskustelu voi johtaa tilanteeseen, jossa kumpikaan ei tiedä ja tämä

tilanne aiheuttaa yhteistoiminnallisuuden tarpeen ja lisää uusia epävarmuuden tiloja, jolloin on mahdollisuus luoda joitain ihan uutta tai saavuttaa yhteistyösuhteessa uusi taso. (Mönkkönen 2002, 58-59.)

Vuorovaikutuskulttuurien muutos kuvastaa Mönkkösen (2002, 60-62) mukaan yhteiskunnallisia muutoksia. Postmodernissa yhteiskunnassa erilaisten traditioiden kohtaaminen on todennäköisempää ja helpompaa ja vaihtoehtoiset elämäntavat yleistyvät. Mönkkönen myöntää, että kaikenlaiset vuorovaikutustavat ovat tarpeen mukaan käyttökelpoisia ja hyödyllisiä. Ja näinhän arkielämässä toimitaankin. Vuorovaikutuksessa liikutaan eri tasoilla. Yhtä lailla asiakkaat voivat olla tottuneita tiettyihin vuorovaikutustapoihin ja kutsuvat asiantuntijat tietynlaiseen vuorovaikutukseen. Tarvitaan siis muutoksia molemmissa osapuolissa. Vastavuoroista kommunikointia on opeteltava ja haastettava siihen molemmat osallistujat, koska länsimaisessa vuorovaikutuksessa kielen avulla käytetään valtaa, tuotetaan sosiaalisia suhteita ja rakennetaan sosiaalisia siteitä.

3.3 EMPOWERMENT

3.3.1 EMPOWERMENT-KÄSITE JA VALTAUTUMINEN YHTEISKUNNASSA JA YHTEISÖISSÄ

Tässä luvussa määrittelen empowerment-käsitteen yhteiskunnallista ja yhteisöllistä puolta yleisemmällä tasolla ja perustelen, miksi päädyin valitsemaan käännökseksi valtautumisen. Koska tutkimuksessani haastattelin yksilöitä ja tutkin mm. heidän valtautumistaan, keskityn teoriaosuudessa erityisesti valtautumiseen yksilön prosessina ja toisaalta dialogisuuteen, jonka pitäisi toimia asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa ja yhdistää tämänkin käsitteen asiakaslähtöisyyteen.

Mikäli empowerment- ja asianajo-käsitteet mieltää laajasti itseapuna ja keskinäisenä tukena, voidaan käsitteiden alkuperää jäljittää ainakin 1800-luvulle ja jopa ajanlaskun alkuun, vaikka silloin ei todennäköisesti käytettykään empowerment-sanaa (Leadbetter 2002, 202). Nykyiset empowerment- ja asianajo-käsitteet ovat amerikkalaisen sosiaalityön käsitteitä, jotka liittyivät 1960-luvun Amerikan sorrettujen puolustamiseen ja aktivismiin (mm. Freire 2005). Sieltä ne laajenivat mm. Britanniaan, jossa ne yhdistettiin radikalismiin ja poliittisiin protesteihin sekä naisasialiikkeeseen ja naistutkimukseen. Käsitteet rantautuivat eurooppalaiseen ja etenkin suomalaiseen sosiaalityön keskusteluun voimakkaammin vasta 1990-luvulla, joten on kyse melko nuoresta ilmiöstä. Alunperin empowerment-käsite on siis peräisin vapaaehtoistyöstä, oma-apuryhmistä ja vertaistyöstä ja erityisesti sorretussa asemassa olevien ihmisten auttamistyöstä. Kyse on sosiaalisesta muutoksesta, joka on tavallaan aina myös poliittinen kannanotto, sillä muutoksessa joko hyväksytään tai kielletään nykyinen sosiaalinen järjestys. (Payne 1997, 275-276, Leadbetter 2002, 202; Thompson 2002.)

Kuronen (2004, 278) tuo ilmi käsitteen tutkimuksellisen orientaation yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa, naistutkimuksessa ja vammais- ja kehityksmaatutkimuksessa sekä käsitteen metodologisen puolen (empowerment-arviointi), eettiset ja poliittiset sitoumukset ja käytännön työorientaation. Työmuotona empowerment on alkanut ryhmien parissa, mutta nykyisin se korostuu yksilötyössä. Asianajo-käsite (advocacy) on empowermentia täydentävä käsite. Siinä on kyse prosessista, jossa valtansa menettäneet ihmiset saavat oikeutensa takaisin ja voivat oikeasti toimia ja hyötyä oikeuksistaan. Empowermentista on helppo puhua, mutta sitä on vaikea saavuttaa ja käsitteenä erittäin vaikea, ellei lähes mahdoton, määritellä selkeästi. (Smale ym. 2000, 38; Leadbetter 2002, 201).

Sama mahdottomuus jatkuu sanan suomentamisen osalta. Empowerment-sanalle ei liene täydellistä käännöstä, koska mikä tahansa käännös vaikuttaa jättävän osan sanan

sisällöstä pois. Power voidaan kääntää joko vallaksi tai voimaksi. Suomalaiseen keskusteluun sopii mielestäni kuntouttava, voimaannuttava tai valtauttava työote, jotka perustuvat empowerment-ajatteluun ja sisältävät pääosin empowerment-käsitteen sanoman, vaikka nekään eivät päästä oikeuksiinsa koko laajakirjoista prosessia. Empowerment on käännetty myös voimaantumiseksi tai sillä viitataan voimaan ja voimavaraistumiseen, toimintakykyisyyteen tai täysivaltaistumiseen ja kansalaiskeskeiseen toimintaan (Antikainen 1996, 253; Kuronen 2004, 283). Myös väkevytyminen tai väkevöittäminen on nostettu suomalaiseen keskusteluun (mm. Siitonen 1999), mutta käänнос ei ole saanut suurta kannatusta. Omassa tekstissäni käytän valtautumista tai valtauttamista, koska tutkimusaiheeni käsittelee valtaa ja valtautumista sekä osallistamista tai osallistumista viranomais-asiakassuhteessa ja ennen kaikkea asiakaslähtöisyyttä. Samaan käännökseen ovat päätyneet mm. Antikainen (1996) ja Juhila (2006). Tiettyihin kirjoittajiin viitatessani käytän kuitenkin heidän käyttämäänsä käännökstä, jotten riko heidän tulkintaansa.

Siitonen (1999) kirjoittaa voimaantumisesta. Hän valitsee käännökseksi voimaantumisen liittäen sen sisäiseen, omakohtaiseen prosessiin. Sen sijaan esimerkiksi Kuronen (2004, 282, 292) valitsee käännökseksi valtaistumisen ja perustelee valintansa sillä, että valta-elementtiä ei voi hänen mukaansa jättää sanasta pois. Samaan tulkintaan yhtyy Antikainen (1996, 253). Voimaantuminen kyllä sopii hyvin Siitosen teemaan, sillä siinä on vahvasti mukana ajatus, että voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään eikä sitä voi antaa toiselle. Valtautuminen-sana mahdollistaa nähdäkseni paremmin ulkopuolelta tulevan avun, josta viranomaisen ja asiakkaan kohtaamisessa on kyse (ks. myös Kuronen 2004). Siitosen mukaan voimaantuminen on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi, jolla ei ole selkeää alkua eikä loppua eikä se ole pysyvä tila. Toisaalta Siitonen korostaa myös ympäristön merkitystä prosessissa, joten eri ympäristöt saattavat voimaannuttaa eri tavoin eri yksilöitä. Siitonen päätyi voimaantumisen määrittelyyn tutkiessaan opettajaksi opiskelevien ammatillista kasvua. Sisäinen voimaantunne nousi prosessissa

hyvin merkittäväksi. Siitonen liittää voimaantumisprosessiin toiminnanvapauden ja autonomisuuden, luottamuksellisuuden ja vastuullisuuden. (Siitonen 1999, 82-93.) Näitä kaikkia elementtejä tarvitaan myös sosiaalityössä ja ainakin omassa työssämme olemme huomanneet, että liian ohjaamisen ja asiakkaan autonomisuuden raja on hyvin kriittinen ja haavoittuvainen. Siitosen tekstiä lukiessa herää ajatus, että miten paljon prosessia todella voi ja kannattaa ohjata ulkoapäin? Toisaalta hän jakaa voimaantumisen alaprosesseihin ja tuo sitä kautta mahdollistavat elementit mukaan prosessiin. Niissä ovat mielestäni sosiaalityön ja kuntouttavan työn mahdollisuudet. Työn olennaisia tekijöitä ovat hyväksyntä, arvostus, luottamus, kunnioitus, turvallisuus, avoimuus, ennakkoluulottomuus, rohkaiseminen ja tukeminen jne. (emt., 117-171). Siitosen lista elementeistä ja kategorioista on pitkä, mutta siihen on helppo yhtyä. Käytännön työssä olen huomannut, että useimpien eri kategorioiden toteutuminen johtaa varmimmin onnistumisiin. Siitonen on kiteyttänyt kaikki osat alueet määritelmäänsä:

”Voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, jota jäsentävät päämäärät, kykykomukset, kontekstiuskomukset ja emootiot sekä näiden keskinäiset merkityssuhteet”

(Siitonen 1999, 157, 162).

Mielestäni Siitosen esittämien alaprosessien toteuttamisen kautta koko voimaantumis- tai valtautumisprosessiin on mahdollista vaikuttaa kuntouttavalla sosiaalityöllä.

Empowerment-käsite on hyvin laaja-alainen. Sillä voidaan viitata niin yhteiskunnallisiin rakenteisiin kuin yksilön mielentilaankin. Se on sekä prosessi että päämäärä. (DuBois & Miley 1992, 209; Lundy 2004, 129; Juhila 2006, 121.) Useimmat tutkijat päätyvät prosessimalliin (mm. Siitonen 1999; Leadbetter 2002; Kuronen 2004; Räsänen 2006; Empowerment, a new way...13.1.2007,8). Empowerment toimii niin yksilö-, ryhmä-, yhteisö- kuin organisaatiotasollakin (Adams 1996, 43, 183; Heinonen & Spearman 2001, 216). Leadbetter (2002, 201) ja Lundy (2004, 129) ovat määritelleet empowerment-käsitteen prosessiksi, jonka avulla yksilöt, ryhmät tai yhteisöt kykenevät hallitsemaan ympäristöään ja saavuttamaan

omat tavoitteensa ja sitä kautta maksimoimaan elämänlaatunsa. Leadbetterin määritelmä korostaa valtaa ja sen käyttöä, Lundyn puolestaan tiedostamista, toimintaa ja ihmisen henkilökohtaista ja sosiaalista muuttumista. Palaan Lundyn muutosprosessiin myöhemmin.

Sosiaalityössä empowerment-orientoitunut työntekijä haluaa vaikuttaa niin sosiaalsiin rakenteisiin ja järjestelmiin kuin valtauttaa yksilöitäkin ja saada heidät löytämään omat voimavaransa (DuBois & Miley 1992, 209-210; Tuusa 2005, 37-38). Ja voidakseen valtauttaa muita, on työntekijän ensin valtauduttava itse (Adams 1996, 43). Toisaalta empowerment-prosessi voi olla molempia osapuolia tai tahoja valtauttava. Parhaimmillaan voidaankin saavuttaa win-win-tilanne, jossa molemmat osapuolet, powerless ja powerful, voittavat. Se edellyttää osapuolten kumppanuutta, jossa sosiaalityön roolina on toimia dialogin edistäjänä (Barry & Sidaway 1999, 31-34). Silti jokaisessa valtautumistilanteessa on se riski, että kaikki siihen osallistuvat eivät koe sitä samalla tavoin ja siten sama tilanne toiselle voi olla valtauttava ja toiselle alentava (Fook 2003, 47).

Käsittääkseni on niin, että suomalaisessa sosiaalityössä yhteiskunnallisen vaikuttamisen puoli jää vähemmälle ja pääosa resursseista menee suoraan yksilölliseen asiakastyöhön. Asiakkaiden kautta vaikuttaminen on tärkeää, mutta jää valitettavan usein yksilötasolle eikä asiakkaiden välille saada syntymään yhteisyyttä, jolla voisi olla enemmän painoarvoa ja mahdollisesti myös poliittista ja yhteiskunnallista vaikutusmahdollisuutta. Varsinkin Freire (2005, 24) peräänkuuluttaa yhteiskunnallisia muutoksia eli eriarvoistavan ja alistavan järjestelmän purkamista, jotta kaikilla olisi tasavertainen mahdollisuus kehittää itseään. Freire kirjoittaa latinalaisen Amerikan sorretuista vuosikymmeniä sitten, mutta yhtä lailla tämän päivän yhteiskunnista löytyy sorrettuja ja alistettuja kansalaisia ja teesejä voi soveltaa nykyisinkin.

DuBoisin ja Mileyn (1992, 2-3) mukaan empowerment-käsite viittaa niin prosessiin kuin tulokseenkin, ihmisen mielentilan muutoksiin ja vallan jakautumisen muutoksiin erityisesti ihmisen omassa ympäristössä. Paynen (1997, 267-276) mukaan empowerment-käsite on lähellä case workia. Hän viittaa lukuisiin käsitteen määrittelyihin, joissa korostetaan käsitteen eri näkökulmia, kuten poliittisia oikeuksia ja oikeudenmukaisuutta, valtamuutoksia, yksilöllisiä muutoksia ja ominaisuuksia muutamia mainitakseni. Niin Paynen kuin DuBoisin & Mileyn analysoinnit osoittavat, miten monimuotoisesta, moniulotteisesta ja haasteellisesta käsitteestä on kyse. Se luo toisaalta monia mahdollisuuksia eri näkökulmille ja mahdollistaa yksilölliset prosessoinnit niin asiakkaille kuin työntekijöillekin. Mahdollistuminen ja mahdollistaminen ovatkin valtautumisen tärkeitä elementtejä.

Räsänen (2006) mukaan sisäinen voimantunne ja oman elämän ja ympäristön hallinta edellyttää havahtumista, tietoiseksi tulemistä ja valtaistamista. Ihmisen olisi kyettävä vaikuttamaan oman elämänsä hallintaan. Voimaantumiseen liittyvät niin tieto, tunne, taito kuin tahtokin sekä niihin liittyvät vuorovaikutukselliset yhteydet. Voimaantunut ihminen on rohkea, tulevaisuuteen orientoitunut ja hänellä on sosiaalisia taitoja. Hänellä on kyky jäsentää, toimia ja liittyä yhteiskunnassa. Näitä ominaisuuksia asiakkailtamme, pitkäaikaistyöttömiltä, valitettavan usein puuttuu ja siksi heitä olisi kyettävä voimaannuttamaan ja valtauttamaan. He kärsivät usein Räsänen mainitsemaasta voimattomuudesta, koska heidän tahtoaan, toiveitaan ja itsemääräämisoikeuttaan ei ole kunnioitettu. Voimaannuttamisessa tärkeä lähtökohta on työntekijöiden ihmiskäsitys. Räsänen mukaan voimaantuminen kaikilla tasoilla edellyttää yhdessä toimimista ja yhteisten asioiden hoitamista tasa-arvoisen kumppanuuden pohjalta. (Räsänen 2006, 20-22; 77-80; 92-93; 141-146; DuBois & Miley 1992, 210-215.)

Valtauttavan työn perimmäinen tarkoitus on ollut sosiaalisen oikeudenmukaisuuden saavuttaminen yhteiskunnassa. Se saavutetaan keskinäisen tuen ja avun kautta ja

jaetun oppimisen avulla. Siten turvallisuus yhteiskunnassa ja yhteisöissä lisääntyy ja poliittinen ja sosiaalinen tasa-arvo kasvaa. Silloin keskeiseksi nousee keskustelu siitä, kenen tieto on arvokasta. Tämän kysymyksen ääreen olisi jokaisen työntekijän syytä pysähtyä ajoittain. Jotta prosessi kehittyisi suotuisasti, asiakkaiden tiedoille ja paikalliselle tiedolle olisi annettava tärkeä merkitys. Dialogisuus tuo ne esille. Nykyisin vertaistukiryhmät ja oma-apuryhmät voivat koota tietoa. Erityisesti eri vammaisryhmille tämä on tärkeää, mutta yhtä lailla köyhille, sairaille ja kaikille marginaaliryhmille. Jo ryhmäytyminen sinällään voi olla valtauttavaa, jos ryhmä toimii demokraattisesti, osallistavasti ja inhimillisiä arvoja kunnioittaen turvallisessa ympäristössä. Tietoisuutta lisäävät ryhmät auttavat sekä ryhmään osallistujien valtautumisessa että yleisen tietoisuuden lisäämisessä ja niillä on siten mahdollisuus vaikuttaa koko yhteisöön valtauttavasti. (Payne 1997, 268-271.) Ryhmät vähentävät eristäytymistä ja lisäävät keskinäisen tuen ja jakamisen mahdollisuuksia samojen vaikeuksien edessä (Empowerment, a new way...13.1.2007, 15).

Monissa yhteiskunnissa tietyt ryhmät, usein vähemmistöt, ovat valtaapaitsiossa. He eivät ole epäonnistuneet vallan saamisessa, vaan heillä ei ole sitä missään vaiheessa ollutkaan. Usein normaalitilanteessa lapsi saa jo kotikasvatuksessaan eväät itseluottamuksen ja itsearvostuksen synnylle, joita hän edelleen kehittää vuorovaikutuksessa muiden kanssa koulussa ja opiskellessa ja etenee sitten vähitellen kohti arvostettua sosiaalista roolia yhteiskunnassa. Ne lapset, joita laiminlyödään jo lapsena, ja joilla ei ole edellytyksiä tai mahdollisuuksia riittävään koulutukseen, voivat jäädä helpommin vaille yhteiskunnallista valtaa ja asemaa. Näiden valtaasetelmien laajat muutokset ovat hankalia viranomaisille. Pääasiassa viranomaiset työskentelevät yksilötasolla, eikä muutos yleisellä tasolla siten etene. (Payne 1997, 277.) Tasavertaisen kumppanuuden aikaansaaminen edellyttäisi eri ryhmittymien ja yhdistysten ottamista mukaan keskusteluun ja äänen antamista myös yksittäisille asiakkaille. Sitä kautta epäoikeudenmukaisuudet saataisiin helpommin esille ja suunta kohti oikeudenmukaisempaa ja inhimillisempää yhteiskuntaa voisi alkaa. (Thompson

2002, 719-721.) Toivottavasti pystyn tutkimuksellani tuomaan esille yksittäisten asiakkaiden ääntä.

3.3.2 VALTAUTUMINEN YKSILÖN PROSESSINA

Yksittäisen asiakkaan tasolla valtauttava tai kuntouttava työote perustuu yhdessä tekemiseen, osallistumiseen, tasavertaiseen kumppanuuteen. Asiakkaan esteisiin ja puutteisiin ei kiinnitetä huomiota vaan painopiste on asiakkaan vahvuuksissa ja mahdollisuuksien löytämisessä, taitojen ja kykyjen kehittämisessä sekä asiakkaan omien valintojen ja ratkaisumallien kunnioittamisessa. Asiakkaalta itseltään löytyvät ratkaisut. Hän osaa määritellä ongelmat ja niiden ratkaisukeinot, joiden avulla hän pystyy itse hallitsemaan omaa elämäänsä ja tarvittaessa muuttumaan ja kasvamaan ihmisenä. Hän kykenee löytämään sopivat toimintatavat ja osaa arvioida lopputulokset. Asiakkaalla on valta päätöksenteossa ja suunnittelussa. (DuBois & Miley 1992, 210-212; Payne 1997, 273; Macdonald & Macdonald 1999, 60; Smale ym. 2000, 38-39.) Valtautumista (tai tähän paremmin sopivaa voimaantumista) pitää tavoitella, sitä ei voi kukaan antaa tai luovuttaa. Asiakas on itse vastuussa auttamisprosessista, mutta se edellyttää, että hänellä on mahdollisuus osallistua tasa-arvoisesti päätöksentekoon ja prosessin suunnitteluun ja työntekijän ja asiakkaan välillä vallitsee keskinäinen luottamus. (Payne 1997, 273; Heinonen & Spearman 2001, 217-218).

Koko prosessin ajan on tärkeää säilyttää asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakas määrittää itselleen tavoitteet, keinot ja tulokset. Työntekijän roolina on auttaa häntä tiedostamaan missä mennään ja kehittää hänen itsetietoisuuttaan. Asiakkaan omaa ongelmanratkaisukykyä on tuettava ja autettava häntä löytämään itselleen soveliaimmat tavat ratkoa pulmia. Asiakkaan toimijuutta on vahvistettava ja koko tiedostamisprosessia tuettava (Antikainen 1996, 254; Tomperi 2005, 25). Työntekijä on tarpeen mukaan neuvonantaja, konsultti, asianajaja tai mahdollistaja. On tärkeää,

että vaihtoehtoja on useita. Ei ole olemassa vain yhtä ainoaa ratkaisua, vaan on olemassa useita, joihin voi päätyä eri väylien kautta. Kaikki tavoitteet ovat arvokkaita. Työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta ymmärtämään, että jokaisella ihmisellä on oma arvonsa ja arvokkuutensa. Työntekijä antaa omat tietonsa ja taitonsa asiakkaan käyttöön ja on apuna ongelmanratkaisuisissa. (DuBois & Miley 1992, 212-213; Adams 1996, 63; Heinonen & Spearman 2001, 217-218.) Työssäni tapaamieni pitkäaikaistyöttömien kohdalla ihmisarvon menettäminen on hyvin yleinen ilmiö. Eikä sen takaisin saaminen ole heille itsestäänselvyys. Sosiaalityöntekijöinä mietimme usein, millä keinoilla se tapahtuu. Jokaiselle asiakkaalle olisi löydettävä yksilölliset tavat ja keinot. Meidän tehtävämme sosiaali- tai tiimi- ja verkostotyössä on tuoda näkyviksi eri keinot asiakkaalle ja toisaalta kehittää uusia, erilaisia toimintatapoja, joiden avulla ihmisarvon voisi saada takaisin, sillä se on kaiken jatkotyöskentelyn lähtökohta. Asiakas ei voi lähteä mukaan muutokseen, ellei hän arvosta itse itseään ja ellei ympäristö arvosta häntä.

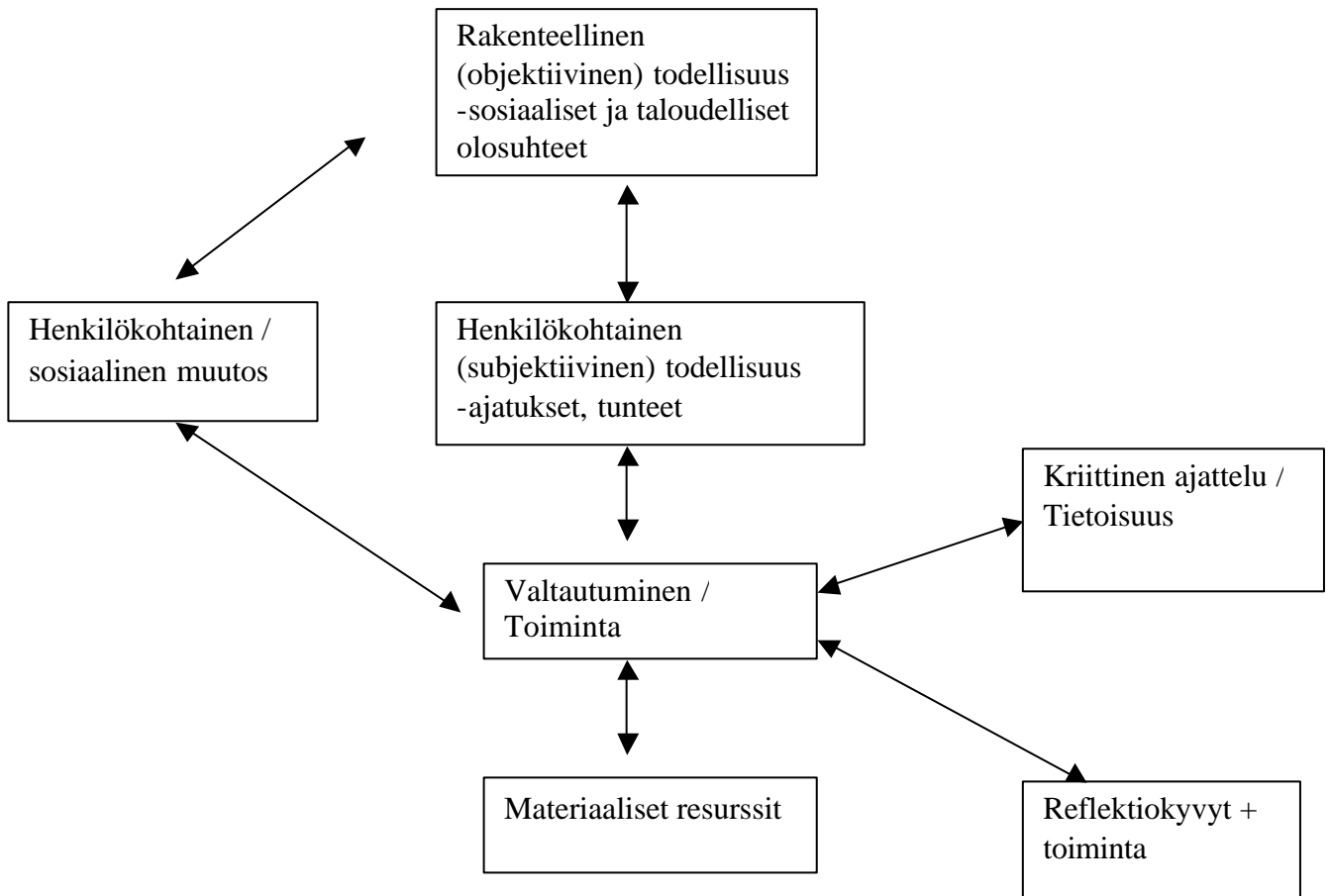
Työntekijä joutuu ajoittain toimimaan prosessissa asianajoroolissa. Tällöin työntekijän on pyrittävä keskittymään asiakkaan todellisuuteen, asiakkaan omaan sosiaaliseen olemukseen. Dialogissa asiakkaan on lupa ilmaista itseään, reflektoida tunteitaan ja ymmärrystään elämästä. Työntekijä auttaa asiakasta tunnistamaan eri mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja ja tukee asiakasta päätöksissä, jotka vaikuttavat asiakkaan elämään ja muuttavat sitä. Asiakkaan yhteisöön liittymistä pyritään samalla helpottamaan. Monesti asiakkaat eivät osaa käyttää valtaansa tai eivät usko sen olemassaoloon. He eivät siten pysty hyödyntämään omia voimavarojaan. Joskus se johtaa tilanteeseen, jossa työntekijän on toimittava asiakkaan puolesta, joskin hänen ehdoillaan. (Payne 1997, 274-276.) Silloin liikutaan Juhilan (2006, 151-200) kuvaamassa huolenpitosuhteessa. Näin heikoimmatkin yhteiskunnan jäsenet saavat äänensä kuuluviin ja asiansa hoidettua.

Kun asiakas lähtee muutoksen tielle, hänen tavoitteenaan on saavuttaa jokin tietty tavoite tai yhtä lailla tavoitteena voi olla jonkin epätoivottavan tilanteen välttäminen. Muutos kuitenkin sisältää aina riskin ja mahdollisia sivuvaikutuksia. Asiakas tarvitsee tukea jatkaakseen muutosta, koska kokonaisvaikutukset voivat olla ennalta-arvaamattomia ja laaja-alaisia. Lisämausteita keitokseen tuovat vielä ympäristön muutokset, joihin asiakas ei voi vaikuttaa, mutta jotka saattavat vaikuttaa muutosprosessiin (ks. myös Siitonen 1999, 161). Silloin, kun asiakkaan ja työntekijän välillä vallitsee luottamuksellinen suhde ja tuo suhde on tasavertainen kumppanuus, asiakas pystyy jatkamaan muutoksen läpikäymistä. Kun muutokset on vahvistettu **yhteisellä** sopimuksella ja suunnitelmalla, on molemmilla osapuolilla omat roolinsa ja asiakas voi keskittyä toimimaan muutoksensa hyväksi. Työntekijä tukee prosessia vain siinä määrin kuin on tarpeen. (DuBois & Miley 1992, 213-216.)

Tavoitteen saavuttaminen on helpompaa asiakkaalle, jos hänellä on lisäksi muitakin tukijoukkoja, läheisiä, joilta saa tukea. Joskus nämä lähimpiin ihmiset voivat olla muutoksen esteenä tai rajoittavana tekijänä. Sidokset saattavat olla hyvinkin vahvoja, ja tekevät sosiaalityön kentän haasteelliseksi. Silloin liikutaan herkällä maaperällä. Tavoitteena olisi lisätä asiakkaan valtautumista, mutta se voi toisaalla aiheuttaa konflikteja tai välirikkoja asiakkaan verkostossa. Uuden verkoston luominen ei ole helppoa eikä itsestäänselvää. (Smale ym. 2000, 38-39.) Omassa työssämme huomamme valitettavan usein sen, kun jo vahvasti muutostiellä ollut asiakas palaakin takaisin vanhoihin verkostoihin ja jättää positiivisen muutostyön kesken. Asiakas ei ole saanut luotua riittävän vahvaa verkostoa tukemaan muutostaan eivätkä omat voimavarat yksin riitä. Viranomaisen tuki on silloin yleensä riittämätöntä ja tilanne luisuu käsistä.

Lundyn (2004, 130) mukaan sosiaalityön tehtävänä on ymmärtää laajemmat poliittiset kontekstit ja yhteiskuntajärjestelmä ja pystyä silti vastaamaan avuntarvitsijan yksilöllisiin huoliin muutostilanteissa. Sosiaalityöntekijä tarvitsee

kriittistä ajattelukykyä, jotta hän pystyy yhdistämään avuntarvitsijan materiaaliset realiteetit (taloudellinen, sosiaalinen, poliittinen ja laillinen todellisuus) ja persoonalliset realiteetit (itsekäsititys, tunne-elämä, yksilölliset ongelmat). Lundy on kuvannut muutosprosessin seuraavanlaisena kaaviona:



Kuvio 2. Muutosprosessi (Lundy 2004, 131)

Kuvio osoittaa, miten monenlaiset asiat valtautumiseen vaikuttavat ja kuinka itse asiassa kaikki vaikuttaa kaikkeen. Jos osissa on puutteita tai ne eivät toteudu, ei valtautuminen ole täydellistä. Parhaimmillaan asiakas osallistuu tilanteen arviointiin ja vaikuttaa siihen osallistumalla keskusteluun ja voi jopa muuttaa keskustelurakenteita (Antikainen 1996, 274). Hän tunnistaa vahvuutensa ja pystyy asettamaan tavoitteensa niiden suuntaisesti. Hänen toimintakykynsä laajenee ja vahvistuu. Sosiaalityön tehtävä on rohkaista asiakkaita itsenäiseen suunnitteluun ja

päätöksentekoon. (Rose 2003, 202.) Joskus palveluihin hakeutuminen on pakollista ja lähtökohta on silloin erilainen. Asiakas olisi ensin saatava hyväksymään lähtökohdat muutostarpeille ja sen jälkeen vasta päästään kumppanuuden tasolle suunnittelemaan tavoitteellista toimintaa. Molemmilla tai kaikilla osapuolilla on prosessissa myös omat vastualueensa. (DuBois & Miley 1992, 214-215.)

Valtautumista, aivan kuten valtaakin, on vaikea mitata millään tavoin. Omavoimaisuus ja itsearvostus kuuluvat valtautumiseen. Yhtä lailla jotkut asiakkaat ovat omavoimaisia ja arvostavat itseään, joten valtauttamista ei silloin tarvita. Kansalaiset ovat kontrollin alla yhteiskunnan lakien suhteen. Sen lisäksi on asioita, jotka tapahtuvat sattumanvaraisesti eivätkä ole ennustettavissa, kuten terveydentila, tulotaso, sosiaaliset suhteet jne. Valtauttamisessa voidaan puhua siitä, että näiden kontrolloimattomien tapahtumien määrää yritetään vähentää ja siten lisätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta, -mahdollisuuksia ja kykyjä kontrolloida omaa elämäänsä. (Macdonald & Macdonald 1999, 69-72).

Sosiaalityöntekijällä on usein edelleen kontrolloijan rooli, johon valtauttava ajattelu ei istu. Kontrolloinnin tavoitteena on enemmänkin se, että asiakas hyväksyy olemassa olevan ja sopeutuu siihen eikä muutokseen anneta mahdollisuutta. (Adams 1996, 54-56.) Valtauttava ajattelu lähtee päinvastaisista ajatuksista ja soveltuu siten hyvin nykyiseen jatkuvan muutoksen tilaan. Tasavertainen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä ei voi perustua kontrolliin. Valtautumisen seuraukset on kuitenkin otettava aina huomioon, kun lähdetään valtauttamaan asiakkaita.

Syrjäytyneiden projekteja tutkineet Järvelä ja Laukkanen (2000) ovat arvioineet raportissaan voimavaraistamisprosessien toimivuutta yhdeksän kotimaisen Employment Integra-projektin kokemusten kautta. Teemoina olivat projekteihin osallistujien rekrytointi, motivointi, sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen sekä voimavaraistamisen rakenteelliset esteet. Ongelmia havaittiin kaikilla osa-alueilla ja

niin yksilö- kuin rakenne- ja järjestelmätasolla. Yksilötasolla taustalla oli runsaasti ongelmia (mm. toimeentulovaikeuksia, päihdeongelmia, rikollisuutta), jotka puolestaan aiheuttivat motivaatio-ongelmia. Voimavaraistamisessa oli kyse monenlaisista muutosprosesseista, jotka olivat sekä konkreettisia elämäntilannemuutoksia ja toisaalta psyykkisiä resursseja koskevia muutoksia. On ymmärrettävää, että sellaisessa tilanteessa pelko ja epävarmuus ovat läsnä asiakkaiden elämässä koko ajan. Tämä asetelma on hyvin tuttu myös omassa työssämme.

Järvelä ja Laukkanen (2000, 60-61) listaavat 11 rakenteellista asiaa, jotka auttavat eri lailla syrjäytyneitä valtautumaan. Heidän mukaansa nykyinen hyvinvointi- ja palvelujärjestelmä ei siihen pysty. Esteiden poistaminen edellyttää sekä yhteiskunnallista keskustelua, poliittista päätöksentekoa, lainsäädännön muutoksia sekä viranomaisten työ- ja toimintakulttuurien muutoksia. Tuosta raportista on kulunut kuusi vuotta ja sinä aikana on perustettu mm. työvoiman palvelukeskukset, joissa viranomaisten toimintakulttuuri on erilaista kuin peruspalveluissa. Nähtäväksi jää, onko toiminnalla mahdollisuus vaikuttaa laajemmin valtautumiskokemuksiin. Meneillään olevat vaikuttavuustutkimukset antavat toivottavasti vastauksia tähän.

3.3.3 VALTAUTUMISEN RISKITEKIJÖITÄ

Mikään käsite tai ilmiö ei ole yksipuolinen, joten on syytä tarkastella myös valtautumisen käänttöpuolia. Valtauttaminen tai valtautuminen on paradoksaalinen käsite. Valtautumisen tarkastelussa on tärkeä määritellä, minkä suhteen tarkastelua tehdään (Antikainen 1996, 274). Jos jokin yhteisö tai yksilö valtautuu, se tarkoittaa vallan saamista joltakin, jolla sitä on. (Payne 1997, 272.) Sen ei välttämättä tarvitse merkitä toisen vallan vähenemistä, mutta sekin mahdollisuus on olemassa ja kannattaa ottaa huomioon (ks. mm. Fook 2003, 47). Fook (2003) on myös huolissaan siitä, että valtauttamisyriyksillä voidaankin aikaansaada alennustila tai

syrjäytyminen. Esimerkiksi erilaiset luokittelut voivat toimia siten. Samoin kuin se, kun jollekin tietylle ryhmälle, kuten mielenterveysongelmallisille tai päihdeongelmallisille, järjestetään omat palvelut. Palvelujen kohdentamisen ja kehittämisen takia se katsotaan välttämättömäksi, mutta silloin asiakkaan on leimauduttava tiettyyn ryhmään kuuluvaksi palveluja halutessaan. Palvelusta puuttuu siten tietty joustavuus ja erilaisuuden hyväksyminen. (Fook 2003, 51-52.) Näitä asioita olen pohtinut tämän tutkimuksen kuluessa useasti, koska TYP palvelee vain pitkäaikaistyöttömiä ja joutuu kategorisoimaan asiakkaita myös palvelun lopetusvaiheessa. Syvennetäänkö sillä asiakkaan alennustilaa?

Macdonald & Macdonald (1999, 60-62) kehottavat suhtautumaan valtautumiseen tai valtauttamiseen kriittisen varovaisesti. He toteavat, että olisi harhaa kuvitella, että jos päätöksenteko ja valta annetaan pienille yksiköille tai yksilöille, niin konfliktit ratkeavat tai oikeudenmukaisuus lisääntyy automaattisesti. Ihmiset eivät välttämättä tiedä, mitä he tekevät vallalla, jos he eivät ole tottuneet sitä käyttämään. Tämä on hyvä muistaa niin asiakastyössä kuin työyhteisössäkin. Esimerkiksi tavoitteiden erilaisuus eri sukupolvien välillä voi muodostua esteeksi ratkaisujen löytämiselle, vaikka ryhmät olisivat täysin valtautuneita. Ristiriitaisia odotuksia on usein hankala ratkoa ja siten yksittäisten henkilöiden tai pienten ryhmien valtautuminen ei välttämättä johda toimiviin tai oikeudenmukaisiin ratkaisuihin. Niinpä on oltava tietoisuus siitä, ketä tai keitä valtautetaan ja miten valtauttaminen tapahtuu (Fook 2003, 48). Silti yksilön valtautuminen auttaa häntä ilmaisemaan itseään paremmin ja antaa rohkeutta tuoda epäkohtia esille. Se ei yleensä vielä kuitenkaan riitä ongelmatilanteen ratkaisemiseen, vaan saattaa jopa pahimmillaan pahentaa tilannetta. Sen sijaan asiakkaan tilannetta voisi helpottaa ongelmien ratkaisukyvyyn kehittäminen, joka puolestaan edellyttää tiedon kartuttamista. Myös alati muuttuvat tavoitteet ja ympäristötekijät voivat vaikuttaa tuloksiin ja siten tulosten mittaaminen on vaikeaa, ellei mahdotonta.

Työntekijän rooli asiakkaan valtauttamisessa voi olla ratkaiseva. Erityisesti ryhmäprosesseissa sillä on tärkeä merkitys. Työntekijän ja asiakkaan arvomaailma voi olla hyvin erilainen, mikä saattaa haitata asiakkaan valtautumisprosessia. Työntekijä ei aina pysty olemaan neutraalissa asemassa asiakkaaseen nähden, koska perinteiset hierarkiat estävät sen. Tai sitten asiakkaiden valtautuminen ei ole mahdollista, koska työntekijä itse ei ole riittävän valtautunut. (Barry & Sidaway 1999, 29.) Fook (2003) kirjoittaa jopa uhrin asemassa olemisesta, kun hän käsittelee valtaa vailla olevia työntekijöitä. Erityisesti sosiaalityöntekijöillä on riski joutua siihen asemaan asiakastyössä. Samalla se voi merkitä sitä, että vältetään ottamasta vastuuta muutoksesta. (Fook 2003, 109-110.) Sille tielle lähteminen ei auta ketään. DuBoisin ja Mileyn (1992, 215) kanta on, että kaikki käyttäytyminen on motivoitunutta, mukaan lukien vastustuksen, vetäytymisen tai passiivisuuden. Tämä luo haastetta kaikelle motivointityölle ja vaihtoehtoisten palvelujen kehittämislle.

Peasen (2002, 135-141) mukaan vallan ja voiman jakautuminen ei ole tasapuolista ja koko ajan on riski, että dominoiva tieto peittää alleen marginaalisen tiedon. Sosiaalityössä pitäisikin yhdessä asiakkaiden kanssa pystyä raivaamaan tie läpi dominoivan muurin eli huolehtia asianajosta (advocacy), joka kuuluu valtauttamiseen, samoin kuin tietoisuuden herääminen ja epäkohtiin tarttuminen ja niiden raivaaminen. (Adams 1996, 5-7.) Sosiaalityö ei kuitenkaan pääse eroon viranomaisroolistaan ja sidoksistaan valtioon ja kuntaan. Valtio lainsäädännöllään ohjaa toimintaa ja samoin tekee kunta omilla suosituksillaan ja myös taloudellisilla edellytyksillään. (Thompson 2002, 719.)

Periaatteessa valtauttava tai kuntouttava työote ei vaadi sisällään lisäresursseja, mutta jos puhutaan lisäpalvelujen järjestämisestä, niin ne useimmiten maksavat. Viime vuosina lisääntyneillä projektirahoituksilla lisäpalvelut on helppo yleensä järjestää, mutta kunnan peruspalveluissa kamppaillaan koko ajan rahoituksesta, joten palveluita ei ole varaa hankkia. Toimintayksiköille on näennäisesti siirretty itsenäinen vastuu ja

valta, mutta budjettirajat ovat niin tiukat, että palvelujen kehittämiseen ei ole varaa (Leadbetter 2002, 206). Toimintayksikkö saattaa vielä siirtää valtauttamisen nimissä vastuun vertaisryhmille tai oma-apuryhmille ja siten välttää niin rahoitus- kuin palvelun järjestämistä kokonaan (esim. omaishoitajat). On karkeaa pilaa, jos on annettu asiakkaille oikeudet, mutta ei resursseja eikä palveluja niiden toteuttamiseen (Breton 1999, 224). Nykyisin, kun on pulaa lääkäreistä ja pätevistä sosiaalityöntekijöistä, peruspalvelut ontuvat usein, eivätkä asiakkaat saa palveluja riittävän nopeasti tai laadukkaasti.

Räsänen (2006) tuo esille hiljaisen tiedon tärkeän merkityksen valtauttamisessa. Terveellä maalaisjärjellä ja käytännön kautta syntyneellä tiedolla voi edesauttaa valtautumisprosessia. Samoin huumorilla on tärkeä merkitys. Räsänen korostaa myös hyveiden tavoittelemista valtautumisprosessin perustehtävänä ja varoittaa raadollisista voimista syövästä tunteista, kuten kateus ja ahneus. Ei liene syytä kieltää, että maailma olisi parempi paikka elää, jos muistaisimme kateuden ja ahneuden sijaan ottaa enemmän toiset huomioon, rakastaa, olla lempeitä, rehellisiä, oikeudenmukaisia ja kohteliaita ja kukin omalla kohdalla tyytyä kohtuullisuuteen monessakin mielessä. (Räsänen 2006, 150.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 HERMENEUTTIS-FENOMENOLOGINEN LÄHESTYMISTAPA JA KONSTRUKTIVISMI

Hermeneutiikka ja fenomenologia ovat tutkimukseni lähtökohtia, mutta olen tukeutunut myös konstruktivistiseen tutkimusperinteeseen (vrt. Granfelt 1998). Konstruktivismissa tulee esille niitä elementtejä, jotka sopivat sekä tutkimukseni haastattelutilanteeseen että tutkimuskertomuksen luomiseen, kun taas fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa avaa väylän asiakkaiden kokemuksiin ja niiden ymmärtävään tulkintaan, johon pyrin tutkimuksellani.

Hermeneutiikka on tulkinnan tiedettä ja perustuu kulttuuristen ja sosiaalisten todellisuuksien sisältämien merkityksien etsintään. Hermeneuttinen ymmärrys etenee kielen ilmaisuista sosiaaliseen todellisuuteen. Tutkimalla asiakkaiden kertomuksia yritän tavoittaa heidän sosiaalista todellisuuttaan. (Huotelin 1996, 22; Laine 2001, 26; Kokko 2003, 47; Judén-Tupakka 2007, 62-65.) Tutkimukseni avaa jonkinlaisen väylän yksittäisten asiakkaitten kokemuksiin yhteiskunnallisissa paineissa tai tuo esille asiakkaiden kokemuksia yhteiskunnallisten reunaehtojen asettamista rajoista. Aikaisempi tieto ja kokemukset ovat tutkijan lähtökohtana hermeneutiikassa, mutta tutkijan on oltava valmis kumoamaan ennakoajatukset, jos aineisto sitä edellyttää. Hermeneutiikka on kiinnostunut yksilön ainutlaatuisuudesta ja yksilön ilmaisuista, sekä kehollisista että kielellisistä. Eri ihmisillä on erilainen elämismaailma ja asioilla heille erilainen merkitys. (Laine 2001, 26-28.) Ihmisen ainutlaatuisuus ja kielelliset ilmaisut kiinnostavat minuakin.

Fenomenologia aloittaa tutkimisen ilmiöstä ja tähtää yksilöiden kokemusten kuvaamiseen. Se pyrkii ymmärtämään, kuinka ihmiset itse kokevat elämänsä, millaisia merkityksiä he antavat eri ilmiöille ja millaista heidän subjektiivinen elämismaailmansa on. Fenomenologiassa voidaan tutkia ihmisten kokemuksia, jotka ovat syntyneet vuorovaikutuksessa todellisuuden ja ympäristön kanssa. Lisäksi ihmisten suhteet ovat intentionaalisia eli merkityksellisiä, tarkoituksellisia. Fenomenologisen merkityksperustan mukaan ihminen on yhteisöllinen ja oman yhteisönsä kasvattama. (Huotelin 1996; Laine 2001; Kokko 2003; Judén-Tupakka 2007, 62-65.) Jokaisen asiakkaan kertomus on ainutlaatuinen, yhden ihmisen kokemus. En kuitenkaan usko siihen, että kykenisin ymmärtämään sellaisenaan ihmisten kokemuksia, mutta toivon, että pystyn jollain tasolla kuvailemaan ja tulkitsemaan niitä tutkimuksessani ja löytämään niistä vastauksia kysymyksiini (vrt. Granfelt 1998, 22-24). Kysymys on uudelleentulkinnan tulkinnasta (Bruner 2004, 692), kun käsittelen aineistoa, jota kertoessaan asiakas on jo tulkinnut kokemuksensa

omalla tavallaan ja minä puolestani tulkitsen ja konstruoin hänen tulkintaansa omista lähtökohdistani.

Konstruktivismin mukaan yhteistä todellisuutta ei ole, vaan on erilaisia ihmisten mielissä ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa syntyviä todellisuuksia. Sekä tieto itsestä että tieto maailmasta muodostetaan kertomusten kautta, ja se rakentuu koko ajan. (Heikkinen 2001, 116-119; Rantala 2003, 165.) Konstruoiminen on rakentamista, järjestyneiden kokonaisuuksien luomista. Yksilöä tarkastellaan tilanteen ja kulttuurisen kontekstin tuotteena sekä tuottajana. Yksilön ainutlaatuisuutta, aktiivisuutta ja kokonaisvaltaisuutta arvostetaan. Yksilö nähdään toimijana, joka sopeutuu, mutta samalla muuttaa sosiaalista maailmaa.

Huotelin (1996) kirjoittaa elämäkertamenetelmään liittyvistä kriittisistä kohdista, mutta mielestäni niitä on hyvä pohtia myös muussa narratiivisessa tutkimuksessa. Ensimmäisenä on haastattelijan vaikutus. Kertomus tai kertomukset muodostuvat haastateltavan ja haastattelijan välisessä vuorovaikutuksessa ja niinpä haastattelijan osuus on tiedostettava ja täsmennettävä. Toisena asiana on yksilöllisen ja jaetun suhteuttaminen eli miten yksilölliset kokemukset ja laajemmat yhteiskunnalliset yhteydet suhteutetaan toisiinsa. Kolmantena asiana ovat eettiset kysymykset, joita ei voi ohittaa laadullisessa tutkimuksessa. Huotelin esittää joukon kysymyksiä, jotka on syytä pitää mielessä tutkimusta tehdessä. Kysymyksiä ovat esimerkiksi: Kuka puhuu kenestä ja millä oikeudella? Mikä on tutkijan vastuu? Kenen ääni pääsee etusijalle? (Huotelin 1996, 17-18, 22-23.)

Ajattelen niin, että asiakas on viranomaisia kohdatessaan ollut mukana yhdenlaisessa todellisuudessa ja tutkimushaastattelutilanteessa hän on toisessa todellisuudessa. Tarina kokemuksesta on varmasti muuttunut näiden todellisuuksien välillä, joten todennäköisesti tavoitan vain osan sitä todellisuutta, joka on muodostunut asiakkaan ja viranomaisen välillä heidän ainutkertaisessa kohtaamisessaan. Kertomusta

kertoessaan asiakas näkee omaa elämäänsä historiana, historiallisena kokonaisuutena. Samalla hän uudelleentulkitssee kokemuksiaan. Hänen elämänsä tarinat vaikuttavat siihen, miten hän on elänyt elämäänsä eteenpäin. Tarinat ja kertomukset ohjaavat elämää. Elämä, kokemus ja kertomus ovat tiiviissä suhteessa keskenään. (Valkonen 2004, 176; Hyvärinen 2007; Bruner 2004.) Toisaalta kyseenalaistan sen, onko minulla oikeutta tutkia ja tulkita toisten kokemuksia ja mietin tulkitsemisen oikeutusta haastatteluja tehdessäni. Hänninen (2000, 29) viittaa siihen, että kokemusmaailma on niin herkkää ja arvokasta, että se vahingoittuu tutkimuksessa. Toivon, että en ole tutkimuksellani kohtuuttomasti vahingoittanut asiakkaiden kokemusmaailmaa.

Tutkimuksen perusteisiin kuuluvat mm. ihmiskäsitys ja tiedonkäsitys eli millaista ihmistä tutkitaan ja miten ja millaista tietoa saadaan ihmisestä. (Laine 2001, 26; Kokko 2003, 52). Olen tekemässä tutkimusta kantaen mukana omia kokemuksiani, näkemyksiäni ja omaa ihmiskäsitystäni. Sekä tutkijan että tutkimukseen osallistuvan arvot ovat tutkimuksessa keskeisenä tekijänä. Kieli itsessään on kulttuurisidonnaista ja kontekstisidonnaista ja siihen vaikuttavat puhujan arvot ja sosiaalinen asema ja historia. Ihmisten käyttäytyminen ei ole ennustettavissa eikä ole aina loogista, eikä sosiaalinen elämä ole systemaattista ja järjestäytyneitä, mikä tekee kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttamisesta mielenkiintoisen ja haastavan prosessin. (Holloway 1997, 2-3; Silverman 1994, 6-8.) Laadullisessa tutkimuksessa kaikki tutkimuksen vaiheet limittyvät toisiinsa, joten haasteita riittää joka vaiheeseen. Tutkijan on pohdittava tutkimuksen perusteita koko tutkimuksen ajan ja tiedostettava ne.

4.2 EPISODINEN HAASTATTELU JA NARRATIIVISUUS

4.2.1 EPISODINEN HAASTATTELU

Tutkimukseni on haastattelututkimus. Tutkimushaastattelu ei ole ihan tavanomainen vuorovaikutustilanne, sillä sitä ohjaa tutkimuksen päämäärä (Ruusuvuori & Tiittula

2005, 23). Haettava tieto on yleensä haastateltavalla. Haastateltavalla ja haastattelijalla on omat roolinsa, mutta roolien suhde ei ole yksioikoinen. Koko tilanne on senlaatuinen, että tiukat etukäteissuunnitelut eivät aina toimi ja tilanne vaihtelee osallistujien ja puheen mukaan. Toisaalta se on haasteellista, toisaalta haurasta ja pelottavaakin. (vrt. Ruusuvuori & Tiittula 2005, 27-56.)

Miellyin Saastamoisen (1999, 186-187) esittelemään episodiseen haastatteluun, joka vaikuttaa olevan juuri sitä mitä hain. Episodinen haastattelutapa yhdistää narratiivisen haastattelun ja teemahaastattelun, joten se on triangulaarinen tutkimustapa. Lähtökohtana on tiedon käsitteen kaksi ulottuvuutta: ihmisten kokemukset konkreettisissa tilanteissa ja näistä tilanteista yleistettyä tietoa asioiden yleisestä luonteesta tai asioiden suhteista. Näin mahdollistuu kahden samanlaisen tiedon kerääminen samoilta haastateltavilta. Haastateltavilta ei edellytetäkään yhtä pitkää (elämäkerrallista) kertomusta, vaan lyhyitä, rajattuja narratiiveja. (Ks. myös Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 191.) Haastattelijan olisi kyettävä tilanneherkkyyteen niin, että hän kykenisi innostamaan haastateltavaa ja toisaalta esittämään täsmentäviä kysymyksiä sopivassa vaiheessa. Episodisella haastattelulla on periaatteessa mahdollisuus päästä dialogiseen asetelmaan haastateltavan kanssa. (Saastamoinen 1999, 187.)

Tällä haastattelutekniikalla voi päästä jopa Sennettin (2003) mainitsemaan syvälliseen haastatteluun. Syvällinen haastattelu tunnustelee. Haastattelijan on annettava itsestään jotain haastatteluun, hän ei voi olla vain jutustelemassa. (Sennett 2003, 37-38.) Koko ajan on kuitenkin tarkkailtava sosiaalista etäisyyttä, jotta haastateltava ei tuntisi olevansa mikroskoopin alla tutkailtavana. Jos kunnioittaa haastateltavia, ei saa projisoida heitä. (emt., 43.) Sama asetelmahan pitäisi toimia asiakastilanteissakin. Mitenhän siinä onnistutaan? Tutkimuksellani etsin siihen vastauksia.

Toisten kunnioittaminen voidaan nähdä autonomian myöntämisenä toisille. Sosiaalisissa suhteissa autonomia on uudistettava koko ajan; sen voi menettää ja saada takaisin yhä uudelleen. Sympatiaa tuntiessaan ihmiset voivat tavoittaa jotain saman kokemuksen kautta. Autonomia perustuu tälle suhteelle, mutta muuttaa sen luonnetta. Haastattelijalla on oltava itsekritiikkiä sen suhteen, että erottaa itsensä ja kokemuksensa haastateltavasta ja hänen kokemuksistaan. Sama autonomia pitäisi sallia haastateltaville ja asiakkaille. Autonomia on voimakas väylä tasa-arvoon, mutta sen on oltava molemminpuolista. (Sennett 2003, 121-122.)

4.2.2 NARRATIIVISUUS

Kertomuksilla eli narratiiveilla on erilaisia tilannesidonnaisia tarkoituksia, kuten oman toiminnan oikeuttaminen tai toisen toiminnan arveluttavuuden korostaminen. Menneisyydestä kertovat narratiivit rakennetaan nykyisyydestä käsin. (Jokinen & Suoninen 2000, 209; Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 189.) Narratiivisuuden avulla on mahdollista ymmärtää sosiaalista maailmaa ja sen suhteita. Narratiivit sitovat erilliset osatekijät ajassa ja tilassa juonirakenteen avulla. Saastamoinen (1995, 175-176) viittaa ontologisiin kertomuksiin, joissa kertoja määrittää itseään erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa, jolloin narratiivisuus ja ontologia toimivat vastavuoroisesti ja toisiaan edellyttäen. Narratiivisen tutkimusmenetelmän avulla voi paremmin ymmärtää ihmisten elämän ajallista ulottuvuutta, merkitysten syntymistä ja nähdä yksittäiset kertomukset laajemmassa kulttuurisessa kontekstissa. Narratiivinen analyysi puolestaan voi onnistuessaan auttaa ymmärtämään yhteiskunnallisten ilmiöiden ajallista ja paikallista verkostoitunutta luonnetta. (Saastamoinen 1999, 172-176, 189.)

Vilma Hänninen (2000, 15) on väitöskirjassaan todennut, että narratiivinen tutkimus on tutkimusta, joka käyttää tarinoita ymmärrysvälineenä. Tarinat ovat myös tapa jäsentää ajattelua ja elämää. Hännisen kirja kuvaa tarinallisuutta moniulotteisesti ja

avaa narratiivisuuden käsitettäkin usealla tasolla. Sisäisen tarinan käsite sopii omaan tutkimukseeni. Ihminen muodostaa sisäisen tarinansa soveltaen kulttuurista tarinavarastoaan ja omaa kokemushistoriaansa yksilölliseen tilanteeseensa. Sisäinen tarina on jatkuva prosessi, joka koostuu useista osatarinoista. Se ohjaa ihmisen toimintaa elämässä. (Hänninen 2000, 19-22, 50; Bruner 2004, 691.) Matti Hyvärinen tuo uuden näkökulman narratiiveihin ja kertomuksiin ja hänen (2007) mukaansa tarina ja kertomus ovat eri asioita. Haastattelutilanteessa asiakas kertoo kertomuksia tarinoistaan. Tilanteessa on puhuja, kuulija ja tarkoitus.

Voimakkaat ydinkokemukset voivat ohjata tiettyihin elämäntilanteisiin suhtautumista hyvinkin paljon. Ihminen näkee ja kokee itsensä niiden tarinoiden kautta, jotka jäävät voimakkaimmin mieleen. (Hänninen 2000, 53.) Oma aineistoani ajatellen voi olla niin, että jotkut viranomaiskokemukset ovat saattaneet olla asiakkaille niin voimakkaita, että ne vaikuttavat sekä asiakkaan suhtautumiseen omaan itseensä että seuraaviin viranomaiskontakteihin. Odottamattomat tapahtumat voivat muokata sisäistä tarinaa (emt., 54). Menneisyyden tarinat sävyttävät nykyisyyden tapahtumia ja kertomuksia. Sisäinen tarina ohjaa tulkintoja ja valintoja. (Emt., 58-59.) Toisaalta nykyisillä tulkinnoilla voidaan muokata menneisyyden tapahtumia. Tarinat auttavat ihmistä muokkaamaan itseään ja pääsääntöisesti ihminen pyrkii muodostamaan tarinan, joka saa hänet näyttämään arvostettuna ja hyväksyttynä. Sisäinen tarina erottelee tapahtumista ne, jotka ovat ihmiselle merkityksellisiä ja ihminen tulkitsee tapahtumat merkitysten kautta. (Emt., 62-93.)

Narratiivin ominaisuuksia ovat johdonmukaisuus, jatkuvuus, päättäminen ja uskottavuus (Fook 2003, 132). Tarinaan kuuluvat aina toiminta, tunne ja tiedostaminen. Muutos jossain osassa voi panna liikkeelle muutoksia muissa osissa. Muutokset ovat usein hitaita ja raskaita prosesseja. (Hänninen 2000, 68-71.) Tutkimukseni käsittelee yhden elämänmuutoksen jälkeisiä tapahtumia ja niihin liittyviä viranomaiskontakteja. Hänninen on myös tutkinut väitöskirjassaan

elämänmuutostarinoita. Kaksi hänen tutkimustaan käsittelee työttömyyteen liittyviä tarinoita, kaksi sairastumiseen liittyviä tarinoita ja yksi riippuvuuksista vapautumisen tarinoita. (Emt., 73.)

Hänninen (2000) varoittaa kuitenkin tarinallisuuden yleistämisen vaarasta. Silloin todellisuuden eri ulottuvuudet ja tasot eivät pääse oikeuksiinsa. Tarinalla on aina alku ja loppu. Juoni muodostaa kokonaisuuden, johon eri osat yhdistyvät merkityksellisinä. (Emt., 19.) Kertomusta ei aina kuitenkaan kerrota samalla tavoin tai tarinasta ei kerrota kaikkia osia. Tarinoiden mallintamiseen vaikuttaa se, muokkaako ihminen sisäistä tarinaansa pessimistisesti vai optimistisesti. Voimakkaat kokemukset lapsuudessa tai koko elämän aikana voivat muuttaa tätä perussuhtautumistapaa. Ihminen näkee itsensä merkittävien ja toistuvien elämäkokemusten kautta. (Emt., 52-53; myös Hyväri 2001, 74-75.)

Uudet tilanteet aiheuttavat usein muutoksia sisäiseen tarinaan. Tarinoissa unelmat, suunnitelmat ja visiot sijoitetaan tulevaisuuteen. Sisäinen tarina ohjaa ihmisen toimintaa, tulkintoja ja sitoutumista. Sisäinen tarina on ihmisen toiminnan ymmärtämisen peruste. (Hänninen 2000, 59-67.) Tarinoiden kautta tulevat ilmi myös ne kulttuuriset ja sosiaaliset arvot, jotka määrittävät ihmisen toimintaa. Ne ohjaavat valintoja, tekemistä ja tavoitteita ja vaikuttavat ihmisen käsitykseen itsestään. (Valkonen 2004, 182.) Fookin (2003) käsitys tarinoista on laaja ja hänen mukaansa kaikki ilmaisut voivat olla tarinoita. Ne ovat yhden ihmisen tai ryhmän kertomuksia siitä, mitä tapahtui, eli ne vaihtuvat yksilön, ajan ja paikan mukaan. Tarinat voivat myös muuttua ihmisen kokemusten myötä. Niillä on oma merkityksensä tarinan kertojalle ja tarinaan sisältyy usein syy-seuraussuhde. Kertomusten analysoinnin kautta voi ymmärtää, miten ihminen rakentaa todellisuuttaan ja sosiaalista asemaansa. Asiakassuhteessa työntekijä voi helpottaa ja laajentaa asiakkaan kertomusten merkitysten ymmärtämistä ja tuoda tarinaan erilaista näkökulmaa samalla asiakkaan asemaa vahvistaen ja häntä kunnioittaen. (Fook 2003, 67, 118-119, 124, 132.)

Narratiivisessa tutkimuksessa haetaan tutkijan ja tutkittavan yhteisen merkityksen luomista. Tutkittavat antavat merkityksiä asioille kertomuksissaan ja yhdessä tutkijan kanssa muodostavat tietoa. Tieto on paikallista, henkilökohtaista ja subjektiivista sekä valikoitua ja monikerroksisesti tulkittua (Bruner 2004, 693). Tutkittavien äänet pääsevät kuuluviin tutkimuksen kautta eivätkä siten toivottavasti jää tutkijan tai muidenkaan vallan alle. (Heikkinen 2001, 129-130.)

4.3 HAASTATTELUN TOTEUTTAMINEN

Tutkimukseni empiirinen pääaineisto muodostuu haastatteluista. Haastattelin eri ikäisiä lahtelaisia pitkäaikaistyöttömiä, jotka ovat joko työvoiman palvelukeskuksen tai kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Kyse on siis paikallistutkimuksesta. Tutkimusluvut hain sekä Lahden kaupungin sosiaali- ja terveysvirastolta (myönnettiin 18.5.2006) että työministeriöltä (myönnettiin 16.5.2006), koska asiakkaat ovat molempien yhteisiä ja tulisin mahdollisesti käyttämään viranomaisten asiakirjatietoja. Toimipaikkani sosiaalityöntekijät ja työtoiminnanohjaajat valitsivat tutkimukseen osallistuneet asiakkaat. Valinta oli yksinkertaisinta suorittaa siten, koska työntekijät tuntevat asiakkaansa ja oli tärkeä saada tutkimukseen molempia sukupuolia edustavia, eri-ikäisiä asiakkaita, jotka pystyvät kertomaan kokemuksistaan. Kriteerinä toimi myös se, että asiakkaalla oli paljon viranomaiskokemuksia ja hän suostui tutkimukseen vapaaehtoisesti. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 88) nimittävät tällaista otantaa eliittiotannaksi. Työntekijät antoivat asiakkaille informontikirjeeni (liite 1), josta asiakkaat saivat etukäteistietoa tutkimuksen sisällöstä ja tarkoituksesta (ks. mm. Holloway 1997, 56-57). Tietääkseni ainakin kaksi asiakasta kieltäytyi haastattelusta. Toinen heistä kävi kertomassa minulle, että hänellä on niin kipeät muistot viranomaistapaamisista lastensuojelupuolella, että hän ei halua avata haavojaan uudelleen. Toinen ei missään vaiheessa ottanut yhteyttä minuun.

Joissakin narratiivisissa haastatteluissa pitäydytään vain muutaman ihmisen tai jopa vain yhden ihmisen haastattelussa (Holloway 1997, 105-106), mutta omassa tutkimuksessani se ei olisi mielestäni riittänyt. Haastateltavien määrä voi muodostua myös saturaatiopisteen täyttymisen jälkeen, kun tutkittavien kautta ei ole enää uutta tietoa saatavissa. Saturaatiopiste ei ole kuitenkaan ennustettavissa ja sen saavuttaminen vaihtelee tutkimuskohtaisesti. Minä olin etukäteen miettinyt haastateltavien määrää, joten saturaatiopisteellä ei tässä tutkimuksessa ole juurikaan merkitystä. Tutkimuksessani kaikki kertomukset ovat yksilöllisiä ja ainutlaatuisia, vaikka yhtymäkohtia ja yhteisiäkin tekijöitä löytyy. (mm. Holloway 1997, 83, 143; Mäkelä 1992, 52-53; vrt. Alasuutari 1999, 108-109.)

Haastattelin sekä miehiä että naisia. Hollowayn (1997, 70) mukaan naistutkijan on helpompi saavuttaa empaattinen suhde naistutkittavien kanssa. En huomannut eroa itse haastattelujen kuluessa. Ehkä asiaan vaikuttaa sekin, että myös useimmat viranomaiset, joista asiakkaat kertoivat, olivat naisia, joten myös miehet olivat ”tottuneet” naisten haastatteluihin. Heinosen (2006, 168) tutkimuksessa jotkut miehet kokivat jopa helpompana naisvirkailijalle puhumisen kuin miehelle, kun taas toiset pitivät miehiä rohkeimpina päätöstilanteissa ja asioivat siksi mieluummin miesvirkailijoiden kanssa.

Haastattelin kaikkiaan 15 asiakasta, mutta laitevikojen takia vain 13 haastattelua tallentui. Käytän kaikkia 13 haastattelua tutkimuksessa, vaikka ensimmäinen haastattelu olikin koehaastattelu (mm. Hirsjärvi & Hurme 2000, 72-73). Koehaastattelun jälkeen huomasin puutteeni narratiivisessa haastattelussa ja hain asiasta lisätietoa. Onnekseni ensimmäinen haastateltava osasi sujuvasti kertoa juuri aiheeseen liittyvistä kokemuksistaan ja oli hyvin puhelias asiakas. Toisen haastattelun tein vasta litteroituani ensimmäisen haastattelun ja hankittuani lisätietoja haastattelutekniikoista. Pyysin asiakkailta luvan siihen, että voisin ottaa heihin tarvittaessa yhteyttä myöhemmin. Kaikki suostuivat pyyntööni. Käytyäni aineistoa

läpi, tähän ei ole ilmennyt suurta tarvetta, joten kaikkia asiakkaita on haastateltu vain kerran.

Ensimmäisen haastattelun tein 10.8.2006 ja viimeinen haastattelu oli 23.3.2007. Litteroin myös haastattelut itse, joten siinä kuulin jo toiseen kertaan aineiston sisällön ja moni asia tarkentui. Haastattelun kesto vaihteli puolesta tunnista kahteen tuntiin. Haastattelun pituus riippui haastateltavasta. Haastatteluja on nauhoilla yhteensä 13 tuntia 50 minuuttia. Tässä eivät ole mukana tuhoutuneet haastattelut, jotka kestivät yhteensä 1 h 25 min. Litteroituja sivuja kertyi 138, yhden rivivälillä, Times New Roman-kirjasintyyllillä. Lisäksi minulla on yhden asiakkaan kirjoittama 33-sivuinen oma tarina hänen työttömyyskokemuksistaan. Kunkin asiakkaan 1-2-sivuiset aktivointisuunnitelmat toimivat haastattelussa apuvälineenä.

Pyysin kaikilta haastateltavilta kirjallisen henkilökohtaisen suostumuksen haastatteluun sekä aktivointisuunnitelman käyttöön tutkimuksessa (liite 2). Kaikki haastateltavat allekirjoittivat suostumuksen haastattelutilanteessa. Näin halusin varmistaa sen, että he todella tietävät, mistä on kyse ja heillä on myös lupa kieltäytyä tutkimuksesta (Holloway 1997, 58-59).

13 haastattelusta seitsemän on naisten haastatteluja ja kuusi miesten haastatteluja. Heistä viisi on alle 25-vuotiaita ja kahdeksan yli 25-vuotiaita, joista puolestaan neljä on ikävälillä 30-40 vuotta ja neljä on ikäväliltä 45-55 vuotta. Asiakkaista 12 oli kuntouttavan työtoiminnan asiakkuudessa haastatteluhetkellä. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuudessa oli seitsemän asiakasta ja loput kuusi olivat peruspalveluiden asiakkaita (=sosiaalitoimisto + työvoimatoimisto). Kuntouttavaan työtoimintaan voidaan ohjata asiakkaita sekä peruspalveluista että työvoiman palvelukeskuksesta. Seitsemän asiakkaan työttömyys oli alkanut 2000-luvulla, loput olivat jääneet työttömiksi lamavuosien aikana 1990-luvulla (vuosina 1992-1997). Työttömyysjaksojen alkamiseen vaikuttaa tietysti myös asiakkaan ikä; nuoremmat

eivät olleet työelämävaiheessa 1990-luvun lamavuosina. Työkokemusta asiakkailla on hyvin vaihtelevasti: vaihteluväli on yli 20 vuoden työkokemuksesta hyvin lyhytkestoisiin kokemuksiin (vain peruskoulun työelämään tutustumisjaksot tms.). Tässäkin osatekijänä on asiakkaan ikä. Haastateltavat muodostavat siis varsin heterogeenisen joukon, ja sitä kautta tarkoitukseni on saada mahdollisimman monenlaisten asiakkaiden ääni kuuluviin.

Osa asiakkaista jännitti haastattelua ja siksi yritin tehdä haastattelutilanteesta mahdollisimman rennon, mukavan ja rauhallisen nojatuoleineen ja kahvitteluineen (Hirsjärvi & Hurme 2000, 74). Haastattelupaikkana oli työhuoneeni, joten asiakkaat eivät voineet vaikuttaa haastattelupaikkaan. Alussa kävimme läpi tutkimuksen sisältöä, vaikka siitä ei ollut paljon kerrottavaakaan, koska laadullinen tutkimus on niin kokeilevaa ja tietoa vasta kerätään (Holloway 1997, 55). Haastattelun aikana pyrin olemaan arvioimatta tai kommentoimatta mitenkään arvioivasti haastateltavia tai heidän kertomuksiaan. Yritin ääntein ja elein osoittaa haastateltavalle oman kiinnostukseni sekä luvan kertomuksen jatkamiselle. (Ks. Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 195-197.)

Aloitin varsinaisen haastatteluosuuden avoimella, narratiivisella kysymyksellä, koska tarkoitukseni oli saada asiakkaat kertomaan ne asiat, jotka heistä ovat tärkeimpiä. Kysymykseni oli tämäntyyppinen: ”Olisi tärkeää, että kertoisit, mitä sinulle tulee mieleen tämän työttömyysajan viranomaiskokemuksista. Siitä, miten sinä olet kokenut näissä viranomaisissa asioinnit ja minkälaisia, niin hyviä kuin huonojakin kokemuksia sinulla on, kaikki ovat tärkeitä. Mistä haluat aloittaa?” Strukturoimaton haastattelu sopii tilanteisiin, joista ei ole paljon tietoa etukäteen, kuten henkilökohtaisista kokemuksista ei voi ollakaan. Haastattelijä antaa haastateltavan melko vapaasti kertoa, mutta voi tehdä tarkentavia kysymyksiä. (Holloway 1997, 94-95; Silverman 1994, 91.) Episodisessa haastattelussa toteutuu siten narratiivinen haastattelutekniikka. Toisaalta muutamien haastateltavien kohdalla jouduin

käyttämään enemmänkin teemahaastattelua (mm. Hirsjärvi & Hurme 2000), koska tarinoita ei syntynyt helposti. Siksi olin varautunut myös teemoitettuihin kysymyksiin, joilla johdattelin aiheisiin (liite 3). Parhaiten haastattelut onnistuivat, jos haastateltavat pystyivät tuottamaan pidempiä kertomuksia. Tutkimushaastattelulla on aina päämäärä, joka ohjaa haastattelua (Holloway 1997, 94).

Haastattelun edetessä esitin siis tarkentavat kysymykset ja haastattelun loppupuolella nostin esille sellaiset asiat, joista halusin tarkempaa tietoa, kuten aktivointihaastattelukokemukset. Välillä pelkäsin, että en pysy tutkijan roolissa, vaan siirryn sosiaalityöntekijän rooliin, kun haastateltava esitti selvän kysymyksen minulle tai halusi tietää jonkun asian, enkä voinut jättää vastaamatta. Jouduin ylittämään rajan ajoittain, mutta se toi toisaalta luontevuutta tilanteeseen. Parista haastateltavasta kuulin jälkeenpäin, että he olivat kokeneet haastattelun voimaannuttavana ja olivat tehneet suunnitelmia, joita olivat aiemmin epäröineet tai vastustaneet. Hyvärinen ja Löyttyniemi (2005, 197) toteavat, ettei hiljaisuuskaan ole neutraalia, joten myös hiljaisilla hetkillä oli aikansa haastatteluissa. Ja aukkokohtat kertomuksissa voivat olla hyvinkin merkityksellisiä (Bruner 2004, 693).

Monilla jännitys helpotti haastattelun kuluessa ja he totesivat sen ääneenkin joskus haastattelun lopussa, jolloin he rohkenivat kyselemään enemmän tutkimuksestaniikin. Toisaalta jännitin itsekin sitä, että saanko haastatteluiden avulla juuri sitä tietoa, jota haen. Nyt ajattelen, että kaikki keräämäni tieto on arvokasta. Lisäksi ymmärsin tilanteen herkkyyden ja yritin olla särkemättä sitä. Arvostan haastattelemani henkilöiden avoimuutta ja luottamuksellisuutta. Haastateltavat suhtautuivat haastatteluun vakavasti ja monet olivat lopussa huolissaan siitä, että saanko varmasti riittävästi aineistoa tai osasivatko he puhua oikeita asioita ja antaa oikeita vastauksia. Jouduin vakuuttelemaan monesti, että ei ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia, vaan kaikki kertomukset ovat yhtä merkityksellisiä ja arvokkaita.

Käytän haastatelluista asiakkaista asiakas-nimitystä, koska se sopii tutkimuksen teemaan. Haastattelun kuluessa tarjosin asiakkaillekin asiakaskäsitteen ja se ohjasi heitä teemaan eikä näyttänyt hämmentävän millään lailla. Kertoja olisi yhtä hyvin teemaan sopiva, mutta valitsin silti asiakkaan, myös sen tuttuuden takia. Yhtä lailla voisin käyttää haastateltavaa, tutkittavaa tai informanttia, mutta ne mielestäni etäännyttävät asiakkaan entisestään. Yhtäältä asiakas-nimitys on paradoksaalinen, koska korostan sillä tavallaan tutkimuksen sisälläkin järjestelmälähtöistä asiantuntija/viranomainen vs. asiakas -asetelmaa, vaikka se ei suinkaan ole tarkoitukseni. Toisaalta en voinut mitenkään välttyä siltä asetelmalta haastattelutilanteessakaan, koska kaikki asiakkaat tiesivät asemani ja tein haastattelut virastossa, työhuoneessani. Joku totesikin lähtiessään, että ”eihän tämä nyt niin kamalaa ollut, sinähän kyselit juuri niitä kysymyksiä, mitä siinä paperissakin oli”.

Anneli Pohjola (1994) on pohtinut myös ”asiakas”-käsitteen käyttöä väitöskirjassaan. Hän on todennut sen olevan hyvin latautunut, ongelmaorientoitunut ja alistavakin käsite, joka korostaa palvelujärjestelmän tavoitetason ja konkretian eroa. Pohjola päätyi käyttämään ”palvelujen käyttäjä”-nimitystä asiakkaista tutkimuksessaan. Haluan kuitenkin pitäytyä asiakas-käsitteessä ja korostaa sen, Pohjolan mukaan (1994, 51-53) kylläkin järjestelmälähtöistä sisältöä, jossa suhde asiakkaaseen on positiivinen ja korostetaan asiakkaan valinnanvapautta, oikeuksia ja osallisuutta. En kuitenkaan halua unohtaa käsitteen varjopuolta negatiivisine, alistavine määritteineen ja tiedostan ne. Samalla tiedostan sen, että asioidessaan virastoissa asiakas on yhdessä roolissaan, asiakkaana, mutta hänellä on myös lukuisa joukko muita rooleja elämässään.

4.4 AINEISTON ANALYYSI

4.4.1 TUTKIJAN ROOLI

Kriittisyys ja reflektiivisyys kuuluvat tutkimukseen. Spontaani ymmärrys on kyseenalaistettava. Tutkimusaineiston kanssa on ryhdyttävä vuoropuheluun, dialogiin. Tutkija tekee tulkintoja jo aineiston hankintavaiheessa. Kun aineistoon ottaa etäisyyttä välillä, uusi tulkinta mahdollistuu. Tutkijan on siedettävä epävarmuutta, joka kuuluu tutkimusprosessiin. (Laine 2001, 34-35; Silverman 1994.)

Kun tutkimusaineisto on koottu, tutkija kokoaa siitä kuvauksen. Kuvaus on haastateltavan puheen epäsuoraa esitystä. Sitten aineistosta pyritään löytämään merkitysten muodostamia kokonaisuuksia. Merkitysten välisten yhteyksien ymmärtäminen on intuitiivista, mutta tutkimuskysymykset ohjaavat sitä. Laineen (2001) mukaan onnistunut tutkimus auttaa ymmärtämään tutkittavaa asiaa paremmin kuin aiemmin. (Laine 2001, 39-41.) Toivon, että oman tutkimukseni lisäisi ymmärrystä asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaiden hyvästä palvelusta.

Merkitykset ovat kontekstiherkkiä, osittain tiedostamattomia, kulttuurisidonnaisia ja suurelta osin henkilökohtaisia (Moilanen & Räihä 2001, 44-45). Tulkintakysymykset määrittävät merkitysten hakemista. Ne rakentuvat oletusten varaan. Oletukset puolestaan pohjautuvat esiyymmärrykseen aiheesta (vrt. hermeneutiikka). Kirjallisuuteen perehtyminen ja tutkimuksesta keskusteleminen auttaa tutkijaa tiedostamaan omia lähtökohtiaan. Aineiston rikkaus ja monipuolisuus puolestaan helpottaa merkitysten tulkintaa. (Moilanen & Räihä 2001, 49-53.)

Tein haastattelut itse, sekä nauhoitin ja litteroin ne. Siitä on ollut hyötyä analysointivaiheessa ja toivon sen lisäävän luottamusta asiakkaiden taholta, koska lupasin heille, että muut eivät näe tai kuule haastatteluja kokonaisuutena.

Anonyyminen ja luottamuksellisuus ovat haastattelututkimuksessa erittäin tärkeässä roolissa (Holloway 1997, 57-58). Kvalitatiivisissa tutkimusmenetelmissä kohtaavat monenlaiset informaatiovirrat toisensa. Haastattelu- tai muun tutkimuksen aineiston analyysi vaatii kärsivällisyyttä, pohdintoja ja uudelleen pohdintoja. Tutkijan on valittava mitä julkaisee ja mitä jättää julkaisematta tai miten julkaistavaa tietoa tulkitsee tai millaisia merkityksiä teksteille antaa. Tutkijan asema on erittäin vastuullinen ja vaativa, mutta persoonallinen otekin saa näkyä. (Eräsaari 2004, 62-65.)

4.4.2 ANALYYSIMENETELMÄN VALINTA

Tutkimuksen alussa ajattelin, että tutkimukseni olisi kokonaan narratiivinen ja niin myös analyysi voisi olla narratiivista. Kun aineisto oli koossa, episodisten haastattelujen työstäminen suoraan narratiivisesti vaikutti hankalalta, koska kerrotut tarinat eivät välttämättä ole kovin pitkiä ja asiakkaiden puhe on poukkoilevaa. Mietin myös grounded theoryn käyttömahdollisuutta, koska sekin on aineistolähtöinen analyysitapa, jossa ei ole etukäteisoletuksia lähtökohtana, mutta se ei mielestäni olisi toiminut tutkimusasetelmassani, koska en aloittanut varsinaista analyysin tekoa aineiston keruun aikana (Holloway 1997, 80-87). Myöskään diskurssianalyysin käyttö ei ole järkevää, koska en analysoi keskustelua enkä sanoja, vaikkakin olen litteroinut aineiston sanatarkasti. Tarkoitukseni on tavallaan jatkojalostaa käsitettä (asiakaslähtöisyys) ja ”testata” sen toimivuutta käytännössä, eikä suoranaisesti kehittää teoriaa, vaikka toisaalta aineistolähtöisessä analyysissä päädytäänkin aina jonkinlaiseen teoreettiseen pohdintaan. Lopulta päädyin siihen, että käyn aineistoa läpi ensin temaattisen sisällönanalyysin avulla. Siirryn sitten narratiivisuuden puolelle takaisin tutkimalla skriptejä ja asiakkaiden elämän teemoja. Mielenkiintoni heräsi Hyvärisen (2007) esittämään vaihtoehtoon, jossa kertomukset sisältävät skriptejä, jotka mielletään tietämisen ja suuntautumisen välineiksi. Skripteissä toiminta etenee totutun kaavan mukaan. Tutkimuksellisesti mielenkiintoisia ovat poikkeamat ja

murtumat tutuissa skripteissä. Tunnistan aineistostani muutamia skriptejä, joiden tutkiminen tarkemmin kiinnosti minua.

SISÄLLÖN ANALYYSI

Sisällönanalyysi on vanha analyysimenetelmä ja soveltuu monenlaisiin aineistoihin. Se sopii hyvin mm. aineistoihin, joissa käsitellään yhteiskunnallisen tilanteen muutosta ja strukturoimattomiin aineistoihin, kuten haastatteluihin. Sisällönanalyysin vaarana on kuitenkin se, että asioiden syvällisemmät merkitykset saattavat jäädä helposti huomaamatta. Tutkijan on oltava erittäin tarkkana, ettei niin kävisi. Tämän pyrin välttämään sillä, että käytän analyysissä myös narratiivista otetta. Bergin (2001, 258-259) mukaan syy-seuraussuhteiden analysointi ei onnistu sisällönanalyysin avulla.

Sisällönanalyysillä ja sisällön erittelyllä on eroa, vaikka ne molemmat voidaan sisällyttää sisällönanalyysiinkin. Sisällön erittelyn painopiste on aineiston kvantitatiivinen kuvaus ja sisällönanalyysin tavoitteena on kuvata aineistoa ennen kaikkea sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 107-109.) Pietilä (1976, 53) mieltää kuitenkin myös sisällön erittelyn sisältävän sanallista kuvailua, joten termien käyttö ei ole selkeää ja niitä käytetään myös synonyymeinä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 107). Ulkomaisessa kirjallisuudessa käytetään ”content analysis” -termiä, joka sisältää sekä määrällisen että sanallisen analyysin (mm. Krippendorff 1980; Bryman & Teevan 2005). Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti eli induktiivisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti eli deduktiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110). Oma analyysiprosessiani ohjaavat tietyt käsitteet, joten voinee puhua teoriaohjaavasta tavasta.

Tuomi ja Sarajärvi (2002) viittaavat sisällönanalyysin kolmeen vaiheeseen: aineiston redusointiin eli pelkistämiseen, klusterointiin eli ryhmittelyyn ja abstrahointiin eli

teoreettisten käsitteiden luomiseen, jotka vastaavat pitkälti Alasuutarinkin (1999) käsitystä yleisesti laadullisesta tutkimuksesta. Alasuutarin mukaan (1999, 39) laadullinen analyysi sisältää kaksi vaihetta, havaintojen pelkistämisen ja arvoituksen ratkaisemisen, jotka nivoutuvat toisiinsa. Analyysivaiheessa aineistoa on ensin luettava läpi useaan kertaan. Sitten sitä on tiivistettävä ja luokiteltava. Luokat on pystyttävä perustelemaan käsitteellisesti sekä empiirisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 137, 143, 147.) Sisällönanalyysi keskittyy kieleen (Tesch 1995, 79). Holloway (1997, 35) kirjoittaa latentista sisällönanalyysistä, joka ei perustu pelkästään lukumääräiseen analyysiin, vaan jonka avulla pyritään löytämään laajempia merkityksiä tekstistä. Siinä korostetaan ilmiöitä ja niiden tulkintoja, joita tutkija nostaa esille tutkimuksesta ja joiden tueksi valikoidaan sopivia, yksityiskohtaisia otteita tutkimusaineistosta (Berg 2001, 242-243). Bergin (2001) mukaan kannattaa käyttää sekä ilmeistä (manifest) että latenttia sisällönanalyysiä, jos mahdollista (ks. myös Bryman & Teevan 2005, 334).

Tutkijan on päätettävä millä tasolla aineistoa analysoi. Ryhmittely voi alkaa sanoista ja fraaseista päätyen kappaleisiin, kirjoihin tai ideologiselle tasolle asti. (Berg 2001, 244.) Berg (2001, 246-247) on luetellut seitsemän yleisintä elementtiä, joita sisällönanalyysissä yleensä ryhmitellään ja analysoidaan. Ne ovat: sanat, teemat, henkilötyypit, kappaleet, artikkelit, käsitteet ja semantiikka (merkitysoppi). Analyysiyksikkö on päätettävä ennen analyysin aloitusta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112). Omassa tutkimuksessani keskeisiksi muodostuvat ajatuskokonaisuudet. Samanlaisuudet ja erilaisuudet on ryhmiteltävä ja tarpeen mukaan niistä muodostetaan eri alaluokkia, joita yhdistämällä saadaan pääluokat ja lopulta yhdistävät luokat. Luokittelusta edetään käsitteellistämisen tasolle ja pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112-115; Bryman & Teevan 2005, 334-337.) Myös sanoilla ja henkilötyypeillä on merkitystä. Voin tarkastella esimerkiksi, mitä nimityksiä eri viranomaisista käytetään ja ainakin muutamien asiakkaiden kohdalla puheeksi on tullut työtön – työnhakija-nimitykset.

Jotkut asiakkaat kokevat työtön-sanaan liittyvät negatiiviset määritteet hyvin masentavina, kun taas työnhakija-nimitys koetaan neutraalimpana ja positiivisempänä. Samoin kuntouttavasta työtoiminnasta asiakkaat käyttävät erilaisia nimityksiä eri tahoille ja he haluaisivat muuttaa nimitystä neutraalimmaksi.

Tärkeintä olisi osata kertoa tutkimuksesta mahdollisimman avoimesti ja kuvata koko tutkimus- ja analyysiprosessi tarkoin (vrt. Bryman & Teevan 2005, 158-159). Aineistolta on kysyttävä samat johdonmukaiset kysymykset ja aineisto on analysoitava yksityiskohtaisesti. Analysointi kannattaa keskeyttää välillä ja kirjata teoreettisia havaintoja. Tutkijan on koko ajan pidettävä mielessä tutkimuksen tarkoitus ja tutkittavat. Analyysissä kannattaa lähteä liikkeelle laajasta näkökulmasta ja sitä sitten vähitellen tiivistäen ja pelkistäen kaventaa näkökulmaa ja edetä kohti systemaattisempaa koodausta, joka johtaa perusteltuihin päätelmiin. (Berg 2001, 250-253; Krippendorff 1980, 49-55.) Näitä periaatteita yritän toteuttaa tutkimuksessani. ”Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat” (Tuomi & Sarajärvi 2002, 115). Teemojen etsimistä voisi soveltaa omaan aineistooni. Teemoittelu on yksi aineistolähtöinen tapa tutkia materiaalia. Teemat joko haetaan aineistosta tai sitten tutkija teemoittaa aineiston omien kysymystensä avulla. Aineistosta ei haeta suoria vastauksia, vaan tulkinnoilla hahmotetaan aineiston merkityksiä. (Moilanen & Rähä 2001, 53-55.)

SKRIPTIT JA ELÄMÄN TEEMAT

Herman (2002) pohtii paljon sitä, mikä on tarina tai mitä kirjoitettua tai kerrottua voidaan edes nimittää tarinaksi tai kertomukseksi. Hermanin mukaan tarinat sisältävät tarinamaailmoja, jotka kattavat sekä fiktiiviset että todelliset kertomukset. Tarinamaailmat ovat mentaalisia malleja (*mental models*), jotka auttavat käsitteellistämään ja ymmärtämään tekstejä ja ovat laajempia kuin pelkkä tarina.

Mentaaliset mallit kertovat kuka teki mitä, jollekin tai jonkun kanssa, milloin se tapahtui, missä ja miksi se tapahtui. Näin myös tarinan ympäristö ja tila sekä aika otetaan huomioon. Narratiivinen ymmärtäminen on tarinoiden uudelleenrakentamisprosessia, joka perustuu tekstivihjeisiin ja niistä tehtyihin päätelmiin. (Herman 2002, 5-18, 263-284.)

Skripti on rakenne, joka kuvaa tapahtumaketjua tietyssä kontekstissa. Skriptin käsitteellä voidaan selittää se, kuinka ihmiset kykenevät muodostamaan monimutkaisiakin tarinoita vain muutamien vihjeiden perusteella. Koska mieleemme etsii koko ajan rakenteita, skriptit auttavat rakentamaan tarinoita uudelleen. Skripteihin sisältyy siis tuttuja tapahtumia ja tapahtumasarjoja, jotka sujuvat totuttuun tapaan, jopa stereotyyppisesti, kuten pankkiautomaatilla tai linja-autossa toimiminen. Näissä tilanteissa ihmisillä on mielessään kokemuksia aiemmista vastaavista tai vastaavanlaisista tapahtumista ja he käyttävät näitä aiempia kokemuksiaan luokitellessaan ja erotellessaan erilaisia tapahtumia tai toimiessaan eri tilanteissa. Samassa tilanteessa voidaan käyttää useitakin skriptejä. Tutkittaessa skripteistä löytyy aukkoja, joita täytetään tiettyjen ehtojen mukaan. Yhden aukon täyttäminen vaikuttaa toiseen aukkoon. Oleellisinta tutkimuksessa ei olekaan keskittyä siihen tavanomaiseen rutiinitapahtumaan, vaan yrittää huomata nimenomaan poikkeamia ja säröjä skripteissä. (Herman 2002, 89-98; Bruner 1991, 11; Schank & Abelson 1977, 36-42, 67.) Vaarana on, että jos kertomuksissa tai tarinoissa on liikaa skriptejä, tarinallisuus kärsii (emt., 91).

Omien kokemusten ja uskomusten lisäksi skripteihin vaikuttavat ne sosiaaliset ja kulttuuriset ympäristöt ja vuorovaikutustilanteet, joista ihminen on lähtöisin, on elänyt ja elää nyt. Yksilötasolla skriptit eivät kuitenkaan ole ihmisten mielissä tietoisina, vaan useimmiten toimivat elämäntilanteiden tulkintatapoina ja ajattelumuotoina, jopa suhteellisen pysyvinäkin. Skriptien muodostumiseen vaikuttavat myös elokuvat, kirjallisuus, lehdet yms. (Silvasti 2001, 15-16; Miettinen

2006, 30.) Haastattelemieni asiakkaiden kertomuksissa skriptit ilmenevät kohtaamiskuvauksissa, jolloin on kyse ihmisten välisen vuorovaikutuksen skripteistä ja tavallaan mieleen rakennetuista skripteistä (Silvasti 2001, 63). Silvastin mukaan skriptien sisältämät odotukset ja arvot määrittävät kulttuurisia ja sosiaalisia odotuksia ja ohjaavat ihmisten vuorovaikutustilanteiden tulkintaa. Silvasti on päätenyt tutkimuksessaan käyttämään skriptin ilmaisuna nimenomaan skripti-sanaa ja on helppo yhtyä hänen perusteluihinsa ja päätyä samaan ilmiösuun. Silvasti viittaa mm. eetoksen käsitteeseen (mm. Kortteinen 1992) ja sisäiseen tarinaan (mm. Hänninen 2003), jotka tulevat lähelle skriptiä, mutta niillä on erilainen teoreettinen lähtökohta. (Silvasti 2001, 63-66.) Vaikka Hänninen (2003) ei käytäkään skriptin käsitettä, hän viittaa Tomkinsin kehittämään persoonalliseen käsikirjoitukseen, jossa on nähdäkseni kyse samasta asiasta kuin skriptissä. Siihenkin yhdistyvät mm. tapahtumien juonenkulut, tavoitteet ja tunteet, joiden pohjalta ihmiset tulkitsevat uusia tilanteita ja jäsentävät tunnekokemuksiaan. (Hänninen 2003, 52-53.) Siikalan (1984) mielestä skeema-, kehys-, käsikirjoitus (skripti) ja suunnitelma käsitteet ovat osittain päällekkäisiä ja niiden käyttö vaihtelee eri tutkijoilla. Hänen mukaansa skeema ja kehys viittaavat kuitenkin tiedon sisäiseen järjestykseen ja skripti ja suunnitelma asettuvat sosiaalisen käyttäytymisen puolelle. (Siikala 1984, 19-22.)

Miettisen (2006) mukaan skripteillä on otsikko ja skriptit koostuvat kohtauksista (*scenes*). Kohtaukset seuraavat toisiaan ja eri toimijoilla on omat roolinsa kohtauksissa. (Miettinen 2006, 30.) Miellän samoin kuin Miettinen (2006; myös Herman 2002), että kertomukset eivät ole pelkkiä skriptejä. Skriptit myös muuttuvat ja rikkoutuvat kertomuksissa. Skriptien muuttaminen ei ole aina helppoa. Kuten Miettinen (2006, 33) kuvaa, on skriptien rikkominen erityisen hankalaa silloin, kun yhteiskunnalliset rakenteet tukevat niitä. Aineistossani kertomukset kuvaavat skriptejä, jotka liittyvät virastomaailmaan, jossa toteutetaan lakeja ja ohjeita. Niinpä voisi ajatella, että skriptien rikkominen virastomaailmassa on erityisen vaikeaa.

Schank & Abelson (1977) eivät kirjoita pelkästään skripteistä, vaan liittävät ne laajempiin yhteyksiin tiedon ymmärtämisessä. He kirjoittavat elämän teemasta, joka ohjaa elämää ja kaikkea tekemistä ja on siten laajempi käsite kuin skripti. Elämän teema koostuu yleisluontoisista tavoitekokonaisuuksista. Toiminta ja ymmärrys perustuvat yksityiskohtaisempiin suunnitelmiin ja yleisluontoisiin ylätavoitteisiin, joilla elämän teemaa toteutetaan. Elämän teeman ymmärtäminen auttaa tuntemaan yksilöä. Jos tietää yksilön elämän teeman, on helpompi ymmärtää mitä hän haluaa, mitkä ovat hänen tavoitteensa ja miten hän ne aikoo saavuttaa. (Schank & Abelson 1977, 36-149.) Jotkut pääsevät tavoitteisiinsa omin voimin, toiset tarvitsevat erilaisia tukitoimia avukseen. Toiminta syntyy joko skriptien tai suunnitelmien pohjalta. Molemmat ohjaavat yksilön tekemisiä ja tavoitteita. Skriptejä ei voi käyttää joka tilanteessa, koska kaikista tilanteista ei ole vielä olemassa olevaa tietoa tai mallia. Silloin on käytettävä suunnitelmia. (Emt., 77.)

Tavoitteet jakaantuvat ajoittain tavoiteltaviin tyytyväisyys (*satisfaction*)- ja mielihyvä (*enjoyment*) tavoitteisiin. Niiden ohi menevät luonnollisesti kriisitilanteet ja niihin liittyvät tavoitteet, jotka on toteutettava yleensä välittömästi. Lisäksi Schank ja Abelson (1977) luokittelevat saavutustavoitteet (*achievement goals*), jotka ovat pitkántähtäimen tavoitteita ja niiden avulla tavoitellaan mm. sosiaalista asemaa. Säilyttävät tavoitteet (*preservation goals*) tähtäävät turvallisuuden, terveyden, omaisuuden yms. säilyttämiseen tai parantamiseen, joten ne ovat myös pitkäkestoisia tavoitteita. Välitavoitteita (*instrumental goals*) tarvitaan useimpien muiden tavoitteiden saavuttamiseen, eivätkä ne välttämättä yksistään aiheuta tyydyttävää lopputulosta. Kaikilla tavoitteilla on aikansa ja järjestyksensä. (Schank & Abelson 1977, 111-119.) Myös nämä eri tavoitetasot ovat mukana kohtaamisissa ja tuovat omat lisämausteensa skripteihin.

4.5 TUTKIJAN VASTUU

Tutkimus on tutkijan rakentama tarina ja kertomus, kertomus muiden joukossa. Tutkijan vastuulla on tutkittavien äänen kuuluminen tutkimuksessa (Latvala ym. 2004, 34-41). Tarkoitus on kuitenkin herättää ajatuksia lukijassa. Tutkija joutuu tekemään valintoja tutkimuksessaan, ja valinnat on oltava perusteltuja. Tutkijan on paneuduttava kirjoittamiseen ja analyysiin niin, että koko tutkimus kaikkine vaiheineen on mahdollisimman läpinäkyvä. (Eskola 2003, 140-148.) Laadullisen tutkimuksen validiteettia voi lisätä kuvaamalla tarkkaan aineiston hankintatavat ja johtopäätökset, raportoimalla tarkasti sekä pitämällä erossa teorit ja tulkinnat havainnoista ja haastateltavien lausunnoista (Moilanen & Rähä 2001, 56).

Tutkijan rooli ja vastuu ovat erittäin tärkeitä tekijöitä laadullisessa tutkimuksessa. Tutkijan työn refleksiivisyys nousee keskiöön. Mikä on oma suhteeni tietoon ja tutkimusongelmiin? Voiko sosiaalista maailmaamme mitata, peilata tai paljastaa, kuten Saastamoinen (1999, 188) aiheellisesti kysyy. Hän jatkaa: ”Hetkellä, jolloin tutkija alkaa tutkia jotain ilmiötä, siitä tulee myös hänen todellisuuttaan. Tutkimus on vuorovaikutuksessa oloa, ei ulkopuolisuutta. Tutkittavan todellisuuden liike ja merkitys muuttuu heti kun tutkija astuu siihen mukaan. Ja näin pitää ollakin, koska tutkimus on inhimillistä toimintaa.” (Saastamoinen 1999, 188.) Tutkimuksesta tulee tiedettä, kun se sidotaan tieteellisen ajattelun periaatteisiin, kuten systemaattisuuteen, selkeyteen, avoimuuteen, luovuuteen ja kriittisyyteen. Lisäksi tutkijan tehtävä olisi pyrkiä tekemään kaikki tieto ymmärrettäväksi ja nostamaan refleksiivisyys näkyville. Ehrnroothin (1992, 32) mukaan tutkijassa yhdistyvät herkkä intuitivisti ja tarkka analyytikko.

Subjektiiivisuus on aina läsnä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkijan on herkistytävä tutkittavien kertomuksille ja se voi olla tutkimuksen resurssina, mutta samanaikaisesti tutkijan on oltava tietoinen omasta asemastaan, taustoistaan ja arvoistaan, kokemuksistaan ja oletuksistaan. Subjektiiivisuus tutkimuksessa on

tiedostettava. Tutkija on osa tutkimusta ja haastateltavat voivat olla kanssatutkijoita. (Holloway 1997, 148-149; Silverman 1994, 97; Bryman & Teevan 2005, 157.) Haastatteluja tehdessäni mietin usein asetelmaa, kun kysyin asiakkailta heidän kokemuksiaan viranomaiskohtaamisissa. Tiedostin sen, että vaikka olen tilanteessa tutkijana, olen itse myös viranomainen ja on vaikea arvioida sen vaikutusta tutkimukseen. Koskaan en lakkaa ihmettelemästä sitä avoimuutta ja luottamusta, mitä asiakkaat ovat aina osoittaneet keskusteluissa, olkoonpa kyse asiakasvastaanotosta tai sitten tutkimushaastattelusta. Siksi en halua pettää heidän luottamustaan. Mutta en pääse pakoon viranomaisroolianikaan, vaikka toiminkin tilapäisesti tutkijana. Toivottavasti pystyn käyttämään subjektiivisuutta myös analyysivaiheessa työkaluna, eikä siitä tule haitta, ja pystyn kuvaamaan asiat tarpeeksi läpinäkyvästi. Objektiivisuuden ja subjektiivisuuden välillä kun on jatkumo, jota ei voi ohittaa, vaan se pitää tiedostaa (Holloway 1997, 55-56, 108, 149-150.)

Haastattelu on aina vuorovaikutustilanne. Koska kertomus syntyy vasta kertomisen hetkellä, se voi tuottaa uuden kokemuksen haastateltavalle itselleenkin ja voi synnyttää uuden näkökulman asiaan. Haastattelijan velvollisuus on huolehtia, ettei tilanne traumatisoi haastateltavaa, jos kertomukset koskevat haavoittavia tilanteita. Kaikki kerrottu kun nostaa esille ainakin sisäiseen keskusteluun aiemmat kokemukset ja kertomukset. Muutamissa tilanteissa koin, että haastateltava joutui muistelemaan tapahtumia, jotka olisi halunnut unohtaa. Haastattelijan tehtävänä on vielä toimia välittäjänä, joka vie kertomusta ja sen asiaa eteenpäin. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 200-203, 220.) Hyvärisen & Löyttyniemen (2005, 203) mukaan haastattelijan olisi tärkeä osata kuunnella ja olla luonteva ennemminkin kuin vain pitäytyä kaavoihin tai olla ehdottoman metodiuskollinen.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimustulosten yleistettävyyden ongelma (mm. Bryman & Teevan 2005, 158). Huotelin (1996) ottaakin esille tulosten siirrettävyyden. Tulokset voidaan siirtää joko siihen ryhmään, jota haastateltavat

edustavat tai ne voidaan liittää teoreettiseen viitekehykseen tai luoda uutta teoriaa. (Huotelin 1996, 20; Silverman 2005, 304.) Tuloksilla voidaan päästä parhaimmillaan teoreettiseen yleistettävyyteen.

4.6 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA ANALYYSIN ETENEMINEN

Temaattisen sisällönanalyysin ja skriptien ja elämän teemojen etsimisen avulla haen vastausta seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Miten asiakas kuvaa kohtaamisia eri viranomaisten kanssa työttömyytensä aikana ja erityisesti vallan käyttöä kohtaamisissa?
- 2) Millaisia käsikirjoituksia asiakkaat tuottavat kohtaamisista ja tulevaisuudestaan?

Tutkimusprosessista on vaikea erottaa eri osia, mutta haastattelujen litteroinnin jälkeen perehdyin paremmin analyysitapoihin ja aloitin varsinaista analyysivaihetta. Luin aineistoa ensin läpi pari kertaa tutkimuskysymysteni valossa. Samalla merkitsin paperin laitaan ne kohdat, joissa asiakkaat kertoivat kokemuksistaan kohtaamisistaan eri viranomaisten kanssa. Sitten luokittelin eri paperille karkeasti kohtaamisten laadun positiivisiin, negatiivisiin ja neutraaleihin eri virastoissa. Samalla kirjasin myös lyhyesti muutamalla sanalla muita asioita, joita asiakkaat mainitsivat puheissaan ja niitä asioita, mitä he olivat maininneet aktivointisuunnitelmasta ja asiakaslähtöisyydestä.

Kesän 2007 metodista kesäkoulua varten hain teksteistä vastauksia asiakaslähtöisyyteen esimerkinomaisesti. Samalla merkitsin eri väreillä tekstiin asiakkaiden puheet eri viranomaisista. Käytin eri värejä eri viranomaisista (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112). Merkitsin väreillä myös asiakkaiden kertomukset perheestään, omasta itsestään, aktivointisuunnitelmista ja muista heidän esiin nostamistaan

asioista. Eli jälleen kertaalleen koodasin ja luokittelin tekstejä. Metodisessa kesäkoulussa sain vinkiksi ruveta lukemaan tekstejä erityisesti vallan ja empowermentin näkökulmasta lähestyen asiakaslähtöisyyttä sieltä kautta. Niinpä keräsin aluksi teksteistä lyhennelmiä. Kokosin yhteen kommentteja ja viittauksia (lauseita ja kappaleita) eri kokonaisuuksiksi, jotka liittyivät joko sosiaalitoimistokokemuksiin tai työvoimatoimistosta tai kuntouttavasta työtoiminnasta ja työvoiman palvelukeskuksesta kerrottuihin kokemuksiin sekä vielä kurssikokemuksiin ja aktivointisuunnitelmaan liittyvät puheenvuorot. Jokaisesta tuli 8-13 sivun yhteenvedot (kuusi eri koontia), joita aloin lukea etsien sieltä erilaisia asetelmia ja viittauksia, jotka liittyivät valtaan tai valtautumiseen. Siitä etenin sitten sana- ja lausetasolle ja yhdistelin asioita niin, että muodostin niitä luetteloita, joista osa on liitteessä 4. Näitä luetteloita tutkailin myös vallan ja valtautumisen näkökulmasta. Ohessa luin teemoihin liittyvää kirjallisuutta. Aineistoa lukiessa heräsi pelko, että oleellisia osia jää huomaamatta, vaikka luen aineistoa koko ajan uudelleen ja uudelleen. Jo tutkimusteeman takia on pakko rajata jotain pois, valitettavasti.

Asiakkaiden tunnistettavuuden takia en voi käyttää heistä tarkempia määritteitä, vaan käytän haastatteluista otettujen lainausten jälkeen sulkujen sisällä merkintöjä H1-H13 viitatessani eri asiakkaiden haastatteluihin. Haastattelulainauksissa H tarkoittaa haastattelijaa ja A tarkoittaa asiakasta. Käytän kaikkia haastatteluja tutkimuksessa, vaikka ensimmäinen haastattelu olikin koehaastattelu (mm. Hirsjärvi & Hurme 2000, 72-73). Suorat lainaukset puheista olen ottanut sellaisenaan, ainoastaan muutamia täytesanoja (niinku, tota) ja toistoja olen poistanut luettavuuden parantamiseksi, mutta niin, ettei sanoma muutu.

5 KOHTAAMISIA VIRASTOISSA

Kun luin luetteloita vallan ja valtautumisen näkökulmasta, eteeni aukesi monta erilaista vallan näyttämöä. Samalla löytyi erilaisia asiakaslähtöisyyden elementtejä, joista

asiakkaat kertoivat, vaikka eivät osanneet liittääkään niitä suoraan käsitteeseen. Monet asiakkaat kertovat haastattelun aluksi, että mitään konflikteja viranomaisten kanssa ei ole ollut ja he ovat suhteellisen tai jopa erittäin tyytyväisiä kohteluun. Kaikki on sujunut omalla kohdalla mallikkaasti (kuten H5 ja H10 kertovat). Kuitenkin kun kertomukset jatkuvat, löytyy useimmista kertomuksista viitteitä siitä, että viranomais-asiakassuhde ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla eikä se myöskään tue asiakkaan yksilöllistä prosessia. Mahtoiko johtua omasta viranomaisasemastani ja haastattelupaikasta (vrt. Kulmala 2004, 231-232), että kohtaamisia kuvataan ongelmattomiksi, ainakin haastattelun aluksi? Kun juttu jatkuu pidemmälle, löytyy toisenlaisia kertomuksia. Tai vähintäänkin asiakas on kuullut jonkun toisen asiakkaan kokemuksista.

Pääasiassa kokemukset painottuvat sosiaalitoimisto- ja työvoimatoimisto kokemuksiin. Muutamia mainintoja on Kelasta, lääkärikäynneistä, A-klinikkakäynneistä ja Kriminaalihuollon asiakkuudesta, mutta ne jäävät yksittäisiksi maininnoiksi. Niinpä pääosa kommentteja käsittelee työvoimatoimistoa ja sosiaalitoimistoa sekä tietysti myös kuntouttavaa työtoimintaa, koska yhtä lukuun ottamatta kaikki haastattelemanasi asiakkaat osallistuvat kuntouttavaan työtoimintaan. Lisäksi noin puolet asiakkaista kertoo työvoiman palvelukeskuksen kokemuksista, koska ovat siellä asiakkaana haastatteluhetkellä. Silti heilläkin on aikaisempia kokemuksia myös työvoimatoimistosta ja sosiaalitoimistosta. Onhan kyse pitkäaikaistyöttömistä, jotka eivät voi välttyä virastoasioinneilta. Useimmissa tapaamisissa ovat läsnä asiakas ja viranomainen kahdestaan. Aktivointisuunnitelmien tekotilanteet poikkeavat tästä, koska silloin mukana on vähintään kaksi viranomaista (yksi työvoimatoimistosta ja yksi sosiaalitoimistosta) sekä asiakas. Alkutilanne on myös useimmiten poikkeava siinä mielessä, että aktivointisuunnitelman tekeminen alkaa useimmiten viranomaisten aloitteesta, kun tietyt edellytykset täyttyvät. Muulloinkinhan asiakas itse voi olla aloitteentekijä ja ottaa yhteyttä viranomaisiin. Toki poikkeuksia on molemmissa tapauksissa.

Kertomuksista löytyy mainintoja viranomaisten ylivallasta (*pover over*), vallan yhteiskäytöstä (*power with*) tai tuottavasta vallasta (*pover to*) ja valtautumisesta (*empowerment*). Näitä tilanteita käsittelem seuraavaksi.

5.1 YLIVALTATILANTEITA KOHTAAMISISSA

Selkeästi eniten viranomaisten ylivaltatilanteiden kuvauksia asiakkailta on työvoimatoimistosta ja sosiaalitoimistosta. Asiakkaiden kertomuksista löytyy vain vähän tuottavaa tai kollektiivista valtaa näissä kahdessa paikassa. Useimmiten aktivointisuunnitelmatilanteet muodostavat positiivisen poikkeuksen ja palaan niihin tarkemmin tuonnempana. Viranomaisten ylivallasta kertoviin tilanteisiin liittyvät mm. puolesta puhuminen, aliarviointi, sanelupolitiikka, mekaanisuus, arvottomuus, ymmärtämättömyys ja mitätöinti. Asiakkaat kokevat asemansa hyvin alisteiseksi, voimattomaksi ja avuttomaksi. Tilanteesta valittaminen tai oikaisuvaatimukset eivät auta. Sanktiouhat pelottavat. Suhde viranomaiseen on etäinen, jolloin asiakas ei uskalla ilmaista omia toiveitaan. Kun suhde on rakentunut viranomaisen ylivallalle, niin asiakas ei kykene, halua tai uskalla ottaa kehumistakaan vastaan aitona, vaan pitää sitäkin pelinä, epäaitona ja mekaanisena ilmaisuna. Epäluuloisuus ja pelko takajatuksista kalvaa suhdetta. Asiakas kokee olevansa pelinappula, jota juoksutetaan luukulta luukulle tai joidenkin mielestä liian usein vastaanotolle tai pallotellaan paikasta toiseen. Asiakkaat kertovat suoraan, että valta on pelkästään viranomaisella. Asiakkaat joutuvat toimimaan järjestelmien edellyttämällä tavoilla. (Vrt. Mönkkönen 2001, 436-438, asiantuntijavalta.) Selvä, konkreettinen ylivaltatilanne on työvoimatoimistossa silloin, kun osa työpaikoista on vain virkailijan tiedossa ja hän voi valita, kuka asiakas pääsee tiedosta osalliseksi. Tähän jotkut asiakkaat kiinnittävät huomiota, mutta eivät pysty vaikuttamaan asiaan. Sama ylivaltatilanne on sosiaalitoimessa ratkaistaessa harkinnanvaraista (ehkäisevää tai täydentävää) toimeentulotukea, jota käytetään tarveharkintaisesti yksilöllisissä tilanteissa.

Päätöksen perusteet eivät ole aina selkeästi ja yksiselitteisesti saatavissa eikä asiakkaan antamalla tiedolla ole painoarvoa (Payne 1997).

Toisaalta jotkut asiakkaat osoittavat ymmärrystä viranomaisille ja syyttävät enemmänkin järjestelmää ja yhteiskuntaa, jonka pelinappuloina uskovat viranomaisten toimivan.

A: ... kun niillä on niin hirvee, niillä on listassa, paljon siin on, jätetty viis minsaa per asiakas, ja papereita hirvee määrä siinä ajassa tutkittava, ni eihän ne pysty, ett niitteen on melkein pakko kohdella ihmistä silleen ihan vaan katse kiinnittyneenä papereihin ja seuraava, ja noin, ni eihän sitt voi. Pitäis olla niin hirveen paljon virkailijoita enempi ja sehän on mahdottomuus. Vähän joka paikaan ja joka alalle... (H12)

Monesti isoissa virastoissa ongelmana on henkilökunnan vaihtuvuus, jatkuva kiire ja asiakkaiden suuri määrä, joka rajoittaa pitkäaikaisten asiakassuhteitten rakentamista. Isossa organisaatiossa asiakkaat tuntevat helposti olevansa vain numeroita sarjassa. Kaikenlainen yksilöllinen kohtelu ja arvostus puuttuu, kun vastaanotto toimii liukuhihnamaisesti. Tämän asiakkaat mainitsevat usein kertomuksissaan, jotka koskevat työvoimatoimistoa, Kelaa ja toimeentulotukijonoa. (ks. myös Heinonen 2006; Arnkil ym. 2007,25.) Jonossa odottaminen saattaa vaikuttaa myös viranomaisen kohtaamiseen vastaanotolla. Sieltä ei osata odottaakaan yksilöllisyyttä. Vastaanottoaikaa leimaa kiireen tuntu ja viranomaisten sanelupolitiikka. Asiakkaalla ei ole halua tai rohkeutta kertoa vaikeuksistaan, jos tiedossa on, että seuraava asiakas odottaa jo vuoroaan. Tilanne ei houkuttele avoimeen ja luottamukselliseen keskusteluun. Useat asiakkaat harmittelevat ajan puutetta ja kiirettä virastoissa. Samoin he kertovat monien muiden toimenpiteiden yksilöllisyyden puutteesta, jolloin he kokevat olevansa vain osa isoa massaa. Heinosen (2006, 163) kuvaamat työläismiehet aloittivat hiljaisen vastarinnan näissä tilanteissa. He tekeytyivät tietämättömiksi ja unohtelivat asioita. Tällaisen käyttäytymisen taustalle työntekijän pitäisi kyetä näkemään ja voittamaan näkymätön vastarinta.

Vastavuoroisen luottamuksen rakentaminen pitäisi olla toimivan suhteen yksi perustekijä (Payne 1997; Heinonen & Spearman 2001). Ylivaltatilanteista vastavuoroinen luottamus puuttuu. Joskus luottamuksen rakentaminen saattaisi edellyttää jopa työntekijän vaihtamista, mutta se, kenen asiakkaaksi pääsee tai joutuu, on joko sattumanvaraista joissakin isoissa virastoissa tai ainakaan asiakas ei itse pääse vaikuttamaan virkailijan valintaan.

H: oisko helpompi jos ois sama virkailija aina?

A: nii, jos ois sama virkailija, ni tottakai se ois helpompi sitte, että siin ehkä tulis sellanen niinku parempi suhde, ett mitä pitempään sä oot saman ihmisen luona ja se oppis vähän lukemaan sua ja toisinpäin. Silleen, että, sitt jos se vaihtuu vaikka joka puolen vuoden välein, ni sitte siin menee vähän silleen sekasin, että aha, ett taas on uus tyyppi ja vähän silleen niinku varauksella suhtautuu siihen, ett uskaltaaks tälle nyt mitään sanoo.(H3)

Viranomainen pyytää asiakkaan vastaanotolle jostain tietystä, usein lainsäädännön velvoittamasta syystä. Kun tapaaminen käynnistyy viranomaisaloitteesta, on kaikki riskit olemassa siihen, ettei tapaaminen ole oikea-aikaista ja alkuasetelma on viranomaisjohtoinen. Tällöin kontaktin luominen on erityisen vaativa ja herkkä prosessi, jossa asiakkaan luottamus olisi voitettava (Dubois & Miley 1992). Samanlaiseen tilanteeseen asiakas voi toki joutua asioidessaan itse varaamallaan ajalla. Eräs asiakkaista olisi toivonut paneutuvampaa työtettä A-klinikalla asioidessaan.

...just käsittelyajat ja tapaamiset, että pääseekö tapaamiseen ja miten se menee, voiko oikeesti keskustella. On se vähän turhauttavaa, jos ei oo aikaa. A-klinikallakin oli vaan 10 minuuttia, ett kävin kertomassa, että kuinka monta annosta join viime viikolla. Piti tulla kaupunkiin sen takia. Mä oisin halunnu tehdä vähän muutakii, keskustellakkii. Mä olin kuitenkin aika ahdistunu, eikä ollu niin mukava olo. Nyt on onneks parempi tilanne. (H13)

Tuen tarve ei kuitenkaan kaikilla asiakkailla ole yhtä suuri. Myös tuen määrästä olisi syytä neuvotella asiakkaan kanssa ja sopia yksilöllisesti tapaamisista ja interventioista. Standardit eivät tässäkään tapauksessa sovi kaikille, vaan olisi syytä ottaa käyttöön asiakkaan oma tietämys ja rakentaa jatkosuunnitelmat sen mukaan.

BYROKRATIAA

Asiakkaat harmittelevat monessa asiayhteydessä byrokratian vaikeaselkoisuutta (vrt. Eräsaari 1995). He eivät tiedä virastojen käytännöistä. Ohjeita on vaikea ymmärtää. Monet lomakkeet ovat vaikeita täyttää, eikä täyttämiseen saa apua tai ohjeita mistään. Joillakin kaverit ovat auttaneet, toiset ovat joutuneet kärsimään siitä, että ohjeita ei ole annettu tai sitten he jättävät asian kokonaan hoitamatta tai etuuden hakematta.

Erytisesti Kelan toimintaan asiakkaat liittävät papereiden täyttämisen. Kelaa kuvataan etäisenä, vaikeaselkoisena paikkana, jonne ei ole useinkaan konkreettista kosketuspintaa. Virkailijat jäävät vieraksi ja valitustiet koetaan hankalina tai hyödyttöminä. Kelalla on asiakkaiden mielestä sellaista valtaa, johon asiakkailla ei ole pääsyä. Kelasta löytyy myös asiakkaista sellaisia tietoja, joista asiakas itse ei ole tietoinen. Valta asiakkaita koskevien tietojen käyttämisestä on yleensäkin asiakkaiden mielestä kokonaan viranomaisilla, ei asiakkaalla.

Se (Kelan virkailija) kyseli mult kaikkee ja piti sit vaan täyttää se kaavake, ett eihän me nyt silleen juteltu mitään tämmösii henkilökohtasia...että sillonhan mä sain vasta sen mun lääkärinlausunnonki, ett en mä edes ollu tienny, ett se on musta kirjottanu lausuntoa.... (H2)

Byrokratian vaikeaselkoisuus korostaa viranomaisten valtaa. Asiakkailla ei ole taitoa vastata virastojen vaatimukseen. He joutuvat helposti altavastaajan asemaan, kun eivät osaa menetellä oikein tai käyttää oikeita lomakkeita tai täyttää niitä oikein. Viranomaiset toteuttavat lakeja kirjaimellisesti ja asiakkaat huomaavat sen kohtaamisissa.

A: joo nyt on tämmönen laki ja sanotaan, ett pitää tehdä näin ja näin ja me ei voida mitään, mutt laissa nyt sanotaan näin, näin se on!

H: onks se sun mielestä hyvä juttu?

A: kyllähän mä nyt okei ymmärrän, ett lait muuttuu ja näin, mutt silti tuntuu, että menee niin kaavamaisesti, melkein heti sen kirjan mukaan, ett nyt jos tekee vähänkii jotain mukamas jotain väärin tai ei heti tee nyt niin sanatarkasti ja niin pisteelleen, ni heti tulee suurinpiirtein jotain, ett voihan niinku itekii vähän varmaan mieltä tai siis tälleen, niinku käyttää vähän maalaisjärkeä kans siinä, niitten lakimuutosten ohella myös. (H2)

Pelkästään lakien toteuttaminen ei riitä asiakkaille. Työntekijän pitäisi osata kohdata asiakas yksilöllisesti ja aidosti, vaikka taustalla ovatkin lakien tuomat velvoitteet. Eräs asiakas koki lakimuutosten vaikutuksen todella konkreettisesti, kun hänen palkkansa muuttui kesken tukityöjakson lakimuutoksen takia. Hän ei itse pystynyt vaikuttamaan mitenkään asiaan ja silti hän joutui tekemään samat työt.

Näit on tullu näit tilanteita niin paljon koko ajan, että vaikka niinku kaupungillakii jossain vaiheessa ku oli näitä, ensin oli 100 prosenttisii työllistämistukitöitä, sitten yhtäkkiä ne muutettiin joksii 85, jossain vaiheessa muistaakseni 75, miss sä meet työpaikkaan, jossa sä oot ollu ennen, vuotta aiemmin, ja sä meet ja ja sitte sulle soittaa joku kaupungin henkilöstöpäällikkö ja se sanoo, että ”meillä tapahtui pieni ongelma sinun kanssasi, että kun me palkkasimme sinut sinne vanhalla systeemillä, mutta nämä muuttuivatkin juuri nämä systeemit, että tota palkka pienenee, kun se oli muutettu se työnimike niinku kirjastoapulaisesta järjestelyapulaiseks.” Työaika pidennettiin, ja se selitti sen mulle näin vielä, että ”mutta sehän on sinulle eduksi, kun sinä teet 100 prosenttista”. Ja mä mietin näin, että miten niin mä teen 100 prosenttista työaika, mutta palkka pieneni. Mä en niinku koskaan oikeen ymmärtäny mitä se niinku tarkotti ja sillon mulle tuli eka kertaa semmonen olo, että alkaa niinku näkymään eriarvosuus. (H4)

Eräs asiakas liittää yhteen asiakaslähtöisyyden käsitteeseen byrokratian, johon ei hänen mukaansa kuulu mitään positiivista. Asiakaslähtöisyys ei merkitse hänelle

mitään muuta. Hänen sanomansa kuvastanee viranomaisverkostojen virallisuutta, kankeutta ja asioiden monimutkaisuutta.

H: Meillä on kaupungin tavoitteissa tällöinen asukaslähtöisyys ja meidän toiminnan tavoitteissa on asiakaslähtöisyys. Mitä se sulle tuo mieleen?

A: Byrokratiaa. Ei se muuta tiedä (naurua). (H8)

KURSSEILLA JA TYÖSSÄ

Kursseilla ja tukitöissä asiakkaat joutuvat kohtaamaan viranomaisia ainakin alku- ja loppuvaiheessa. Kurseille meno on monelle asiakkaalle pakkotilanne, jotta etuudet säilyvät (myös mm. Karjalainen & Lahti 2005, 282). Lähtökohta kumppanuuden rakentamiselle puuttuu. Työvoimapoliittisista kursseista on hyvin vaihtelevia kokemuksia. Pääsääntöisesti asiakkaat eivät osaa tai uskalla antaa palautetta kursseista ja kokevat sielläkin taholla vallitsevan ylivaltaa, jota ei voi murtaa. Asiakkaat korostavat ammattitaitoisten opettajien tärkeyttä ja toivovat niitä enemmän kursseille. Yhtä lailla he toivovat, että kurseillakin heitä kohdellaan arvokkaina ihmisinä ja sen takia kurssisisältöihin toivotaan kiinnitettävän enemmän huomiota. Moni turhautuu siihen, jos kerta toisensa jälkeen ohjataan samantyyppiselle kurssille. Kurssin sisällön pitää olla mielekäs ja osallistujalle on oltava hyötyä kurssista. Monet kertovat pettymyksistään kurssien aikana joko kurssin sisällön tai kurssien pituuden suhteen tai kurssitilojen suhteen (vrt. Drøpping ym. 2002, 138-139).

Arkoja ja ujoja asiakkaita taasen hämmentävät kurssille osallistujien suuri määrä ja massavaikutelma. Yksilöllisyys ei toimi kurssiolosuhteissa. Tilat voivat välittää viestiä asiakkaiden arvostamisesta tai aliarvioinnista. Tarvitaan eritasoisia, monipuolisia kursseja, joissa yksilölliset tekijätkin voidaan ottaa huomioon. Toivottavasti tähän suuntaan ollaan menossa henkilökohtaistamisen kautta (Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain muuttamisesta 1013/2005, § 8, muutos tuli voimaan vuoden 2006 alusta).

Foucaultin (1980, 274) mukaan vankiloissa tehtävä työ totuttaa yksilön järjestykseen, tottelevaisuuteen ja säännönmukaisuuteen. Vankiloissa puhutaan rangaistustyöstä, mutta joskus tukityökin voi tuntua rangaistukselta. Asiakkaiden kokemukset tukityöstä toki vaihtelevat. Aivan kaikilla ei tukityökokemuksia olekaan. Eräällä asiakkaalla tukitöistä on paljon kokemuksia (H4), jotka vaihtelevat onnistuneista täysin epäonnistuneisiin. Onnistuneissa työsuhteissa asiakkaan taitoja arvostettiin ja hänet otettiin mukaan työyhteisöön tasa-arvoisesti. Huonot kokemukset kertoivat hyväksikäytöstä, nöyryyttämisestä, syyllistämisestä, ulkopuoliseksi jättämisestä ja työtaitojen aliarvioinnista eli täydellisestä vastapuolen ylivoimasta. Tosin yhdessä paikassa asiakas koki saavuttaneensa lopulta muiden kunnioituksen ja arvostuksen sitkeällä työllään ja periksiantamattomuudella. Tukityöstä puuttuu jatkuvuus ja se rasittaa monia. Tukityön jälkeen tulee aina tauko, työttömyysjakso, ennen kuin voi saada uuden paikan. Juuri kun on oppinut työn ja päässyt mukaan työyhteisöön, työ loppuu. Myös tukityön palkan pienuus harmittaa, vaikka se onkin isompi kuin työttömyyskorvaus. Monesti kuitenkin sosiaaliturva vähenee tai monet sosiaaliset tuet poistuvat kokonaan tukityön aikana, eikä rahaa jää käyttöön juurikaan enempää kuin työttömyysaikana. Työssäoloa ja työtä arvostetaan sinällään, myös tuettua työtä. Ja pienikin tulojen lisäys koetaan kuitenkin hyvänä.

A: Nii, ni palkkatuella pääsis, ni sais vähän enemmän rahaa. Vaikkei sekään hirveen hurraamista oo, mutt kuitenkin saa vielä enemmän ku nytte. Pääsis muutamaks kuukaudeks palkkatuelle töihin, sille alalle, mihin ite haluaa, ni sais siitä hyvin työkokemusta. Sehän edesauttaa sit, ett pääsis alan koulutukseen. (H9)

Tukityö on useimmille asiakkaille mieluisa vaihtoehto pysyvän työsuhteen puuttuessa, mutta tukityön ehdot ovat erilaiset kuin vakituisessa työssä olevilla ja siten asiakkaan asemakin työpaikalla saattaa olla epätasa-arvoinen. Osoituksena voi olla esimerkiksi se, että asiakasta ei oteta mukaan normaaliin päätöksentekoon tai hänelle ei kerrota tietoja, joita kerrotaan muille. Asiakas jätetään helposti työyhteisön

ulkopuolelle. Tukityöläiset kuuluvat Nurmisen (2000) ja Lashin (Beck ym. 1995) kuvaamiin refleksiivisyshäviäjiin. Silti tukityötkin koetaan hyödyllisinä ja opettavaisina. Useimmista jaksoista on hyötyä pitkälle tulevaisuuteen. Joissakin tapauksissa asiakas saa kokemuksen siitä, millaiseen työhön ei enää halua. Toisissa tapauksissa asiakkaalle löytyy juuri oikea ala, johon syntyy halu opiskella tai etsiä työtä.

VASTAVUOROISUUTTA VAILLA

Muutamit viranomaiskohtaukset ovat jättäneet asiakkaille pitkäaikaiset, traumaattiset muistot. Viranomaiset syyllistyvät ajoittain henkilökohtaisiin loukkauksiin, tahattomasti tai tahallisesti. Loukkaavissa tilanteissa viranomainen on ottanut kantaa mm. asiakkaan ulkonäköön tai identiteettiin. Eräs asiakas kertoo lääkärin sanoneen: *’laihdata nyt ainakii 10 kiloa ja mee töihin’*, kun asiakas meni hakemaan sairauslomaa ja oli kerännyt kaiken rohkeutensa, että uskalsi edes mennä lääkärin puheille. Kohtaaminen vaikutti tuleviin tapaamisiin niin, että asiakkaan pelot ja jännitys lisääntyivät entisestään. Juhilan (2006) mielestä asiakas on kohteena, kun tehdään esimerkiksi diagnoosia tai tuomitaan. Työntekijän etiikka on silloin usein koetuksella. Juhilan mukaan kyse on modernista professiokäsityksestä, johon kuuluu vertikaalisen asiantuntijatiedon ohella organisaatioiden edustajana toimimiseen liittyvä valta. Palveluiden käyttäjä jää silloin toiseksi. (Juhila 2006, 85-89.)

Monet asiakkaat kertovat, etteivät uskalla tai rohkene puhua omista henkilökohtaisista vaikeuksistaan tai ongelmistaan virastoissa, varsinkaan työvoimatoimistossa. Asiakas-työntekijäsuhde ei ole niin luottamuksellisella tasolla, että se kestäisi asiakkaan mielestä arkaluontoisetkin asiat. Asiakkaat tyytyvät siihen, mitä saavat, eivätkä osaa tai halua vaatia muuta. Valitusmahdollisuksiakaan he eivät halua käyttää, koska valitusprosessit on todettu pitkiksi ja hankaliksi, eikä valitusten lopputuloksesta saata olla mitään hyötyä. Päinvastoin jotkut pelkäävät sitä, että

valituksen tekeminen voi vaikuttaa tuleviin tapaamisiin negatiivisesti. Jos suhde toimii tällä tasolla, viranomaisen ylivaltatilanne on selkeä.

Arvostamisen ja ihmisarvoisen kohtelun olettaisi kuuluvan kaikkeen kanssakäymiseen. Näin ei kuitenkaan ole, kun asiakkaat kertovat, että virastoissa heitä ei kuunnella eikä uskota, vaan mitätöidään heidän sanomisiaan, arvostellaan henkilökohtaisia ominaisuuksia tai kohtelu on rutiininomaista ja kasvotonta. Asiakkaat toivovat inhimillisyyttä, empatiaa ja yksilöllisyyttä kohtaamisiin. Jos ymmärtäminen virastossa jää voivottelun tasolle tai asiakas kokee olonsa näkymättömäksi, kuten jotkut ovat kokeneet, se ei auta asiakasta. Muutamit asiakkaat tuovat esille sitä, että arvostuksen puute on asiakkaan syytä, itse aiheutettua, asiakkaan oman käytöksen ja toiminnan syytä. He kehottavat katsomaan peiliin ja etsimään sieltä syyllistä huonoon kohteluun, kun ovat kuunnelleet muiden asiakkaiden valitusta. Tämäkin voi joissakin tapauksissa pitää paikkaansa. Kysymys on suhteen vastavuoroisuudesta. Auttamistilanteissa asiakkaan oikeuksia on kunnioitettava. Viranomaisen tehtävänä on antaa omat taitonsa, tietonsa ja itsensä ja huolenpitonsa apua tarvitsevalle asiakkaalle tai sallia se, että hän ei niitä käytäkään. Vastavuoroisessa suhteessa asiakas luo suhteen ja tavoitteet, viranomainen on vain toimijana mukana. Asiakkailta on oikeus olla oman elämänsä sankareita ja voittajia. Kaikkien asiakkaiden kanssa suhteen luominen ei ole helppoa. Asiakkaasta ei tarvitse pitää eikä hänen valintojaan tai käyttäytymistään hyväksyä ja silti suhde voi toimia ja huolenpito onnistua. Kun viranomainen tunnistaa asiakasta kohtaan tuntemansa tunteet, joko negatiiviset tai yltiöpositiiviset, hän voi työstää niitä. Huolenpitosuhteessa viranomaisen henkilökohtaiset tunteet menettävät merkityksensä, kun tavoitteet ohjaavat toimintaa. (Compton ym. 2005, 148.)

Eräs nuori asiakas kuvaa olevansa *'kuin kuplan sisällä tarkasteltavana'* (H2), kun asioi sosiaali- tai työvoimatoimistoissa tai lääkärin vastaanotolla. Omat vaikutusmahdollisuudet ovat silloin varsin pienet. Sanomat eivät kohtaa toisiaan ja

syntyy väärinymmärryksiä puolin ja toisin. Tällä asiakkaalla siitä on useita kokemuksia. Hän toivoo tukihenkilöä mukaan tapaamisiin, jotta tilanteen ilmapiiri muuttuisi sallivammaksi ja suunnitelmien tai lausuntojen tekstit vastaisivat paremmin asiakkaan toiveita, ajatuksia ja todellisuutta. Vaikka lausuntojen sisällöt eivät ole tätä asiakasta tyydyttäneet ja asiointiprosessit ovat olleet raskaita, hän kokee, että kaikki lausunnot ovat omalla tavallaan vahvistaneet häntä ja antaneet kuitenkin uutta näkökulmaa asioihin. Lausunnon saamisen hetkellä hän on ollut jopa järkyttynyt, mutta jälkeenpäin ajatellen asiat asettuvat eri mittasuhteisiin ja hän pystyy tarkastelemaan ja näkemään myös lausuntojen hyötypuolta myöhemmin. Hänellä on myös kokemus siitä, miten tukihenkilön läsnäolo vaikutti viranomaisen puheeseen ja suhtautumiseen. Sillä kerralla viranomaisen (tässä tapauksessa erikoislääkäriin) puhe oli asiallista eikä hän syyllistynyt henkilökohtaisiin loukkauksiin, joita aiemmin oli käyttänyt.

Jotkut asiakkaat jättävät kertomatta viranomaiselle asioitaan, koska syyttävät epäonnistumisestaan vain itseään eivätkä usko, että tilanteeseen löytyisi apua. Ne jotka uskaltavat kertoa, toivovat, että se otetaan vastaan aidosti, heitä kuullaan ja ainakin yritetään auttaa. Liian nopea eteneminen ei sovi kaikille ja siksi tarvitaan eritasoisia keinoja, joilla voidaan auttaa. Holsteinin ja Gubriummin (2000) mukaan me rakennamme minuuttamme tarinankerronnan kautta. Käsittääkseni kyse on pitkälti samanlaisesta prosessista kuin Hännisen (2003) sisäinen tarina. Holstein ja Gubrium (2000) toteavat, että kertomamme tarinat ja kertomukset sisältävät paljon omaa minuuttamme, joka puolestaan rakentuu aktiivisesti koko ajan eri tilanteissa ja on usein paikallisesti rajautunut. Siihen vaikuttavat erilaiset vuorovaikutustilanteet ja niissä käytetyt ilmaisut. Myös institutionaalisissa kohtaamisissa minuus kehittyy, joten ei ole yhdentekevää, miten asiakas kohdataan ja millainen vuorovaikutustilanne syntyy. Kohtaamisissa asiakas joutuu paljastamaan itsestään arkaluonteisiakin asioita, mikä vaikuttaa hänen minuuteensa. Institutionaalisten kohtaamisten tarkoitus on usein myös muovata asiakkaan minuutta. Se, miten asioita lähestytään vastaanotoilla,

on lopulta aina työntekijän yksilöllistä tulkintaa, mutta myös toimintaympäristöjä paikallinen kulttuuri ja diskurssit vaikuttavat suhtautumiseen, tulkintoihin ja vuorovaikutukseen. (Holstein & Gubrium 2000, 105, 113, 153-167.) Näistä pitäisikin käydä enemmän keskustelua sekä työyhteisöjen sisällä että laajemmaltikin.

Vaikka institutionaalisilla kohtaamisilla on oma merkityksensä asiakkaiden elämässä, he ovat myös monien muiden vaikutteiden alla. Vaikeita päätös- ja muutostilanteita rasittavat ympäristön asettamat paineet ja koko alati muuttuvan nyky-yhteiskunnan ristiriitaisetkin viestit. Holstein ja Gubrium (2000) näkevät Foucaultin valvovan panopticonin nykypäivän elämässä hyvin kirjavana ja monimuotoisena eikä enää yhtä totaalisenä ja yhtenäisenä kuin Foucault. Niin kauan kuin marginaaleissa elävillä, erityisillä, Toisilla, on vaihtoehtoja käytettävissä, he voivat vastustaa minuuteensa tunkeutumista ja käydä rakentavia keskustelua, jotka auttavat heitä muotoilemaan uudelleen minuuttaan ja antavat heille ja uusille tulkinnoille tilaa. Kun heidän kulttuureistaan kertoville pienille kertomuksille annetaan näkyvyyttä, heistä voi tulla aktiivisia toimijoita. (Holstein & Gubrium 2000, 225-232.)

5.2 VALLAN YHTEISKÄYTTÖÄ KOHTAAMISISSA

Valtaa tuottavissa tai vallan yhteiskäyttötilanteissa asiakkaat kuvaavat omaa osallistumistaan, oman osuutensa tärkeyttä tai vaikutusvaltaansa kohtaamisissa. Valtaa tuottaviksi tilanteiksi miellän myös tilanteet, joissa on kyse tiedon tuottamisesta joko asiakkaalle itselleen tai viranomaiselle (Foucault 1980). Sosiaalitoimistossa ja työvoimatoimistossa kahdenkeskisissä tapaamisissa näitä tilanteita on asiakkaitten kuvausten mukaan varsin vähän tai tilanteet ovat hieman ristiriitaisia. Eräs asiakas kertoo, että viranomaisella on periaatteessa rankaisuvallta, mutta jos hän itse toimii sovitusti, hän ikään kuin säilyttää itsellään omat oikeutensa, oman valtansa. Tämän voi tulkita valtaa tuottavaksi tilanteeksi, mutta mielestäni se ei ole sitä puhtaimmillaan. Asiakkaalle tilanne tuottaa tietoa siitä, miten hän voi säädellä

suhdetta tai vaikuttaa siihen, mutta toisaalta hänen vaikutusmahdollisuutensa ovat hyvin rajalliset.

Viranomaisen tunteminen auttaa suhteen kehittämässä ja tuottaa helpoimmin vallan yhteiskäyttötilanteita. Muutamat asiakkaat kertovat suhteensa sosiaalityöntekijään toimivan, koska taustalla on pitkään jatkunut asiakkuus ja toimiva yhteistyösuhde ja molemminpuolinen tuttuus auttaa asioidessa. Suhdetta rakennetaan pitkäjänteisesti. Luottamuksellisen suhteen rakentaminen onnistuu joskus nopeammin, joskus se vaatii pitemmän ajan tai joskus sitä ei saavuteta lainkaan.

Asiakkaiden kertomuksissa työvoiman palvelukeskuksesta, TYP:stä, korostuu asiakkaiden oma mahdollisuus vaikuttaa asioihinsa, joka selvästi tuottaa valtaa heille. Vallan yhteiskäyttöä syntyy TYP:ssä yhteisten suunnitelmien rakentamisessa, asiakkaiden tarpeisiin vastaamisessa ja suhteen vastavuoroisuudessa. Asiakkaat arvostavat sitä, että heitä kuullaan ja kuunnellaan ja heidän muuttumismahdollisuuksiinsa uskotaan (ks. myös Rostila 2001; Karjalainen & Lahti 2005, 287; Arnkil ym. 2007, 56-59). Compton ym. (2005, 150-151) viittaavat tutkimukseen, jossa on todettu niiden sosiaalityöntekijöiden olevan tehokkaimpia ja asiakassuhteiden toimivimpia, joissa työntekijät uskovat asiakkaiden saavuttavan tavoitteensa ja ratkaisevan ongelmansa. Monet kertomukset viittaavat valtautumiskokemuksiin ja konkreettisen avun saamiseen TYP:ssä. Asiakkaat odottavat konkreettista apua mm. lomakkeiden täyttämiseen, asunnon etsimiseen, työpaikkahaastatteluun tai työpaikan etsintään. Yksi asiakkaista ei ole huomannut kohtaamisissa eroa TYP:n ja peruspalveluiden välillä, mutta hän kokee saaneensa TYP:sta konkreettisen avun, jota ilman olisi jäänyt peruspalveluissa. TYP:n muut asiakkaat kertovat saaneensa konkreettista apua ja ihmisarvoisen, kunnioittavan kohtelun. Kohteluun on vaikuttanut paitsi viranomaisten suhtautuminen, myös asiakkaiden oma asenne. Eräs asiakas kuvaa suhtautumiseroja näin (suluisia tutkijan lisäämiä tarkennuksia):

H: Ja sen varmaan hyvin havaitsee, että kuunnellaanko vai ei?

A: Kyllä, kyllä sen tota huomaa. Ja sen eron todellakin niinkun työvoimatoimiston välillä ja täällä, niin näki heti sen eron, kun tänne(TYP:een) tuli, että

H: Niin se auttaa sitten jatkossa, jos kuunnellaan?

A: niin, ilman muuta. Ja sitä itsekin menee ihan eri asenteella työvoimatoimistoon tai tänne (TYP:een). Ihan ittellä eri asennekin mennä kuin sinne. Se oli vaan, että kun siellä nyt joku otti vastaan ja sä saatoit joskus jonottaa siellä oven takana tunnin, kauemminkin joskus saatto mennä puoltoista tuntiikki. Siellä oli pitkät jonot, mutt siellä ei ollu silloin ainakaan ajanvaraussysteemiä, en tiedä nykyään, onko siellä muuttunu tuolla työvoimatoimistossa sitten, se oli sitten, kun sinne pääsi sisään, niin siin ei kyllä kauaa sitä silloin ainakaan, voihan olla että ne on muuttunu vuosien saatossa. Se oli vaan, äkkiä vaan, seuraava päivämäärä lappuun ja se ei paljon auttanu.

H: Ett ei siitä varmaan kokenu paljon hyötyvänsä?

A: Ei, ei, todellakaan, ett. Sitten kotia tuli niitä ilmoituksia, jossa oli joku työpaikkahaastattelu, missä sitten kävi ja sitten tuli näit kurssijuttuja, jos ei sitten menny, ni

H: Semmosta aika irrallista?

A: se oli semmosta. Ja tietysti siinä ku oli aina yleensä eri virkailija, melkein osu aina kohalle, harvemmin oli samaa. Sitten kun ne oli puolen vuoden jaksoissa melkein kun siellä aina kävi, että aina puoleen vuoteen, se oli vaan semmonen, semmonen pakollinen käynti. Että piti käydä, että päivärahat ei ainakaan siihen lopu.

H: Onks näillä nyt eri merkitys näillä käynneillä sitten?

A: On, nyttän kun tänne (TYP:een) tulee, niin tää on, huomaa heti ensimmäisellä kerralla silloin, niin ihan toisenlaista, tähänhän tuli ihan niinku ei mitään sitten ja täällä kuunneltiin ja täällä jotenkii ni se lähti meneen ihan toisella lailla.

H: onko niinku helpompi tulla sitte tänne?

A: No täällähän (TYP:ssa) nyt on helpompi, tai siis se oli vaan siellä (työvoimatoimistossa) se käynti. Siis se vaan piti käyvä siellä. (H6)

TYP:n asiakkuuteen pääsy saattaa olla vaikeaa (vrt. Jokinen ym. 1995; Kulmala 2004, 239; Juhila 2006). Koska käytössä on lähete, jonka saa joko työvoimatoimistosta tai sosiaalitoimistosta, se edellyttää asiakkuutta jommassa kummassa. Pelkkä rutiiniasiakkuuskaan ei riitä, vaan TYP:n asiakkuudelle on

löydyttävä perusteet. Se edellyttää yleensä sellaisten asioiden kertomista, joita varsinkaan aremmat ja nimenomaan apua tarvitsevat asiakkaat eivät välttämättä rohkene kertoa lähettävän viranomaisen luona. Eräs asiakas, joka oli erikoissairaanhoidajan asiakkuudessa, oli kuullut hoitajalta TYP:stä ja oli motivoitunut hakeutumaan TYP:n asiakkaaksi. Hän keräsi pitkään rohkeutta, ennen kuin uskalsi kertoa työvoimatoimistossa ne henkilökohtaiset syynsä, jonka takia hän halusi lähetteen TYP:een. Tilanne oli hänelle hyvin rankka ja nöyryyttäväkin, mutta hän oli tyytyväinen, kun pääsi TYP:n asiakkaaksi. Compton ym. (2005, 149) toteavat, että asiakkaan ei ole koskaan helppo puhua henkilökohtaisista ongelmistaan, koska se herättää heissä loukkaantumisen ja häpeän tunteita. Asiakas joutuu helposti objektin asemaan, eikä pysty toimimaan tilanteessa subjektina. Tutkimukseni haastattelutilanteessa asiakas ihmetteli sitä, että ei ollut koskaan aiemmin kertonut asioistaan työvoimatoimistossa. Hän oli kokenut tilanteet siellä sellaisina, että ei ollut tilaa kertoa omista vaikeuksista. Toisaalta hän pelkäsi karenssia ja toisaalta leimautumista ja häpeää, juuri kuten tutkijat toteavat (Compton ym. 2005, 149). Kun asiakas pääsi TYP:n asiakkuuteen, hän oli helpottunut. Siellä hänellä ei ollut vaikeutta kertoa omasta tilanteestaan laajemmin ja pyytää apua. Samainen asiakas arvostaa erityisesti TYP:n henkilökunnan kuuntelutaitoa ja sitä, että asioiden hoitamiselle annetaan aikaa riittävästi.

Kuntouttavan työtoiminnan paikoissa vallan yhteiskäyttötilanteita syntyy helposti. Asiakkaiden mukaan työpisteissä on mahdollista vaikuttaa valintoihin ja asiakkaiden ääntä kuullaan eikä mihinkään painosteta (Mönkkönen 2001, 438). Asiakkaat kokevat kuuluvansa joukkoon, olevansa samalla viivalla muiden kanssa, kun he aiemmin ovat tunteneet olonsa ulkopuolisiksi, taka-alalle vetäytyjiksi. Jännittäjät ja aremmatkin asiakkaat kokevat tullessa kohdelluiksi ihmisarvoisesti ja uskaltavat osallistua. (Vrt. Mönkkönen 2001, 441-443.) Onnistumisten kautta asiakkaille tulee lisää itseluottamusta ja avautuu uusia mahdollisuuksia erilaisille jatkosuunnitelmille. Ilman kuntouttavaa työtoimintaa he olisivat todennäköisimmin jatkaneet entistä

elämäntyyliään, jossa ei ollut päivärytmiä eikä elämällä ollut mielekkyyttä. Erään asiakkaan mukaan kuntouttava työtoiminta on hänelle ”*ainut oikee vaihtoehto*” (H13).

Asiakkaat odottavat viranomaisen uskovan muutoksen mahdollisuuteen. Jos uskoa löytyy, myös asiakkaan usko itseensä kasvaa. (Rostila 2001, 42.) Valtautumiskokemukset ja yhteisvallan käyttötilanteet syntyvät vastavuoroisessa suhteessa, jossa luottamus ja avoimuus on vahvaa puolin ja toisin. Molemmilla on oikeus sanoa sanottavansa ja keskinäinen kunnioitus toimii. Asiakkaalla on lupa olla oma itsensä ja hänen yksilöllisyytensä ja ainutlaatuisuuttaan kunnioitetaan. Kokemukset TYP:sta kertovat tällaisesta kohtelusta. Samoin Kriminaalihuoltolaitoksen avusta annetaan positiivista palautetta. Muutamilla asiakkailla on kokemuksia sen asiakkuudesta ja he ovat saaneet konkreettista apua mm. muutossa. Yhdessä tekeminen koetaan hyvänä. Asiakkaan tarpeeseen vastataan ja se toimii. Asiakkaalta ei viedä myöskään omaa toimijuutta, vaan hän saa onnistumisen kokemuksia oman osallistumisen ja yhteisen toiminnan kautta. Parilla asiakkaalla on myönteiset kokemukset A-klinikan asiakkuudesta. Siellä merkittävimmiksi toimivuustekijöiksi ilmenevät asiakkaalle annettu aika, työntekijän pysyvyys ja ammattitaito.

Useimmilla asiakkailla on realistinen kuva palvelujärjestelmän toimivuudesta ja lainsäädännön vaikutuksesta toimintaan, eivätkä odotukset ole suuren suuria. Pieni painostus viranomaisten taholta koetaan jopa hyvänä ja kannustavana tekijänä. Liian helpolla ei saa päästä, mutta viranomaisen odotetaan tietävän käytettävissä olevat vaihtoehdot ja palvelujärjestelmät ja kertovan niistä avoimesti ja reilusti. Viranomaisten ammattitaitoon siis uskotaan ja sen varaan halutaan luottaa. Samoin viranomaisten toivotaan myöntävän mahdolliset virheensä eikä peittelevän niitä. Avoimuus ja rehellisyys puolin ja toisin on toivottavaa. Asiakkaat näkevät viranomaiset yleensä pätevimpinä ja tietävimpinä kuin itsensä (Compton ym. 2005,

153). Viranomaisen toimivalta on aina läsnä suhteissa ja asiakkaat toivovat, että viranomainen myös käyttää hänelle sallittua valtaa. Se luo asiakkaalle turvallisuutta ja varmuutta. Toisaalta, ellei viranomainen käytä valtaansa, asiakas hämmentyy. Mikäli kyseessä on tilanne, jossa joku kolmas osapuoli pyytää viranomaisen puuttumista, kuten vaikkapa lastensuojelussa, on erittäin tärkeää selvittää viranomaisen toimivallan laajuus, luonne ja keinot, miten valtaa voidaan käyttää. (Emt., 192-193.) Tilanteet kotikäynnillä tai vastaanotoilla saattavat olla niin hämmentäviä, että tämä voi jäädä tekemättä ja aiheuttaa suhteessa myöhemmin ongelmia.

5.3 VALTAUTUMIS- JA VAIKUTTAMISTILANTEITA

Kortteinen ja Tuomikoski (1998) toteavat, että työttömän selviytyminen riippuu pitkälti taloudellisesta toimeentulosta ja yhtä lailla elämän mielekkyyden kokemuksesta. Jonkinlainen yhteisöllisyys ja sosiaalinen tuki luo mielekkyyttä elämään. Tutkimuksessani useimmat valtautumiskokemukset syntyvät asiakkailla tekemisen ja kokemisen kautta. Asiakkaat kertovat monista kuntouttavan työtoiminnan kokemuksistaan, joissa he ovat valtautuneet. Kuntouttavan työtoiminnan työpisteet ovat tiloja, joissa heillä on oma paikkansa ja roolinsa. Elämällä on merkitys ja mielekkyys. Monet vertaavat työttömyysaikaansa kuntouttavan työtoiminnan aikaan ja huomaavat selkeitä eroja sekä konkreettisessa arjessaan että persoonassaan. Konkreettisimpia muutoksia ovat yleensä päivärytmin muuttuminen ja sosiaalisten kontaktien lisääntyminen, jotka ovat tulleet työttömyyden aikaisten tylsyyden ja yksinäisyyden tilalle. Tärkeää on myös oman tarpeellisuutensa huomaaminen ja itsetunnon kohoaminen.

H: Oletko kokenu hyötyväsi niistä lääkäreillä käynneistä?

A: Ei, kyllähän niistäkin siis hyöty, mutta kyllähän jotenkii se oli vaan niin hetkellistä, että se ei auttanut pidemmän päälle. Ei, mä en tiedä, mun olis vaan sillon pitänyt lähteä tonne

kuntouttavaan työtoimintaan, esimerkiksi aikasemmin, jo lähtee vaan sillon heti, että sen verran kun nähtiin, että kun ei oo poissaoloja eikä mitään tullu yhtään päivää koko vuoden aikana. Sairaslomillakaan mä en oo ollu koko vuoden aikana, mä oon ollu terveenäkin nyt yllättävän hyvin, että ku mä olin työttömänä ihan kotonakii, ni mä olin sillonkii paljon useemmin kipeenä, mutta nyt kun on ollut tota katos niin, ni ensin mä alotin ton parilla päivällä ja sit siirryin kolmeen ja mä teen nyt neljää ja nyt mä siirryn kohta varmaan täysiin, viikkoon. Mä oon ollu jotenkii, en oo tullu ees kipeeks. Sillon oli paljon enemmän kipeenäkin, flunssaakin oli pari kertaa vuodessa ihan säännöllisesti aina keväisin ja syksysin ja masennuksia oli aina kevään ja syksyin, varsinki syksyin, ja tänä syksynä, nyt kun on ollu tällasta, kun tää on ollu tää syksy, niin mä ihmettelen, että ei oo tullu minkäänlaista masennusta mulle nyt tän koko pimeen kauden aikana. Se on auttanu ihan hirveen paljon.

H: Oot sä löytäny sen, että mikä juttu se on, mikä sen tekee?

A: Se kun on töitä. Yy. Ja siellä on sitten näitä tut... uusia ihmisiä, tullu tutuksi ja näitten ihmisten kanssa, ettei oo siellä kotona silleen paljon. Sit pääsee kato sitten riviin, ett se on hienoo, se on kato, ois vaan pitäny silloin aikasemmin jo sinne lähtee (H6)

Asiakkaat arvostavat viranomaisissa ja toimihenkilöissä avoimuutta, suoruutta, luotettavuutta ja reiluuutta sekä inhimillisyyttä ja empatiakykyä. Granfelt (1998) liittää empatian ”holding”-termiin, joka tarkoittaa ihmisen pahan olon jakamista. Empatiakyky pitää sisällään jakamisen lisäksi yhteisyyden kokemuksen, mutta samalla se säilyttää kunnioittavan etäisyyden arvostaen erilaisuutta. Siten se mahdollistaa uuden löytämisen. Tilanne voi pitää sisällään ristiriitaisuuksiakin, jotka voivat jatkaa kertomuksia ja syventää ymmärrystä. (Granfelt 1998, 24-25.) Mielestäni Granfeltin empatia-käsitykset ovat hyvin lähellä Mönkkösen (2002) dialogisuutta. Dialogisen ja empaattisen tilan saavuttaminen vastaanotoilla on haasteellista.

Monien asiakkaiden kertomuksissa tulee esille se, että jos viranomaisella on aikaa, halua ja mahdollisuutta vaihtaa asiakkaan kanssa muutama sananen jostain muusta aiheesta kuin virallisista asioista, asiakas kokee sen lämpimyuden, aitouden ja inhimillisyyden osoituksena. Erityisesti kaikilta lähiohjaajilta odotetaan tukea ja turvaa sekä toisaalta rentoutta kohtaamisissa. Odotuksia on myös muita samassa paikassa työskenteleviä asiakkaita kohtaan. Heiltä odotetaan huumorintajua,

avoimuutta ja vertaistukea. Monen kuntouttavan työtoiminnan toimintapaikan hyvää ilmapiiriä ja yhteishenkeä kiitetään ja siellä vertaistuki toimiikin. Kun työpaikan ilmapiiri on salliva, avoin ja reilu, se auttaa arempiakin asiakkaita rohkaistumaan ja tuomaan mielipiteitään ilmi, kysymään neuvoja, hakemaan apua ja ottamaan kantaa. Ja ellei vielä oma rohkeus riitä, niin sitten voi turvautua kaverin apuun. Näissä tilanteissa voisi puhua jopa kollektiivisesta vallasta (*pover of*), joka saa sijansa ehkä jossain määrättyssä tilassa, mutta harvemmin löytää tietään julkisuuteen asti.

H: Uskallatko sanoa mielipiteesi?

A: No mä kuulemma liian, mä luulin olevani ujo, kato mä en siinäkään oikein tunne itteeni, niin kaikki tuolla (=kuntouttavassa työtoiminnassa) ihmettelee, ett kun mä sanon aina kaiken suoraan. Mähän sanon suoraan, mutt mä en kerkee ajattelee, niin tulee sanottuu monesti niin tyhmästi, että mä oon ihmetelly, ettei siinä vaan joku loukkaanu. Kyllä mä oon sitte pyytäny anteeks saman tien, ku mä oon sanonu. Tulee kysytyä silloin kun, kaikki vaan tyytyy kaikkeen, mitä vastaan tulee, kyseenalaistamatta ja kun mä on sanonu, niin jokuhan sano, että mä oon kun Liisa Ihmemaassa ...että kun huomenna vielä muistaa tämänkin päivän puheet, ni mä ajattelen, ett mä oon niin pohjalla käyny, että mulla ei oo mitään menetettävää enää, hävittävää, ni minähän näytän tyhmyyteni ja kysyn kaikkea mihkä mä haluan vastauksen ja mä kysyn myös, vaikka ois lapsellista tai jotain. Siinä sitten monet on sanonu syrjässä, että joo, että hyvä, ett kysyit, hän ei ois kehannu millään kysyä. Ni mä sanon, että mulla ei oo enää mitään hävittävää, että mä kysyn, ett mä kysyn aina, jos vaikka näytän tyhmyyteni tossa noin. Että tommosen koulun joutu käymään, ennen kun oppi elämään itekseen. (H12)

Kuntouttava työtoiminta on monille alku uuteen, uusi mahdollisuus. Vaatimuksena ei olekaan yltää heti täydelliseen suoritukseen, vaan toiminnassa edetään kunkin asiakkaan voimien ja kykyjen mukaisesti. Uusia asioita opetellaan ja vanhoja kerrataan. Omat vahvuudet ja rajoitteet yritetään löytää ja vahvuuksille annetaan tilaa. Koska työtehtävien sisältö ei ylitä edellytyksiä, onnistumisille löytyy mahdollisuuksia. Lisäksi usein saadaan lähiohjaajalta kannustusta ja myönteistä palautetta. Kun vaatimukset kasvavat ja asiakkaalle annetaan laajemmat toimintamahdollisuudet, myös vastuuntunto lisääntyy ja rohkeus astua uusille

areenoille kasvaa. Muutamat ovat pysyneet mm. päihteistä erossa kokonaan kuntouttavan työtoiminnan avulla. Onnistumiset aiheuttavat valtautumista, joka kannattelee eteenpäin.

Työn merkitys on suomalaisessa yhteiskunnassa korkealla, vaikka palkkatyömarkkinat muuttuvat normaalityösuhteiden muuttuessa pätkätöiksi (ks. mm. Heinonen 2006, 38). Työ määrittää ihmisen asemaa ja paikkaa yhteiskunnassa. Työnteko voi valtauttaa ja voimaannuttaa. Eräs asiakas toteaa, että työ on ”*elämän, mukana olemisen mittari*” (H4). Hän pohdiskelee muutenkin paljon työn merkitystä omassa elämässä ja sen merkitystä omalle identiteetille. Hän on jopa sitä mieltä, että työn kautta elämän hallinnan tunne lisääntyy ja kun työn menettää, menettää myös elämän hallinnan. Samanaikaisesti hän kokee yhteiskunnan edellyttävän laajaa elämän hallintaa, vieläpä täydellisesti. Asiakas toteaa, että työtä tekevä ihminen noteerataan hyvänä kansalaisena. Sosiaaliset suhteet työssä merkitsevät hänelle paljon. Työssäkäynti merkitsee tälle ja monelle muullekin asiakkaalle hyvin arvokkaita asioita ja elämänsisältöä ja työn menettämisen jälkeen palasten rakentaminen muista elämän osa-alueista on työlästä, joskus mahdotontakin. Tämä asiakas on siinä onnistunut toisaalta omalla tavallaan, mutta toisaalta hän on luovuttanut ja tehnyt itselleen selväksi, ettei enää havittelekaan samoja asioita kuin työssä ollessa. Muut asiat ovat tulleet hänelle merkitykselliseksi, kuten harrastukset, vapaaehtoistyö ja suvun imagon uudelleenluominen. Tämä asiakas kuuluu Heinosen (2006, 39-41) luokittelemiin sinnittelijöihin, joiden työelämää leimaa pysyvä tilapäisyys pätkätöineen ja palkkatukitöineen. Tällaisille asiakkaille Heinosen (2006, 247-250) esittämä osallistumistulo toisi kaivattua taloudellista lisäturvaa ja mahdollistaisi osallistumisen, jolle annetaan arvoa. Osallistumistulolla Heinonen tarkoittaa perusturvaa täydentävää tulomallia. Pitkäaikaistyöttömät rekrytoitaisiin yksilöllisesti neuvotellen kolmannen sektorin yhteiskunnallisiin töihin, josta he saisivat lisätuloa. Myönteisyys ja kannustavuus, yhteisöllisyys ja osallisuus kuvaavat järjestelmää.

Joskus valtautuminen on hyvin pienestä kiinni. Asiakkaiden mieleen jää vastaanotoilta monia pieneltä vaikuttavia asioita, joilla voi olla luottamuksen rakentumisen kannalta lopulta isokin vaikutus. Kyse voi olla katseesta, eleestä, sanoista. Useimmat asiakkaat kokevat rentouttavana sen, jos työntekijän kanssa voi puhua jostain muustakin kuin juuri siitä asiasta, josta on kyse. Asiakkaat huomaavat helposti työntekijän äänenpainoista, sanavalinnoista tai eleistä (kuten huokailu) sen, miten työntekijä suhtautuu tapaamiseen tai asiakkaaseen. He odottavat, että yhtä lailla viranomaisen osaa lukea ja tulkita heidän sanatonta viestintäänsä. Viraston tai vastaanoton ilmapiiri välittyy myös monesti asiakkaalle pienten asioiden kautta. Tai se saa vain tunteen syntymään asiakkaalle, kuten eräs asiakas kuvaa työvoimatoimiston ilmapiiriä: ”*Se nyt on vaan semmonen tuntu, kylmän tuntu*” (H8). Silmiin katsominen ja sinuttelu tekevät yhteen asiakkaaseen vaikutuksen TYP:ssa, jossa lähestyminen tapahtuu kuin ”*ihminen ihmiselle*” (H12). Asiakas tuntee olonsa arvokkaaksi.

Asiakkaiden omien toiveiden kuuleminen on tärkeää. Asiakkaat toivovat, että heillä olisi jokin purkupaikka tunteille, ajatuksille ja unelmille. He kertovat, että he itse tietävät omat voimavaransa, tarpeensa ja kiinnostuksen kohteensa parhaiten. Niitä on osattava kysyä oikeilla, ymmärrettävillä kysymyksillä. Työntekijän ja asiakkaan on tunnettava toisensa, jotta molemminpuolinen ymmärrys voi syntyä. Palvelun on oltava yksilöllistä ja vuorovaikutuksen toimivaa. Parhaimmillaan toimiva suhde palkitsee molempia osapuolia.

VAIKUTTAMINEN

Kuulemieni kertomusten perusteella asiakkailla on tiettyjä toimintamalleja valitusten tai vaikuttamisen suhteen. Tästä joukosta löytyy neljä erityyppistä tapaa toimia eri tilanteissa. Ensiksikin kokemuksen kautta on syntynyt tieto, että valittaa ei kannata,

koska siitä ei ole hyötyä, koska valitukset eivät muuta päätöksiä. Osalla käyttäytymisen perusta on henkilökohtaisempi, koska syynä ovat pelot. He eivät uskalla valittaa tai kokevat, että heillä ei ole oikeutta puuttua asiaan. He kokevat, että viranomainen on aina oikeassa, joten eivät valita. Kolmas ryhmä tyytyy siihen mitä saa, eikä viitsi valittaa tai valittamisen aihetta ei ole ollutkaan. Neljäs ryhmä on valittanut ja käyttää yleensä valitus- ja vaikutusmahdollisuuksiaan vaihtelevasti, tilanteesta riippuen eri tavoin ja erilaisin tuloksin.

Raha-asiat tulevat kertomuksissa esille jossain vaiheessa väistämättä, vaikka en niistä erikseen kysykään mitään. Taloudellinen tilanne askarruttaa asiakkaita. Taloudellisista etuuksista syntyvät useimmat valituksen aiheet. Rahaa on vähän ja sen riittävyys on selviytymiskamppailussa eräs tärkeä elementti. Kuten eräs asiakas totesikin:

A: Oishan se varmaan ihan kiva saada oikein kunnon palkkaakin joskus. Niukillahan joutuu elämään koko ajan sen takia, että ku ei sitä oikeeta palkkaa mistään saa, ni kaikesta joutuu sitte tinkimään, kaikesta ylimääräisestä. Hakemaan ruuatkii näistä ruokakasseista, näistä eri seurakunnista. (H9)

Ylimääräisen rahan hankkiminen on miltei mahdotonta, ellei saa työtä. Asiakkaat ovat loukussa, joka ei salli suuria taloudellisia investointeja tai menetyksiä. Velat estävät osamaksusopimusten teon, joten vaikkapa rikkoutuneen kodinkoneen tilalle ei ole mahdollista hankkia uutta. Useimmat saavat tulokseen sekä työmarkkinatukea että toimeentulotukea. Työmarkkinatuesta valittamisesta ei juurikaan kerrota, mutta sen sijaan karenssiuhkasta kyllä, mikä tietäisi koko työmarkkinatuen menettämistä. Asiakkaat joutuvat pakkotilanteisiin työvoimatoimistossa ja nykyisin myös aktivointisuunnitelmatilanteissa, joissa ei jää vaihtoehtoa, vaan on suostuttava suunnitelmaan, ellei halua menettää työmarkkinatukeaan. Tässä tilanteessa yleisimmät toimintamallit perustuvat pelkoon tai aikaisempaan kokemukseen valituksen hyödyttömyydestä.

A: En mä sillon sitä uskaltanu sanoo, mun oli pakko kiertää ja kaartaa. Sitä on niinku leimattu, leimattu haluttomaks ja semmoseks ja sehän se oli se iso ongelma sit, ku ei näistä uskaltanu puhuu. (H1)

Tuollahan oli joskus tuolla Lahden työvoimatoimistossa muistan, kun tästä on aika kauan, kun mä siellä missään oon ollu, siellähän se karenssi kyllä läpsähti hyvin nopeasti, että se oli sitten, jos ei johki kursseille menny, niin se oli ihan suoraan, että ne suoraan sanoen melkein pakotti, sen karenssin uhalla. (H6)

Toimeentulotuesta valitettaessa on todettu myös kokemusten kautta valituksen hyödyttömyys. Tai päätöksestä ei jakseta valittaa joko prosessin pituuden tai valitusprosessin hankaluuden takia. Tai valituksen tekemättä jättämiseen vaikuttaa useita erilaisia syitä. Viranomaisten päätösvaltaa vastaan ei haluta taistella.

Toimeentulotukilaskelmassa oli väärin huomioitu mun tulot. Kavereilta sain lainattua, jotta pärjäsin. Ei niitä jaksa ruveta selvimään. Yleensäkin se on vähän hankalaa, hankalia asioita. Mä oon tottunu siihen, että tulee kielteinen päätös. Ei sitt jaksa ruveta valittamaan. Pitäis täyttää sellanen valituskaavake ja valitukset laittaa. Joku saa väärin ja ite joutuu tekemään paljon töitä. Kaikki kaverit on samanlaisia ja samassa tilanteessa. Se on siihen tyytyminen, että mitä tulee. (H13)

Asiakkaat ovat huomanneet lausunnoissaan tai asiakirjoissa väärää tietoa itsestään. Monet jättävät ne korjaamatta, koska kokevat asian vähäpätöiseksi. Jotkut eivät uskalla puuttua esim. lääkärinlausuntojen sisältöön, kun pelkäävät, miten lääkäri siihen reagoisi. Aktivointisuunnitelmien sisältöön puututaan vaihtelevasti. Jotkut asiakkaat huomasivat haastattelutilanteessa aktivointisuunnitelmassaan pieniä virheitä, mutta he eivät aikoneet korjata niitä. Eräs asiakas ei edes tiennyt, että virheellisen tiedon voi korjata. Jotkut ovat korjanneet virheitä ja se on sujunut joustavasti. Ylipäänsä asiakkaat haluavat olla varmoja asian oikeellisuudesta, ennen kuin menevät esittämään muutosta asiakirjaan. Kun rohkeus lisääntyy, myös rohkeus

ottaa kantaa lisääntyä. Keskinäisen luottamuksen värittämissä suhteissa kantaa ottaminen on asiakkaalle helpompaa ja luontevampaa.

H: Joo. Miten noissa viranomaistapaamisissa, niin tuntuuko, että pystytkö siellä vaikuttamaan omiin asioihin?

A: No, kyllä jos suunsa aukasee ja sitten täällä (TYP:ssa) ainakii mulla on ollu silleen, että mä oon saanu tuotuu esille mielipiteeni ja mua on kuunneltu ja on sitten otettu kantaa siihen ja on toiveita kuunneltu. Ett musta tää on aika silleen... ett yhteen aikaan mä kuuntelin kaiken vaan, mitä tuli ja otin kaiken vastaan, niin mähän hävisin niissä systeemeissä monta kertaa niissä rahoissa, niin en kehannu mennä sanomaan, ett hei tää on väärin laskettu ja tolleen. Ett

H: Mikä sen estää?

A: Se oli jotenkin. No sillon oli aina sellasessa kunnossa, että ei yleensä kehannu päivällä näyttäytyä, saati sitten mennä viranomaisen kanssa jutteleen tollasesta asiasta, josta ei oo niin täysin varma. Anto olla vaan, että olkoot nyt sitte. Silloin kun oon selvin päin ollu, niin kyllä mä oon yrittäny ottaa selvää niistä asioista, mitkä kohdalle tulee ja sitte kysyy tosiaan, että vaikka kuinka tyhmältä tuntuu, niin kysyy. On joitakii asioita, nyt ei tuu ihan niin tarkkaan silleen mieleen, mutta on kuitenkin menny sillä tavalla, että oon saanu oikastuu asian tai sitten mä oon saanu siihen, on kerrottu, mitä se asia oikeesti tarkoittaa. (H12)

Kukaan asiakkaista ei ole mukana politiikassa eikä luottamustehtävissä. Yksi asiakkaista on valmis sähköpostitse laittamaan ehdotuksia ja kysymyksiä poliitikoille. Hänellä ei ole rohkeutta kasvokkaiseen kohtaamiseen. Samainen asiakas on aktiivinen monilla tavoin. Hän osallistuu vapaaehtoistoimintaan, kouluttaa itseään ja hänellä on selkeät tulevaisuudensuunnitelmat. Yhteiskunnallisiin asioihin vaikuttaminen on vierasta useimmille asiakkaille. Asiakkaat kertovat, että heillä ei ole mielestään laajoja vaikutusmahdollisuuksia, vaan vaikuttaminen ulottuu vain omiin asioihin, eikä niihinkään aina, vaan viranomaiset säätelevät asiakkaan oman päätösvallan rajoja. Monia paikallisia ja valtakunnallisia päätöksiä, kuten palvelujen lopettaminen tai rajoittaminen tai verotuslinjaukset, asiakkaat moittivat, mutta eivät koe, että yhden ihmisen ääni kuuluisi mihinkään, joten eivät lähde valittamaan niistä tai vaikuttamaan näkyvämmiin. Useimpien mielestä joukkovoimalla voisi olla

vaikutustakin, mutta joukon kokoaminen nähdään vaikeana. Aloite pitäisi tulla ulkopuolelta, jostain muualta kuin omasta ryhmästä. Kaikki eivät ole valmiita lähtemään mukaan mihinkään ryhmätoimintaan tai -vaikuttamiseen, mutta sallivat sen kyllä muille ja pitävät kannatettavanakin. Yhteisön voimaan he uskovat enemmän kuin yksilön mahdollisuuksiin vaikuttamisessa.

Kertomuksista heijastuu asiakkaiden huoli oman elämänsä hallinnasta ja sen vaativuus, jolloin muuhun vaikuttamiseen ei jää voimia. Castelin (2007, 11) mukaan omaisuus antaa nykyisin turvan elämän epävarmuustekijöitä vastaan, kun perinteiset riippuvuus- ja turvaverkostot puuttuvat. Näillä asiakkailla omaisuutta ei juurikaan ole ja turvaverkostot löytyvät usein viranomaisten puolelta. Asiat otetaan useimmiten vastaan sellaisina kuin ne tarjoillaan. Suomen työttömät ovat harvoin osoittaneet mieltään tai tuoneet epäkohtia esille, sillä näidenkin asiakkaiden mukaan helposti ”tyydytään siihen, mitä annetaan”. Tämä asettaa mielestäni ison vastuun viranomaisille asioiden oikeellisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta sekä korostaa sosiaalityöllekin mahdollista asianajotehtävää. Elleivät asiakkaat jaksa, kykene tai halua viedä palautteita eteenpäin, olisi kaikilla viranomaisilla velvollisuus tehdä se. Monet ehdotuksista liittyvät rahaa, kuten työttömyyskorvauksen määrän korottaminen ja toimintarahan korottaminen tai työttömien bussilipun hinnan alentaminen. Viranomaisten vastaanotoilla näitä epäkohtia tuodaan varmasti esille, mutta yhtä lailla viranomaisten voimat ovat vähissä ja ehdotuksia viedään eteenpäin vain harvoin. Puhumattakaan, että asiakkaita otettaisiin mukaan suunnittelemaan ja kehittämään heille suunnattuja palveluja. Se olisi oiva tapa toteuttaa asiakaslähtöisyyttä.

VERKOSTOT VALTAUTUMISEN APUNA

Asiakkaat puhuivat jonkin verran verkostoistaan, mutta eivät kovin paljon. Monilla verkostot ovat pienentyneet pitkittyneen työttömyyden aikana tai verkostot ovat

muuttuneet elämäntilanteen muutoksen takia tai sitten niitä ei ole ollut oikeastaan milloinkaan (vrt. Castel 2007). Muutama asiakkaista on aivan yksin ongelmiensa kanssa. Heillä ei ole tukiverkostoja ja sen takia he voivat hakea apua vain viranomaisilta. Monilla on jonkinlainen side lapsuudenperheeseen ja muutamat saavat ainakin taloudellista apua sieltä. Pari asiakasta saa parhaimman tuen ja avun kavereiltaan. Läheiset ystävyysuhteet kantavat eteenpäin. Joillekin ystävyysuhteiden solmiminen on vaikeaa ja apua on haettava aina viranomaisilta. Sosiaalisten taitojen kehittäminen kiinnostaa heitä ja he toivovat myös paikkoja, joissa voisi tavata ihmisiä ja tutustua heihin paremmin.

Eräs asiakas pitää paljon yhteyksiä internetin kautta. Hän liikkuu keskustelufoorumeilla ja osallistuu erilaisiin keskusteluihin sekä ottaa kantaa yhteiskunnallisiin asioihin. Yhteisöllisyyden tarve täytyy hänellä jollain tasolla sähköisessä todellisuudessa, tietokoneen välityksellä, joka voi olla tuttu väylä yhä useammille nykyisessä informaatio- ja mediayhteiskunnassa. Ei välttämättä voida puhua yhteisöllisyydestä, mutta jollakin asteella sähköinen keskusteluyhteyskin voi lievittää yksinäisyyttä ja tuoda tukea arkeen. Yhteisöllisyyttä kaipaa monikin asiakas (vrt. Bauman 2002). Sitä halutaan työttömyysajan yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden tilalle. Se lisäisi turvallisuuden tunnetta, mutta toisi myös mielekkyyttä elämään lisää. Eräs asiakas tuo asian useampaankin kertaan esille. Samalla kun hän korostaa yhteisöllisyyden merkitystä ja sen hyviä puolia, hän viittaa myös vastikkeellisuuteen, joka kuvaa nykyistä aktivointipolitiikkaa. Hän nostaa esille senkin näkemyksensä, että kaikki eivät työllisty enää pysyviin työpaikkoihin, mutta silti heillä on arvonsa yhteiskunnassa (vrt. Tuusa 2005).

... Työttömyys pitäis olla jotenkii semmosta, että tiettyjä töitä, että se, ett sä olisit mukana tässä yhteiskunnassa, että just vaikka se, että kerran viikossa käyt jossain. Pitäis saada se tietty perusturva sillä. Mutt ett sä oisit velvotettu osallistumaan! Ja jokaiselle pyrittäis ettiin vaikka sitten se paikka, ett missä se käy tapaamassa muita, koska se sosiaalinen puoli on yks iso osa sitä. Ihminen, joka ei joudu tapaamaan paljon muita ihmisiä, niin pikkuhiljaa

mökkiytyy ja sekoo ja tulee nää ongelmat aika nopeestiki. Ja just se häpeä. ... Mut kyll mä niinku satsaisin eri tyyppisiin ihmisiin ihan eri tavalla kun nykyään, ett välillä tuntuu, että kaikille yritetään sitä pysyvää, osa ihmisistä ei tuu koskaan pysymään työelämässä mukana. Mut jokainen vois kuitenkin kokee olonsa tärkeeks, just ehkä sillä, ett se sais toimia....(H4)

...Just se, että kaikki on muuttunu näin suureks, niin se on se huono, koska sinne häviää yks pien ihminen. Pitäs olla enemmän tämmösiä vähän niinkun pienyhteisöjä, esimerkiks tässki kaupungissa vois olla eri kaupunginosat vois olla pienyhteisöjä, jotka mieltis, että mitä kaikkee tääll yhteisö tarvitsee. Ja sit siit, se on vähän niinkun noissa kylissä, ett siell on nää tämmöset, jotka tekee vaikka pikku hanttihommia, ett siell on jotain henkilöitä, joilla teetätetään. (H4)

Vertaistuen merkitys tulee esille muutamien kertomuksissa. Samat kokemukset yhdistävät ja luovat suhteelle tukevan lähtökohdan. Tietenkin henkilökemiat vaikuttavat myös suhteen jatkuvuuteen. Kuntouttavan työtoiminnan työpisteissä ja joillakin kursseilla syntyy tilan ja tilanteen kautta vertaisryhmiä, jotka voivat toimia joillekin tärkeänä henkireikänä ja tukipilarina. Tilaisuuksien hyödyntäminen ei onnistu kaikilta spontaanisti, vaan joissakin tilanteissa tarvittaisiin ulkopuolisia interventioita, jotta suhteet syntyisivät. Näitä tilaisuuksia jätetään hyödyntämättä varmasti usein.

A: ni se on jotenkii helpompi puhuu toiselle, kuka on käyny niinku samoja asioit läpi, että se ei sellasta niinku teennäistä ymmärtämisen yrittämistä tavallaan se että, vaan se tulee ihan siitä, ett ku se on ite kokenu ne samat jutut ni, ett sen ei tarvi niinku niin sanotusti feikata mitään, ett se ku sanois vaan, ett joo, joo, ett ikävii juttuja nää, ja näin pois päin, että

H: aivan. Onks helpompi sitten suuunnilleen saman ikäisen kanssa puhua?

A: Joo, ei siin ehkä, no mull ei oo ainakaa sill iällä mitään niinku merkitystä, että olkoon se ikä ihan mikä vaan, mutta ne kokemukset, niin ne kokemukset ja tietysti se kenttäkokemus ni, se merkkää siitä mulle ainakii paljon sitte, miten helppoo on sen ihmisen kanssa sitten puhua ja toimia (H3)

AKTIVOINTISUUNNITELMA VALTAUTUMISEN VÄLINEENÄ?

Käytin asiakkaan viimeisintä aktivointisuunnitelmaa apuvälineenä haastattelutilanteessa. Näin asiakkaille muistui tekotilanne helpoimmin mieleen ja he pystyivät kommentoimaan myös suunnitelman sisältöä ja sen merkitystä heille. Aktivointisuunnitelmatilanteista asiakkailla on hyvin vaihtelevia kokemuksia, joskin voittopuolisesti positiivisia, valtauttavia kokemuksia. Vaikka muissa viranomaiskohtaamisissa asiakkaat kokevat jäävänsä paitsioon, aktivointisuunnitelmaa tehtäessä asiakkaat kokevat useimmiten tulleet kuulluksi. Siitä huolimatta, vaikka moni kokee tilanteen virallisena, lain kirjaimen noudattamisena. (Vrt. Julkunen 2006, 212-216; Foucault 1980, 251.) Vain yksi asiakas on kokenut tilanteen alistaisena ja jossain määrin ahdistavanakin. Foucaultin (1980, 216) mukaan dokumentoinnissa yksilöstä tulee vallan ja tiedon kohde. Jostain syystä asiakkaat kokevat useimmiten olevansa aktivointisuunnitelmatilanteessa subjektin asemassa. Auttaneeko siinä se, että tilanteessa on läsnä kahden viraston virkailijoita? Onko tilanne dialogisempi? Ehkä parhaimmillaan on mahdollisuus siihen, että ainakin toinen virkailijoista kuuntelee ja ymmärtää ja tukee asiakkaan prosessia tarpeen mukaan (Dubois & Miley 1992).

H: Missä tilanteissa sä sitten koet, että sulla on mahdollisuus vaikuttaa eniten?

A: (tauko) En oikein osaa sanoa, ehkä, jos nyt ajatellaan, että ku aktivointisuunnitelmaa tehdään, ni siinä sitte ite saa vähän vaikuttaa kans, niitä omia toiveita ja kertoo vähän omasta tilanteesta. (H9)

Tilanteessa on myös mahdollisuus saada palautetta etenemisestä ja suunnitelmien toteutumisesta, minkä asiakkaat kokevat hyvänä. Vanhojen asioiden esille kaivaminen on osalle asiakkaista todella raskasta ja ahdistavaa. Niistä ehkä toivotaan keskustelua, mutta niitä ei välttämättä haluta paperille. Jotkut taasen ovat sitä mieltä, että on hyvä, että kaikki elämänvaiheet näkyvät myös paperilla. Näin heillekin muodostuu kokonaiskuva elämästään. Kun suunnitelmaa kirjoitetaan, olisi

asiakkaalta syytä kysyä tarkemmin, mitä paperille laitetaan. Eräs asiakas ehdottaa, että asiakas itse voisi miettiä jo kotona, mitä asioita suunnitelmaan kirjataan ja sitten ne yhdessä laitettaisiin paperille toimistossa. Siten asiakkaalle jäisi enemmän aikaa pohtia asioitaan.

Muutamilla asiakkailta on paljon erilaisia lausuntoja ja asiakirjoja itsestään. Niinpä monet heistä vertaavat esimerkiksi lääkärinlausuntoa ja aktivointisuunnitelmaa keskenään. Molemmat asiakirjat mielletään virallisina, viranomaisten laatimina asiakirjoina. Molempia kritisoidaan, mikäli niissä on mainittu viranomaisten henkilökohtaisia tulkintoja tai huomioita. Asiakkaat odottavat siis, että asiakirjat olisivat neutraaleja ja asiakasta arvostavia. Asiakkaat toivovat, että löytyy perustellut syyt sille, mitä tietoja asiakirjoihin kirjoitetaan. Erityisesti sellaisiin asiakirjoihin, joita lähetetään eteenpäin ja joita luetaan muuallakin. Viranomaisten omat mielipiteet ja tulkinnat voi kirjata asiakaskertomuksiin selkeästi erotellen tai tietyissä tapauksissa ne on syytä jättää kokonaan kirjaamatta. Kirjaamisesta pitäisi käydä vieläkin enemmän keskustelua asiakkaan kanssa, koska on kyse hänen asioistaan, hänen elämästään ja suunnitelmistaan.

H: Mikä merkitys sulle on tällä suunnitelmalla?

A: Tää on jotenkii tällanen yhteenveto musta.

H: Ett selkeyttääks se sulle sun tilannetta?

A: Joo, selkeyttää. Ja ainahan niinkun, yhteen aikaan varsinkii, niin tuntu vaikeelta lukee itestään. Tässähän ei nyt sillä tavalla mitään ihmeemmin ookaan, mutt just näitä lääkärinlausuntoja ja sun muita, ni niit tuntu hurjalta lukee, ett oonks mä tällanen! Ja tässhän nyt ei oo mitään sellasta sellasta, niinku arvioitu mua mitenkään, sen takia tää on ehkä aika sellanen neutraali. (H11)

Vaikka aktivointisuunnitelman tekotilanteessa kuullaan asiakkaan ääntä, se ei tarkoita vielä sitä, että he kokisivat tulevansa ymmärretyiksi. Se ilmenee usein sitten, kun he lukevat tarkemmin aktivointisuunnitelmaansa, joka on tilanteesta tuotettu kirjallinen dokumentti. Monet asiakkaat perehtyvät asiakirjaan kunnolla vasta kotona. Ilmeisesti

suunnitelmatilanne virastossa on kuitenkin siinä määrin jännittävä ja osalle pelottavakin, että siinä tilanteessa asiakas ei pysty lukemaan asiakirjaa huolella ja allekirjoittaa paperin mekaanisesti. Vasta kotona hän herää todellisuuteen ja huomaa virheitä ja väärinymmärryksiä paperissa. Suunnitelmasta ei löydykään asiaa siten ilmaistuna, että se olisi asiakkaan mielestä ymmärretty oikein. Monet asiakkaat eivät kuitenkaan puutu virheisiin, eivätkä huomauta niistä viranomaisille seuraavalla kerrallakaan. Joillekin asia ei merkitse niin paljon, että haluaisivat tehdä asian eteen mitään. Jotkut eivät tiedä, miten pitäisi toimia. Toiset taas uskaltavat ja osaavat puuttua asiaan saman tien tai seuraavalla tapaamisella. Aktivointisuunnitelman toivotaan olevan totuudenmukainen, neutraali, eteenpäin suuntautuva ja kannustava asiakirja.

H: Mulla on tässä tää sun viimeinen aktivointisuunnitelma, ja sitä haluaisin kuulla, että miten si oot kokenu tän aktivointisuunnitelman teon? Mikä merkitys sun mielestä tällä paperilla on?

A: Kyll se tota noin, mitenkähän sen nyt sanois, kyll se on ihan hyvä ollu, että sitä aina määrärajoin katotaan, että miten on menny ja miten eteenpäin laitetaan ja siinä on itekii saanu sellasta vähän palautetta, että ett ei oo enää niin nenä maassa, ku silloin alku aikoina, ja itsetuntoo se kohottaa, kun siin on sellasii, ett uskotaan vielä ja ettei heti oo, niinkun mä alkuun pelkäsin tuolla jatkuvasti, että heitetään pellolle tuolt noin. Aina kun sanottiin, että jonkun virkailijan juttusille pitää tulla ja näihin suunnitelmiin justiin, niin mä aattelin, ett jaha, ett nyt tulee joku stoppi, nyt laitetaan mut pellolle, ett mitähän mä oon taas tehny, tai siis huomaamattaan mä oon menny samaan rooliin kuin ennen ja käyttäytyny silleen, että varmaan mä en tänne kuulu, tännekään. Mut ett näissä on aina tullu vähän silleen, ett pönkittää itsetuntoo, ett nehän suunnittelee mun kanssa mun tulevaisuutta tässä eteenpäin, ett ei ne laitakaan mua pellolle tost noin vaan, että toivottomana tapauksena. Se on vähän niinku opettanu enempi uskomaan, että mullakii on mahdollisuuksia ehkä vielä, ett en mä ookaan niin pönttö, mitä mä oon koko elämäni ajan kuvitellu. Tähän tyliin. Sen verran näist, alkuun mä pelkäsin niit, ett kyllä mä huomasin sillai, että ne tosiaan suunnittelee mun kanssa mun tulevaisuutta, ett mä en oo tyhjä aukko missään, ett mun kanssa voi suunnitella jotain. Ja ett ne usko, ett mä pystyn. Ni se opettaa itteeki uskomaan sen, että pystyy. Että sellasii. (H12)

Suunnitelman allekirjoituksen merkitystä asiakkaat eivät ole juurikaan miettineet. Syntyy vaikutelma, että he vain allekirjoittavat asiakirjan, koska niin kuuluu tehdä. Allekirjoitus ei sido heitä enempää eikä vastuuta enempää, vaikka viranomaisnäkökulmasta yleensä niin ajatellaan. Kun allekirjoituksella ei ole mitään erityistä merkitystä, niin ei sitä ole koko aktivointisuunnitelmallakaan näille asiakkaille.

H: Sit kun sä laitat siihen sen allekirjoituksen, mitä se allekirjoittaminen merkkää sulle, hyväksyys sä sillä niinku sen paperin, vai?

A: no, jos ihan rehellinen oon, ni tolla paperilla ei oo mulle mitään merkitystä ja se allekirjoitus meinaa mulle sitä, ett mä pääsen koht pois sen tyypin luota ja siitä asiasta

H: ahaa

A: ett mulle ei oo yleensäki noilla papereilla ei oo mitään suurta painoarvoa, että toi aktivoi... mun mielestä mä oon enemmänki kokenu ton silleen, että toi aktivointisuunnitelma on sellanen niinku työkkärille ja sossulle tiivistetty paketti musta ja mun suunnitelmista ja tällasista

H: just, ett sun puolesta ne vois olla tekemättäki

A: joo, ei oo mitään, että jos siit on joilleki virastoille ja viraston tyypeille jotain hyötyä, ni ihan vapaasti voi tehdä, mutt mulle ei oo niinku minkäänkokoista (H3)

Joillekin sopimuksellisuus sinällään on jo vieras ajatus ja suunnitelman sitovuus ei ole tiedossa. Esimerkiksi sanktiomahdollisuuksista ei kaikilla edes ole tietoa, mutta joillekin ne toimivat painostuskeinona (vrt. Foucault 1980, 251).

A: Hmm, (tauko) no tän aktivointisuunnitelman tarkoitus nyt on siirtää se asiakas siitä toimeentulotuen piiristä työmarkkinatuen piiriin ja sen jälkeen ihan tämmösen palkkatyön piiriin, jolloin, jos se on se tarkoitus, niin kyllä tää sen, sen tää kattaa sen tarkoituksen. En mä tiedä, mitä muutakaan tässä pitäis olla.

H: Tuodaanko siellä kuinka selvästi esille se, että kun sä tämän allekirjoitat, niin kuinka sitova paperi tää on?

A: Kyllä mulle nyt ainakii viime kerralla tehtiin selväks sitä, että alkaa olla lähellä niitten tukien leikkaus, että

H: Mitäs jos niin kävis, mitäs se sulle tarkoittaa?

A: Se tarkoittais, että sitten täytyis, kun tulot muuttuu, niin silloin täytyy omat menot suhteuttaa niihin tuloihin. Eli pitäis tehdä semmonen, hmm (tauko), en mä nyt, ei se nyt varmaan niin radikaalisti vaikuttais, mull on sen verran pienet menot, että jos niitä tukia leikattais niin ei se kovin suuresti vaikuttais. (H7)

Tutkimukseni asiakasjoukosta useimmat yli 25-vuotiaat asiakkaat kokevat asiakirjan hyödyllisenä, kokonaistilannetta hahmottavana ja tulevaisuutta rakentavana, kun taas useimmat haastattelemani nuoret (alle 25-vuotiaat) kokevat aktivointisuunnitelman tarpeettomana, vaikka itse aktivointisuunnitelmatilanne on ollutkin osallistava. Asiat voisi sopia heidän mielestään vaikkapa suullisesti, siihen ei tarvita välttämättä paperia. Paperilla ei ole heille mitään merkitystä. Poikkeuksia nuortenkin joukossa toki on. Useimmat asiakkaat tarkistavat asiakirjasta sovittuja aikoja tai muita suunnitelmia. Paperi toimii silloin työkaluna, niin kuin tarkoitus lienee ollutkin. Monet asiakkaat kokevat hyvänä sen, että asiantuntijoita on pohtimassa yhdessä heidän kanssaan heidän tilannettaan.

H: Auttaaks tämmöset suunnitelmapaperit sua ittees millään tavalla?

A: Siis kyllähän se, niinku just se, ku tehään tätä näin, niin kyllähän se nyt auttaa, ett just jutellaan, ett mikä ois hyvä, ett ehottaa siis paikkaa ja tälleen

H: joo

A: Tottakai se auttaa silleen. Niin, ku ei sit niinku ite sitte. Kyll se on hyvä jutella just jonkun kaa ja sumplii näit juttui, ku ei sitt oikein ite silleen tajuu, niin hyvin viel

H: Onks sill merkitystä, että ketä siinä on mukana?

A: No ei siinä oikeestaan, pääasia ett sitt nyt jonkun kaa voi silleen.. Mulle se nyt on ihan sama, ett vaikka, no just silleen (työtoiminnanohjaajan) kaa, ni se on ihan hyvä silleen sen kaa vaikk kahestaan sumplii, ni ei siin välttämättä tarvii ketään sitte. Mutt eihän se nyt haitakskaan oo, vaikka siin joku ois, muitakii

H: Ett ei haittaa vaikka isommankin porukan kanssa?

A: No ei se silleen haittaa.

H: Miten sitten, kun ne suunnitelmat aina etenee, ni miten sä saat muutokset sinne tehtyä ja? Auttaaks se viemään niitä asioita eteenpäin?

A: Kyl se nyt silleen, kyl se auttaa mua. Muutenkii on vähän tökkiny silleen nää jutut, mä en osaa sanoo mist se johtuu, mutt kyllä se nyt auttaa silleen tosi paljon, ett ilman silleen näitä suunnitelmii nii, tai näit haastatteluja tai tämmösiä näit juttuja, niin kyll vois olla vieläki alempana,

H: Ett se on hyvä, että tartutaan

A: Nii, on se hyvä, todellakin. Muutenhan tää homma menis ihan lekkeriks.

H: Just. Se on tosi tärkeä tieto. Näitä suunnitelmiahan ei hirveen montaa vuotta ole ollu. Sä muistat varmaan sitä aikaakii , kun ei vielä ollu mitään näitä suunnitelmia. Ett nyt kun vertaat näitä aikoja, kun tehdään, niin kumpi on parempi

A: No ei, no kyll varmaan tää on parempi ett sumplitaan vähän eteenpäinkii näit juttuja

H: Ja että ylipäätänsä puututaan?

A: Niin, niin,

H: Mitä sä luulet, että sun elämä olis, jos ei olis näitä?

A:No, en uskalla ees aatella. (H5)

Haastatteluista selviää, että monilla asiakkailla ei ole mitään käsitystä siitä, miten aktivointisuunnitelman tietoja vaihdetaan eri viranomaisten kesken tai mihin heidän tietojaan ylipäänsä luovutetaan. Kun kerroin joillekin, että ilman heidän omaa lupaansa tietoja ei luovuteta minnekään, monet vaikuttivat yllättyneiltä. Heidän puheistaan löytyy viittauksia siihen, että he uskovat tietojaan löytyvän useista paikoista, joissa tietoja ei kuitenkaan ole. Useimmat heistä eivät uskalla puuttua asiaan tai kysyä siitä. Näin heille jää vääriä luuloja. Jotkut luulevat, että vain viranomaiset voivat päättää, mitä tietoja he asiakkaista antavat kellekin ja ettei heillä itsellään ole vaikutusvaltaa asiaan. Toisaalta he luottavat viranomaisten asiantuntemukseen siinä, että tietoja ei välitetä turhaan tai väärin perustein, mutta toisaalta he eivät osaa ottaa vastuuta siitä, että mitä tietoja heistä välitetään minnekin ja kenen luvalla.

6 SKRIPTEJÄ ETSIMÄSSÄ

Analyysiä kirjoittaessani palasin yhä uudelleen aineiston pariin. Samalla luin kirjallisuutta. Halusin tutkia aineistoani edelleen jostain erilaisesta näkökulmasta ja niin päädyin skriptien etsimiseen. Jotkut skriptit löytyivät helposti, mutta joidenkin etsiminen oli erittäin hankalaa. Kaiken kaikkiaan prosessi oli hapuilevaa. Viranomaisten kohtaamisiin liittyvät skriptit löytyivät helpoimmin. Asiakkaiden tulevaisuuden suunnitelmiin halusin perehtyä siksi, että saisin laajemman kuvan asiakkaiden elämästä, koska asiakkaat eivät puhu silloin asiakkaan roolista, ja ymmärtäisin paremmin heidän valintojaan. Kun luin asiakkaiden tulevaisuuden suunnitelmista, pohdin kovasti, että mihin skriptiin ne liittyvät. Mielestäni ne heijastelevat asiakkaiden toiveita hyvästä elämästä, heille hyvästä elämästä, jota asiakkaiden ja viranomaisten yhteistyölläkin on tarkoitus tavoitella. Jouduin tässä yhteydessä kategorisoimaan asiakkaita, koska en löytänyt tähän yhteyteen muutakaan tapaa ilmaista niitä asioita, joista asiakkaat puhuivat. Toivon silti, että olen ymmärtänyt heidän sanomaansa enkä ole mitätöinyt sitä. Emmin myös sitä, että liittyvätkö hyvän elämän odotukset skriptiin. Vai olisiko pikemminkin kyse elämäntyylin valinnasta, uudesta suunnitelmasta tai uudenlaisen ymmärryksen omaksumisesta? Schank ja Abelson (1977) yhdistävät skriptit tiettyihin elämän erityistapahtumiin, joiden avulla suunnitelmaa toteutetaan. Suunnitelman avulla taasen tavoitellaan päämäärää, joka on osa isompaa elämän teemaa. Elämän teema synnyttää jatkuvasti uusia tavoitteita ja siten elämän teema koostuu tavoitekokonaisuudesta. Tarinassa ja kertomuksessa teema luo tarinalle rungon. Elämässä elämän teema luo yksilölle pohjan, jolle hän voi perustaa odotuksensa siitä, mitkä tavoitteet hän voi saavuttaa, jos olosuhteet ovat otolliset. (Schank & Abelson 1977, 67, 70-71, 131-145.) Viranomaisina olemme edesauttamassa suotuisten olosuhteiden rakentamista ja tavoitteiden saavuttamista. Asiakkaiden kertomuksista haen heidän tavoitteitaan ja elämän teemaansa, jota kohti he pyrkivät, autettuna tai ilman apuja.

Skriptien avulla yritän tuoda aineistosta esille uutta näkökulmaa. Ensin perehdyn viranomaiskohtaamisten skripteihin ja sitten nostan esille hyvään elämään liittyvät käsikirjoitukset, joita kukin asiakas toteuttaa omalla tavallaan. Jälkimmäisessä osiossa olen ryhmitellyt asiakkaat hyvän elämän käsikirjoitusten toteuttamistapoja kuvaavilla nimillä.

6.1 SKRIPTIT VIRANOMAISKOHTAAMISISSA

Asiakkaiden kertomuksista löytyy useita stereotyyppisiä kuvauksia, jotka kertovat rutiiniluonteisesta, tavanomaisesta viranomaiskohtaamisesta. Asiakkaalla on jo virastoon mennessään tietty mielikuva tapaamisesta, minkä hän on muodostanut aiempien tapaamisten ja / tai toisilta asiakkailta kuultujen kertomusten ja kokemusten pohjalta. Hän tietää mitä odottaa viranomaiselta ja toisaalta hän tietää, mikä hänen oma roolinsa on kohtaamisessa. Kohtaamiskäytännöistä on syntynyt skripti. (ks. Miettinen 2006; Herman 2002; Schank & Abelson 1977.)

Kertomuksista löytyy kuvauksia, joissa viranomais-asiakassuhdetta kuvataan asialliseksi. Mistä se kertoo? Tulkintani mukaan kyse on jossain määrin etäisestä, virallisesta kohtaamisesta, joka sujuu totutun kaavan (skriptin) mukaan. Kumpikaan osapuoli ei synnytä säröjä tai poikkeamia suhteeseen ja siten kohtaaminen sujuu ”asiallisesti”, mutta ei jätä jälkiään kumpaankaan osapuoleen. Mikä merkitys on tällaisella kohtaamisella? Kyse on luultavasti usein ajan puutteesta, kiireestä tai tilanteen toivottomaksi kokemisesta viranomaisen puolelta, mutta onko tapaamisessa mieltä, koska muutosta sellaisella kohtaamisella tuskin saadaan aikaan. Compton ym. (2005, 147) toteavat, että positiivisesti miellyttävän suhteen aikaansaaminen ei ole päätavoitteena, vaan tavoitteena on auttaa asiakkaita ratkomaan ongelmiaan ja saavuttamaan omia päämääriään. Joskus se tapahtuu ristiriitaisuuksien ja suuttumuksen kautta. Suhteen pitää olla joustava ja muuntautua sen mukaan, jos tavoitteissa tapahtuu muutoksia.

Karkeasti pelkistäen tapaamiset sujuvat asiakkaiden kertomusten mukaan eri virastoissa seuraavanlaisesti: Työvoimatoimistossa asiakas käy joko ilmoittautumassa tai uusimassa työnhaun. Ellei hänelle ole tullut muutoksia tilanteeseen, sovitaan (työvoimaneuvoja määrää) uusi työnhaun uusimisaika. Tämän lisäksi työvoimaneuvoja saattaa lähettää työpaikkailmoituksia kotiin ja / tai ”pakottaa” kurssille, kuten useimmat asiakkaat ilmaisevat asian. Samanlaisia kokemuksia on myös Heinosen (2006, 165-168) tutkimuksen työläismiehillä työvoimatoimiston palveluista. Sosiaalitoimistoon asiakas menee varatulle ajalle ja siellä keskustellaan ja selvitetään asiakkaan tilannetta. Tapaamisen tavoitteena voi olla toimeentulotuen hakeminen tai sitten tapaamisen tavoite saattaa jäädä epäselväksi (ainakaan asiakkaiden kertomuksista se ei tule ilmi) tai asiakas menee purkamaan huoliaan ja hakemaan niihin apua sosiaalitoimistosta. Eräsaaren (1995, 267) mukaan työvoimatoimistossa vuorovaikutusta yhtenäistetään papereiden avulla ja sosiaalitoimistossa varatun ajan avulla.

Työvoiman palvelukeskukseen asiakas menee myös varatulle ajalle. Asiakkaat kuvaavat, että siellä tarjotaan erilaisia tukitoimia ja vaihtoehtoja ja tehdään jatkosuunnitelmia. Kelassa asiakas asioi vuoronumeroilla. Sinne asiakas vie useimmiten erilaisia hakemuksia, pikaisesti. Lääkärin tai jonkun muun terveydenhuoltoviranomaisen luona asiakas asioi ajanvarauksella. Terveystieteiden huollosta asiakas / potilas hakee apua, hoitoa ja diagnooseja vaivoihinsa. Leena Eräsaari on väitöskirjassaan ”Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä” (1995) kuvannut hyvin yksityiskohtaisesti erilaisia katutason virastojen tiloja, tiloihin saapumista ja tilanteiden etenemistä eri virastoissa. Tuon etnografisen tutkimuksen jälkeen organisaatiot ovat kokeneet monia muutoksia. Myös lainsäädäntö on muuttunut ja uusia virastoja syntynyt, kuten työvoiman palvelukeskukset. Tietotekniikan kehittyminen on muuttanut toimintoja. Silti asiakkaat asioivat samojen asioiden takia tietyissä virastoissa. Perusasetelma on pitkälti sama kuin Eräsaaren

tutkimuksen aikaan 1980-1990-lukujen vaihteessakin, vaikka yhä enemmän asiakkaat voivat hoitaa asioitaan myös sähköisesti, eikä kohtaamisia enää tule tai ne harvenevat. Miten voi oppia tuntemaan asiakkaan kohtaamatta häntä kasvotusten?

A: Kyllä sillä on iso merkitys kanssa, jos tulee vaan sen ihmisen kaa toimeen, ett olis sama, ettei aina tarvis puhua ihan alusta asti kaikkia juttuja. Ja siin rupeis oppiin tuntee toisen sillä tavalla, että osais virkailijakin esittää kysymyksiä tai esittää asiansa sillä tavalla, että tää , meikäläinenkin ymmärtäis, tai kuka tahansa, ja osaa ottaa taas sen vastauksen asiakkaalta virkailija silleen, että kirjottaa sen sillä virkakielellä oikein sille paperille. Vaikka asiakas on puhunu sen omalla kielellä. Oppii tuntemaan sillä tavalla. Yks ihminen aina. Se on kurja juosta 10 ihmistä saman asian takia, ku se lähtee aina alusta lähtee se selvittely ja aina ei ees viitti ruveta setvimään alusta saakka, ett sitä rupee kyllästymään ja nyökkää, ett kun joku virkailija ehdottaa jotain asiaa, niin joo-o, joo menköön nyt, kunhan mä pääsen äkkiä pois. Kyllähän sitten on henkilökohtasempi palvelu aina parempi. (H12)

Tapaamiset eri virastoissa muodostavat skriptejä, käsikirjoituksia. Useimpien asiakkaiden kertomuksista löytyy näitä tyypillisiä kuvauksia. Mikä sitten tuo poikkeamia näihin tavanomaisiin kohtaamisiin tutkimukseni asiakkaiden kertomuksissa? Otan nyt tarkasteluun yhden asiakkaan kertomuksen tarkemmin, jolloin hänen kokonaistilanteensa samalla hahmottuu ja viranomaiskohtaamisten eri osa-alueiden merkityksellisyys korostuu. Olen valinnut sellaisen tapauksen, joka on tietyllä tapaa tyypillinen, mutta josta löytyy myös säröjä, poikkeamia, jotta kertomus kannattaa kertoa (Bruner 1991, 11).

Kymmenes haastateltavani on asiakas, jolla on peruskoulu käyty, mutta ei ammattikoulutusta. Hänellä on työkokemusta muutamia vuosia ja työttömäksi hän on jäänyt vuonna 1998. Hän on keskeyttänyt ammattikoulutuksen sen jälkeen pari kertaa. Hän on asioinut monissa eri virastoissa vuosien aikana ja hakenut apua eri viranomaisilta. TYP:n asiakkaaksi hän on tullut vuonna 2004 ja kuntouttavan työtoiminnan hän aloitti syksyllä 2005. Asiakas aloittaa kertomuksensa tyypillisesti sillä, että hänellä on ”*kaikista vaan hyvää sanottavaa*”. Hän ei halua moittia minkään

viraston toimintaa eikä ketään virkailijaa. Hän syyttää tapahtuneista enemmänkin itseään, eikä halua syyllistää järjestelmiä tai viranomaisia. Hän on tyypillinen esimerkki siitä, miten useimmat asiakkaat aloittavat kertomuksensa. Kertooko se auktoriteettipeloista? Haastattelijana olen myös yksi vastapuolen edustaja, jolle ei ehkä voi kertoa kaikkea, mitä haluaisi. Vai eikö mieleen palaudu muita kuin ”normaalisti” sujuneita kohtaamisia? Haluavatko he unohtaa ikävät asiat? Tällä asiakkaalla on osittain kyse omasta arkuudestakin. Haastattelun alkuvaiheessa hän toteaa, että ei muistakaan tarkemmin kaikkia viranomaistapahtumia, mutta kuitenkin niitä muistuu mieleen, kun kertomus etenee. Hän rentoutuu ja toivottavasti myös oppii luottamaan haastattelijaan. Näinhän vastaanottotilanteessakin voisi käydä.

Työvoimatoimiston tapaamisista asiakas kertoo aika tyypilliseen tapaan:

H: Sillon, kun sä asioit työvoimatoimistossa, niin vaihtuko siellä virkailijat? Muistatko semmosta?

A: Joo, kyllä mä kävin, must tuntu, että mä kävin melkein joka kerta eri ihmisellä. Ja sitt aika usein oli sitä, että kävin niinku vaan uusimassa sitä, tai niinkun ilmoittautumassa ihan siinä neuvonnassa tai siinä. (H10)

Mutta kertomus saa käänteen, tulee poikkeama rutiiniin:

Ett mulle ei jääny ku yks sellanen miesvirkailija mieleen, ett se yritti saada muhun niinku aktivointia aikaseks, että oli mikä tää nyt TE-keskus nyt on tossa Rauhankadulla, sielt mä hain näitä, lahtelaisii näit, tollasen yrityslistan, ja siinä oli tarkoitus, että soittelee sitten, mä en muista kuinka moneen, se sano, että soita niistä, niin varmasti on töitä jonkun tietyn ajan päästä. Mut en mä saanu aikaseks, enkä mä sitt soittanu mihinkään. (H10)

Asiakas arvostaa viranomaisen halua auttaa ja löytää uusia keinoja työllistymisensä edistämiseksi. Valitettavasti tilanne ei edennyt toivotulla tavalla asiakkaan terveydentilan takia. Sen huomaaminen virastossa lyhyen vastaanottokäynnin aikana lienee mahdotonta. Etenkin kun asiakas yrittää koko ajan reippaasti hoitaa asioitaan,

vaikka voimavarat ovat vähissä, koska hänellä on halua työllistyä. Ja hänen roolinsa on olla aktiivinen työnhakija työvoimatoimiston asiakkaana.

Samaisen asiakkaan kohdalla viranomaisten oikeat kysymykset ovat nousseet merkittävään rooliin viranomaiskohtauksissa ja myös viranomaisten tuttuus auttaa asioinneissa. Sosiaalitoimiston asiakkuudessa asiakas arvostaa erityisesti sitä, että hän tuntee sosiaalityöntekijän ja vastaavasti sosiaalityöntekijä hänet. Hän on päässyt asioimaan samalla sosiaalityöntekijällä pitemmän aikaa, mikä ei suinkaan ole aina mahdollista, kun työntekijät vaihtuvat. Samalla työntekijällä asiointi helpottaa kohtaamisia, kun sosiaalityöntekijä tietää asiakkaan taustat ja tilanteen, eikä asiakkaan tarvitse aina kertoa kaikkea alusta alkaen. Suhde pääsee kehittymään luottamukselliselle tasolle, jolloin uskaltaa puhua kipeimmistäkin asioista. Ja sosiaalityöntekijä puolestaan löytää ne asiat, joihin voi ja pitää tarttua, joista on tarpeellista puhua. Asiakas kuvaa kertomuksessaan hyvin tätä tarvetta, vaikka hänelle oli erittäin vaikeaa tilanteensa kertominen työvoimatoimistossa.

A: En mä oikein tiijä, se on vähän vaikee asia, että kertooko ihminen just sitä oikeeta tilannettaan. Että muakin on käyny kaivelemaan se, ne työkkärin jutut, että

H: Mikä niissä jäi kaivelemaan?

A: No se, että mä en puhu, miten mun asiat niinku oikeesti on, ja se ettei sitä kukaan niinku kysynykään.

H: Että ois tärkeetä kysyä?

A: Joo, Ja niinku enemmän, jos on just sellanen ihminen, joka ei oo niinku käyny missään kursseilla tai on vaan ollu niinku tosi pitkään työtön, niin mun mielestä siltä kannattaa ees vähän niinku tenttailla, että miten ne asiat on. Että jos sieltä sais vaikka jotain irti ja sais vaikka apua jostain toiselta taholta, niin nopeemmin sitten pääsis sellasiin asioihin kiinni.

H: Aivan. Löytyis niinku ne oikeemmat syyt sieltä?

A: Nii. Joo. Just silleen. Mulla ainakii on sellai tunne, että jos ihminen on tosi pitkään työtön, niin sillä on jotain muitakii asioita takana, kuin se, että on vaan työtön. Ja jos ei ite tajua hakea apua, niin sitten joku vähän tyrkkäis oikeeseen suuntaan. (H10)

Tämän asiakkaan kohdalla se oikea henkilö, joka osasi puuttua oikeaan aikaan ja ohjata oikeaan paikkaan, oli sairaanhoitaja. Sairanhoitaja havaitsi asiakkaan tarpeet ja löysi oikeat reitit asiakkaalle. Asiakkaalle se oli positiivinen poikkeus. Hän on tottunut, että terveydenhuollon puolella suhde lääkäriin jää usein etäiseksi. Lääkärit vaihtuvat koko ajan. Hän kertoo, että sen hyväksyy tosiasiana, johon ei voi vaikuttaa. Samoin lääkärin kirjoittamiin lausuntoihin korjausten tekeminen tuntuu hänen mukaansa hyödyttömältä. Ne kuitenkin ohjaavat asiakkaan elämää ja muokkaavat jopa minäkuva. Asiakas kuvaa tilannetta niin, että ensin hän lukee lausuntoa hämmästellään ja sitten sen jälkeen alkaa miettiä, että jospa asiantuntija onkin oikeassa ja hän todella on lausunnon kuvaamassa tilanteessa oleva ihminen (vrt. Kulmala 2004, 236). Hän ei keskustele lausunnosta lääkärin kanssa, koska siihen ei ole mahdollisuutta eikä hänellä olisi siihen rohkeutta. Asiakas kokee toisaalta, että lausunto on lääkärin näkemys, mutta hän myös uskoo lausuntoon ja sen sisältö voi hyvinkin vaikuttaa hänen oloonsa ja elämäänsä sekä ohjata hänen valintojaan. Siksi olisi tärkeä käydä keskustelua lausunnosta sen laatijan kanssa, mutta siihen ei usein ole realistisia mahdollisuuksia. Aktivointisuunnitelman, joka on myös asiakkaan elämää koskeva asiakirja, tämä asiakas kokee taasen neutraalina, enemmänkin tukevana ja kokoavana paperina hänestä. Se ei hänen mielestään arvota häntä ja hänen tekemisiään millään lailla ja ohjaa eteenpäin.

Asiakkaan asiat alkoivat järjestyä pala palalta, kun hän sai riittävästi apua, tukea ja aikaa prosessin alkuvaiheessa. Sen jälkeen, kun häneen uskottiin TYP:ssä, hän alkoi uskoa itseensä enemmän ja turvallisuudentunne sekä varmuus asioiden ja elämän hallinnasta kasvoi. TYP oli hänelle pelastus, kuten hän itse kertoo. Hänenkin kohdallaan on kyse eräänlaisesta kasvutarinasta, kuten Hänninen & Koski-Jännes (2003, 163-166) kuvaavat päihderiippuvaisten toipujien yhtä tarinamallia, vaikka tällä asiakkaalla ei olekaan päihderiippuvuutta takanaan. Haastattelemani asiakas uskaltaa nyt suunnitella tulevaisuutta, joka vielä kolme vuotta sitten oli hämärän peitossa ja epävarma. Jos kaikki tapahtumat olisivat sujuneet totutun kaavan mukaan,

voi olla, että tilanne ei olisi alkutilanteesta kovinkaan paljon muuttunut. Oikeat kysymykset ohjaavat asiakasta eteenpäin ja asiakkaan itsetuntemus ja -varmuus kasvavat. Nyt hän uskaltaa myös itse kyseenalaistaa asioita tai esittää tarkentavia kysymyksiä. Rohkeus puuttua itseään koskeviin asioihin antaa mahdollisuuden myös rikkoa skriptejä. Se luo haasteita vastaanottotilanteille. Monesti viranomaisten omat pelot estävät rikkomasta skriptejä. Meillä ei ole halua päästää asiakasta omalle reviirille rikkomiaan rutiineja. Silloin olisi hyvä, että asiakas pystyisi sen tarvittaessa tekemään.

Eräs toinen asiakas kuvaa tulemistaan TYP:een. Asiakas on tottunut tietynlaisiin kohtaamisiin työvoimatoimistossa ja sosiaalitoimistossa ja on muodostanut niistä melko tavanomaisen skriptin itselleen. Hän jatkaa omalla tyylillään aluksi myös TYP:ssa, mutta kun hän kokeekin viranomaisten taholta erilaista kohtelua, hän muuttaa vähitellen omaa asennettaan ja käyttäytymistään.

A: Niin mä ajattelin, vähän hampaat irvessä tulin käymään ensin (TYP:ssa), mä ajattelin, että se on kuitenkin virasto ku virasto, ni se on numerosarja sinne ku menet, mutta ei, täällä ihan kohdeltiin inhimillisesti, että se oli ihan yllättävää sillai. Ett ihan mukavaa. Innosti jatkamaan. Ja sitten ruvettiin selvittämään munkin niitä, ku olin tuolla sossussa ollu sen reilun kymmenen vuotta, että ne rupes siellä päässä ehdotteleen mulle jo eläkettä, kun mä en mihkään päässy töihin. Ne oli jo kyllästyny, että mä olin heidän leivissään niin hirveen kauan, ni mullahan oli jo kolme kuukautta noi työttömyyskorvaukset juossu, kun täällä, oliko se toi (työvoimaohjaaja), nii se niinku sano kerran, kun mä tulin käymään, mulla oli niinku aika, tapaaminen, niin se sano, että hän oli ottanu selvää, niin mulle olis pitäny jo kolme kuukautta sen kurssin jälkeen ni aikasemmin alkaa toi työttömyyskorvauspuoli juokseen, ni hän otti ihan tollai selville ja mä, siitä ei ollu mitään puhetta ja tollai, ni se tuntuu tosi sillai, että täällä tosiaan otetaan ihminen huomioon. (H12)

Työvoimatoimistossa hän on tottunut siihen, että hänen on itse selvitettävä asiansa, mutta TYP:ssa hän hämmästy, kun viranomainen, työvoimaohjaaja, on omatoimisesti selvittänyt hänen korvausasiaansa. Se särkee hänen aikaisemmat

skriptinsä lopullisesti. TYP:n asiakkuuden jälkeen hänellä on positiivisia kokemuksia, joilla on toivottavasti myönteinen vaikutus jatkotapaamisissa.

Asiakkaiden kertomuksista paljastuu, että olkoon positiivinen yllätys kohtaamisessa tapahtunut missä virastossa tahansa, se kantaa eteenpäin ja rohkaisee asiakasta hoitamaan asioita avoimemmin jatkossa. Yhtäkään kohtaamista ei siis kannattaisi menettää. Yhtä lailla negatiiviset kokemukset vahvistavat varauksellisuutta, lisäävät arkuutta tai nostavat uhmaa vahvistaen negatiivista skriptiä. Sitkeällä, asiakkaaseen uskovaalla, kunnioittavalla työotteella skripti on mahdollista murtaa ja on mahdollista saavuttaa toimivampi suhde.

6.2 KOHTI HYVÄÄ ELÄMÄÄ

Kertomukset sisältävät asioita, joita voi yhdistää hyvän elämän teemaan (Schank & Abelson 1977; Launonen & Puolimatka 1999). Asiakkaat kertovat siitä, miten toivovat elämän sujuvan, millä asioilla on heille merkitystä, minkä mallin mukaan elämäänsä rakentavat. Silvastin (2001, 185) mukaan on olemassa skriptejä siitä, miten 'kunnan ihmiset' elämäänsä elävät. Luin kertomuksia läpi siten, että yritin etsiä yhteisiä piirteitä eri kertomuksista ja elämän tavoitteista, vaikka kaikki kertomukset ovatkin ainutlaatuisia. Halusin tässä yhteydessä nimetä ja tyyppitellä erityyppiset kertomukset niitä mielestäni kuvaavilla nimillä. Itse asiassa on kyse siitä, miten asiakkaat tässä tilanteessa tavoittelevat haluamiaan asioita ja tilaa. Asiakkaista löytyvät taistelijat, sinnittelijät, toisinajattelija, itselliset ja tukea tarvitsevat. Mitä he odottavat elämältä? Millainen skripti tai pikemminkin elämänteema sitä ohjaa?

TAISTELIJAT

Tähän ryhmään luokittelemillani kahdella asiakkaalla on oma toipumisprosessi takana ja he ovat joutuneet kovaan taisteluun erityisesti itsensä kanssa, jotta ovat selvinneet elämässään, joten siksi nimesin heidät taistelijoiksi. Ns. normaaliin elämään paluu herätti heissä epäluuloisuutta viranomaisia kohtaan ja pelkoja omasta selviytymisestä. He ovat pystyneet voittamaan pelkonsa ja ovat taistelleet riippuvuuksista irti omin voimin. Toinen kuntoutui raivolla, toinen sitkeällä, pitkällä taistelulla. He ovat joutuneet luopumaan vanhasta kaveripiiristä osittain tai kokonaan ja uusien kavereiden löytäminen on haasteena. Uuden elämän rakentaminen on alkanut pala palalta. Toisella siinä ovat apuna viranomaiset, toisella enemmänkin ystävät.

Tällaisen muutosprosessin hankaluus on siinä, että asiakkaat määritetään monesti niillä kielteisillä määrittelyillä, jotka heihin on aiemmin yhdistetty. Vähitellen vuorovaikutuksen seurauksena roolit ehkä muuttuvat. Jos uusi rooli saa vastakaikua ja se hyväksytään muuttuneena, näillä asiakkailla on mahdollisuus murtaa raja ja astua marginaalista ulos. Kaikki kohtaamiset ja suhteet voi rakentaa uudelleen ja itsensä toteuttaminen voi alkaa. (Hyväri 2001, 152-156.)

Toinen asiakkaista kertoo, että hän yritti vältellä kaikin tavoin viranomaisten kohtaamisia pahoina juomiskausina. Hän saikin paljon hoidettua asioita puhelimitse ja siten peiteltyä ongelmiaan. Sosiaalitoimistossa hänet oli leimattu omien sanojensa mukaan ”menetetyksi tapaukseksi” ja suositeltiin eläkettä. Hän uskoo, että silloin mikään ulkopuolinen apu ei olisi häntä pystynyt auttamaan. Hän haki apua vasta sitten, kun oli selvinnyt pahimmasta kriisistään ja päässyt päihteistä eroon. Kun tällaisesta tilanteesta lähdetään rakentamaan tulevaisuutta, on luottamuksellisen suhteen luominen ensiarvoista. Pienenkin edistymisen huomaaminen on tärkeää ja tukee toipumisprosessia, joka näillä asiakkailla jatkuu koko loppuiän. Tällaisessa

tilanteessa ei ole varaa menettää yhtäkään tapaamista ja kysymykset on aseteltava varoen. Toinen asiakkaista ihmetteli, kun sosiaalitoimessa ei koskaan kysytty syytä jatkuvaan työttömyyteen. Oikeat kysymykset, oikeaan aikaan ovat ensiarvoisen tärkeitä (Mönkkönen 2002). Oikeita kysymyksiä taasen on helpompi kysyä, kun tuntee asiakkaan.

Molemmilla asiakkailla taistelu riippuvuuksia vastaan jatkuu varmasti koko elämän. He etsivät uusia asioita, joihin voisivat kiinnittyä. Opiskelu jollain asteella kiinnostaa molempia. Toisella harrastukset ovat tärkeitä, mutta taloudellinen tilanne asettaa rajoituksia harrastuksille. He toivovat elämän rauhoittumista ja tasapainon löytymistä. Vaikka molemmat tunnustavat olevansa kärsimättömiä, he ovat valmiita etenemään askel askeleelta omissa tavoitteissaan. Unelmat kantavat vuosien päähän nyt, kun ne aiemmin liittyivät samaan päivään tai huomiseen tai niitä ei ollut lainkaan.

*...No, mä toivon, ett mä nään itteni viiden vuoden päästä vielä **elossa** ja sitten tota, no, **työ** ois ihan hyvä, sellai ett ois saanu niinku vähän niinku **vankkaa pohjaa rakennettuu siis elämälle** silleen, että ois, sitt ehkä vähän **perhettäki**, ja silleen ett **asettuus aloilleen** ettei enää ku, tuntuu ett on niin paljon jo sekoillu ja ryypänny ja vetäny kamaa, ett tuntuu, ett nyt on ne villeimmät nuoruusvuodet ainakii takanapäin, ettei tarvii enää munkaa, ei oo mitään innostusta enää lähtee mihkään baareihinkaan, tuntuu, ettei sitä vaan jaksaa enää... (H3)*

Asiakas toivoo samanlaisia asioita, joita kulttuuriset käsityksemme ja julkiset puheet sisällyttävät tavoittelemisen arvoiksi asioiksi; työtä, perhettä, vakiintunutta elämäntapaa (Kulmala 2004, 233). Hän katuu menneisyyttään, tekemisiään ja tekemättä jättämisiään. Uudenlaiseen elämäntapaan totuttelu ei ole ollut helppoa hänelle, mutta kun elämä näyttää nyt selkeämmältä, hän uskaltaa rakentaa unelmiakin. Hän saa helpotusta tilanteeseensa piirtämisen ja kirjoittamisen avulla. Vertaistuki auttaa omalla tavallaan. Viranomaisilta hän toivoo reilua suoruutta kohtaamisissa. Hän on tutkaillut omaa sisintään ja hänelle tärkeää on tyytyväisyys

itseensä ja tyytyväisyys omaan elämään. Merkittäviä asioita itse kullekin, joskin nämä asiakkaat joutunevat käymään kovemman taistelun niiden eteen kuin joku muu.

Holstein ja Gubrium (2000) kirjoittavat leimautumisen merkityksestä itsekäsityksen kehityksessä. He antavat esimerkkejä siitä, miten leimautumisprosessi kiihdyttää itseään toteuttavien ennusteiden toteutumista. Kun ympäristö alkaa odottaa poikkeavaa käyttäytymistä, henkilö jatkaa sitä. Hän alkaa itsekin nähdä itsensä poikkeavien joukossa, johon hänet on kategorisoitu ympäristön taholta. Näin hän itse leimaa itsensä myös ja siten toistaa kuvion. Ja tulee hyväksytyksi edes siinä poikkeavien joukossa. (Holstein & Gubrium 2000, 52-55.) Kun tällaista leimautumisprosessia lähdetään rikkomaan, se vaatii sekä työntekijältä että asiakkaalta uutta näkökulmaa ja vahvaa yritystä ja luottamusta.

Toisen asiakkaan kertomuksessa korostuu asunnon merkitys. Oma asunto on aina ollut hänelle tärkeä ja on sitä edelleen. Niissä piireissä, missä hän liikkui aiemmin, tavallisempaa oli kadulla eläminen tai toisten nurkissa lymyileminen. Tämä asiakas säilytti sitkeästi oman yksityisyytensä, oman asuntonsa, kotinsa. Se toimi hänellä pako- ja levähdyspaikkana elämän vaikeimpina aikoina ja nykyisinkin. Hän on ylpeä kotinsa säilyttämisestä, syystäkin.

...Ne ei voinu kuvitella, että joku meistä vois, tai silloin kun mä olin vielä he-ryhmässä, niin pitää jotain niin pysyvää kuin oma koti. Sen takii se, se oli niin outo maailma, ett nyt tänä päivänä kun kattoo, että ei sitä uskoiskaan, kun tuolla kävelee siistinä porukoita vastaan, ett ku tietää tai on nähny, mikä helvetti siinä on takana... (H 12)

Granfelt (1998), joka on tutkinut naisten asunnottomuutta, kodittomuutta, löytää kodille kolme sisältöä; koti tilana, suhtena ja sisäisenä kotina. Granfeltin eräs haastateltava kuvaa samalla tavoin kodin merkitystä kuin haastattelemani asiakas. Jokainen tarvitsisi edes pienenkin oman tilan, jonne voi mennä, pois kadulta.

Asunnottomuus on myös kodittomuutta. Asunto on autonomian ja ihmisarvoisen elämän edellytys. (Emt., 73-76; 103-106.)

Näille taistelijoille hyvän elämän skripti pitää sisällään myös oleellisen perusasian, elossa olemisen. He ovat nähneet kuolemaa paljon ympärillään ja myös oma hengissä pysyminen on ollut vaakalaudalla. Silti jokin elämän kipinä on säilynyt ja onni toisaalta varjellut kohtalokkaimmilta tapahtumilta.

...Sillon mä ihmettelin joka päivä, että mä oon hengissä vielä, että minkähän takia. Kyllä mä pikku hiljaa voin ruveta uskomaan, että ehkä sill on joku tarkoitus vielä. Kun on aina välillä alkanu tuntuu sitä elämänilookin, mitä mä en ois voinu vielä vähän aikaa sitten kuvitella ollenkaan, että mä tuntisin mitään semmosta, oottaisin huomista päivää tai jotain. Tai nauttisin auringonpaisteesta tai semmosta. Kai tässä on vielä jotain. Ja onhan mulla vielä puolet elämästä ainakii elämättä, luulisin näin. Sitäkii mä oon ihmetelly joka päivä, että mä oon hengissä vielä, että nyt se on kääntyny siihen puoleen, että mä melkeinpä kiitollisena ajattelen, että mä oon hengissä... (H12)

Asiakas on käynyt läpi isoja muutoksia elämässään ja toivoo viranomaisilta vilpittöntä kannustusta ja tukevaa myötätuntoa. Toipumisen tiellä retkahduksetkin ovat mahdollisia, mutta hän toivoo sitä, että työntekijä jaksaisi kannustaa, lohduttaa ja auttaa siinäkin tilanteessa. Ettei työntekijä luovuttaisi. TYP:n asiakkaana hän on kokenut nämäkin vaiheet ja saanut työntekijöiltä tukea ja apua, yksilöllisesti. Asiakas kertoo vastavuoroisesta, toisiaan kunnioittavasta palvelusta seuraavasti:

H: Sä toit myös esille sen, että sillä on merkitys, miten sä ite hoidat asiat.

A: Niin, tottakai. Niinhän se metsä vastaa, kun sinne huutaa. Se on ihan yhtä iso asia, kun virkailijalta odottaa henkilökohtasta, inhimillistä palveluu. Että itsekii olla sillä tavalla siinä, ettei vaadi siltä virkailijalta, että ”sun on järjestettävä kaikki ja sun on sanottava kaikki nyt ja tässä ja osattava neuvoa heti”, että ne on semmosta kompromissii. Että kun asiat selviää, voi laittaa kirjeen jälkeinpäin tai jotain tommosta. Ne on puolin ja toisin. Kummatkaa ei oo antajia eikä ottajia eikä neuvon kysyjä. (H12)

Näiden asiakkaiden elämää kuvaa taisteluhenki ja toivo paremmasta tulevaisuudesta, jonne he ovat matkalla. Hyvän elämän elementit ovat saavutettavissa, koska ne ovat jo unelmissa ja toiveissa. Hyvään elämään kuuluvat monet tavalliset perusasiat: koti, työ, perhe, harrastukset. Taistelua on jatkettava, jotta ne saavuttaa. Toisaalta nämä asiakkaat kokevat, että heillä ei ole mitään menetettävää, koska he ovat jo niin paljon kokeneet ja menettäneet. Tulevaisuus tuo heille koko ajan parempia asioita. Tärkeintä on pysyä hengissä ja tulla toimeen itsensä kanssa. He eivät odota mitään loisteliasta elämää (vrt. Schank & Abelson 1977, 146-149), vaan pikemminkin tavoitteena on tavallinen elämä. Siitä heillä on kokemus lapsuudessaan, mutta välillä elämän tavoitteet hämärtyivät, kunnes ne jälleen toipumisen kautta löytyivät uudelleen, uudistuneina ja muuttuneina.

SINNITTELIJÄT

Tässä ryhmässä on viisi sellaista asiakasta, jotka ovat rakentaneet omaa elämäänsä sitkeästi sinnitellen pelkojensa ja jännittämisen kanssa. Siksi nimitän heitä sinnittelijöiksi. Kyse on erilaisista sinnittelijöistä kuin Heinosen (2006, 41-42) kuvaamat sinnittelijät, koska hänen tarkastelukulmansa suuntautuu työmarkkina-asemaan ja minä tarkastelen nyt hyvää elämää ja sen teemaa. Sinnittelijät ovat Heinosen luokittelun mukaan pääasiassa naisia ja vuorottelevat työttömyyden ja pätkätöiden välillä. Näissä haastattelemissani asiakkaissa on mukana sekä miehiä että naisia. Tyypillistä heille on se, että he syyttävät epäonnistumisistaan usein itseään. Erityisesti kaksi heistä on kokenut omien asioidensa kertomisen vaikeana ja se on viivästyttänyt asioiden etenemistä. He tiedostavat sen ja ovat vähitellen alkaneet rohkaistua, kun ovat pohtineet asiaa ammattiauttajien kanssa. Yksi heistä on taasen kokenut alusta alkaen niin, että pystyy kertomaan tilanteensa avoimesti ja se auttaa rakentamaan realistisia suunnitelmia. Kaikki ovat saaneet jonkinlaista apua viranomaisilta tilanteensa selkiyttämisessä.

Asiakkaiden pelot liittyvät monenlaisiin asioihin. He pelkäävät suuria ihmismassoja ja sitä, että eivät osaa toimia oikein. He pelkäävät kasvojen menettämistä, viimeisenkin ihmisarvon talleamista. Moni kuvaa itsetuntoaan heikoksi. Jännittäminen on tuttua monelle. Jännitetään sitä, osataanko tehdä mitään tai osataanko toimia oikein uusissa tilanteissa. Syyllisyys ja itsesyytökset valtaavat mielen usein. Häpeä, ahdistus, jaksamattomuus, toivottomuus ja yksinäisyys kuvaavat monien työttömyysajan tuntemuksia (ks. Kortteinen & Tuomikoski 1998). Häpeän lähteet voivat olla peräisin jo lapsuudenperheestä. Haastateltavilla on hyvin erilaisia lähtökohtia. He tulevat erilaisista perheistä. Toisilla on ollut perheen tuki aina ja edelleenkin he voivat turvautua perheen apuun. Toisilla perheolosuhteet eivät ole tukeneet millään tavoin kasvua tai valintoja, vaan asiakkaat ovat joutuneet selviytymään yksin jo pienestä lähtien. Joko perhe on vaatinut liikaa eikä ole arvostanut ihmisenä tai sitten perheeltä ei ole saanut mitään tukea, kuten alkoholitiperheiden lapset kertovat.

A: et se on niin ku mulle tullu tietysti lapsuudesta sekin, että kun se o... ei ollu kotona mahollisuus minkäänlais.. tai siis ei ollu minkäänlaista keskittymismahollisuutta. Se koulunkäynti oli mitä se oli. Perheess ryypättiin päivästä toiseen melkein ja kaikkee tällasta. Nää on ehkä syitä, tekosyitä, hakea sieltä, mutt kumminki, kyllähän se nyt jollain tavalla on vaikuttanu siihen että tota keskittymiskyvyt kaikki on ihan ...

H: koitko, että se oli turvatonta, se kotona oleminen?

A: no, olihan se omalla tavallaan tota sitäkin, mutta enemmänhän se oli sitä, ett ei ollu ketään siinä, kuka olis vähäkään jelpiny ja kaikkee tollasta...(H1)

Näiden asiakkaiden hyvän elämän teemana on tasapainoon pyrkiminen ja turvallisuuden saavuttaminen. Suunnitelmat on rakennettava vähitellen. Mitkään äkkinäiset, isot muutokset eivät paranna tilannetta, vaan ahdistavat ja pelottavat. Pieni tuuppiminen ja painostus on sallittua ja toivottuakin viranomaisien taholta, mutta pakkotilanteisiin ei haluta. He haluavat säilyttää elämässään tietyn perusturvallisuuden ja vakaat olosuhteet.

..Se on vaan se huono puoli nykypäivänä, että ku välillä tulee vähän mieleen että näitten päättäjien päätöksiä, että kun edes näitä harkinnanalaisia juttuja ruvetaan kuuntelemaan että tota pitäis nyt muuttaa sinne ja tehdä sitä ja sun on pakko mennä, sun on otettava töitä, tulee vähän tällanen mieleen. Eihän must. En mä voi nauttii työnteosta, jos mun on mentävä sellaseen työhön, missä mä en tykkää olla. Enkä mä, mä oon senluontonen ihminen, mä en uskalla vaihtaa, en mä. Tää on tää elämän meno nykypäivänä vähän semmosta, että kun mä oon saanu kämpän alle, niin mä oon helkatin tyytyväinen, enkä mä halua menettää sitä jonkin tyhmän patistuksen takia tonne jonnekin, missä ehkä on töitä. Niin vaihtaa paikkaa ja asuntoa ja kaikkee tollast, niin mä en siilleen niinku ymmärrä sitä...

H: liian isoja muutoksia?

A: on ne liian isoja muutoksia ja jos ne on vielä tollasella patistustyylillä elikä kun on vissiin keinot vähän lopussa tai sit yksinkertaisesti siel on vaan niin tyhmiä päättäjiä, jotta ne ei vaan ymmärrä näitä asioita ihan täysin. Mä tiedän, että täällä on useempi ihminen mitkä haluaa työn perässä juosta, en mä sitä sano, ja se on varmasti niille oikee tapa, mutta kun on taas semmosia, mitkä... Siinä pitäis vähän miettiä, että minkälainen siellä korvien välissä on noi systeemit, että pystyykö se ihminen tekemään siinä, tuleeko sille painetta, kaikkee tällasta. Ei se niin yksinkertanen asia oo, että sut heivataan tost yks kaks Helsinkiin asumaan... (H1)

Nämä asiakkaat joutuvat elämään omien jännitystilojensa ja pelkojensa kanssa päivittäin. Tavoitteena on koulutuksen vahvistaminen ja / tai vakituisen tai pitempiaikaisen työn saaminen. Omista asioista on hyvä päästä puhumaan välillä jonkun ammattiauttajan kanssa. Se rauhoittaa ja luo turvallisuutta. Tämä ryhmä tarvitsee erityisesti kannustusta ja positiivista palautetta onnistumisista. Turvallisuus on tärkeää. Viranomaisen vastaanotollakin on pystyttävä luomaan turvallinen ilmapiiri, jotta asiakkaalla on rohkeutta ottaa esille arkoja asioitaan. Tarvitaan riittävästi aikaa. Joskus tarvitaan ulkopuolinen ihminen osoittamaan hyvät asiat elämässä.

..että onhan monella paljon huonomminkii asiat, ei siilleen, kyllähän tässä nyt ihan suht hyvin nää asiat on. Sitt ei välillä vaan muista, tai siilleen aattele, mikä tilanne on. Mut on melkein tottunu siihen, että asiat on päin persettä. Sitt kun ne vähän menee paremmin, niin ei sit siilleen... (H5)

Tässä ryhmässä on kaksi asiakasta, jotka ovat elämässään toisaalta aivan eri ääripäissä ja toisaalta samalla viivalla. Toisella on takanaan pitkä työura saman yrityksen palveluksessa ja toisella ei ole ollut yhtään varsinaista palkkatyösuhdetta. Mutta he molemmat ovat valmiita uusiin yrityksiin. Heitä yhdistää valtava halu päästä eteenpäin, päästä aloittamaan jotain uutta. Mieli on avoin uusille väylille. Kotiin jääminen ei houkuttele.

...kyll mä nyt meinaan sitte, että mä en ainakaan jää nyt, kun toi (=kuntouttava työtoiminta) loppuu tuolla, jos ei sitä ennen, niin en mä meinaa kyllä jäädä, enää siis uudestaan kotia, ett kyll mä nytten, kun mä oon päässy tälleen alkuun, ni en mä enää niinku, se menis sitten taas ihan sinne, takasin putois, samaan pisteeseen heti nopeesti saattas mennä. Ett kyll mä lähen sitte johku, eteenpäin. (H6)

Toiselle on tullut erilaisten työllistymisyritysten kautta monenlaisia kokemuksia. Vaikka pettymyksiä ja epäonnistumisiakin on ollut, hän ei ole luovuttanut missään vaiheessa. Hän on aktiivinen monella elämänalueella ja on kekseliäästi arkuudestaan huolimatta löytänyt väylänsä ihmissuhteiden pariin. Hänen selviytymiskeinonsa ovat ainutlaatuisia ja osoittavat hänen luovuuttaan, jota hän ei vielä ole päässyt käyttämään riittävästi.

Tämän ryhmän hyvä elämän teema perustuu turvallisuuden tunteen saavuttamiseen. He tavoittelevat sitä sitkeydellä ja rakentamalla luottamusta ja turvaverkkoja eri puolille. Vuorovaikutustilanteet ja kohtaamiset ovat erityisen tärkeitä näille asiakkaille. Niissä tuetaan heidän tavoitteensa saavuttamista. Jossain vaiheessa tavoitteisiin lisätään opiskelu ja sen jälkeen työllistyminen. Itsetunto vahvistuu vähitellen siinä samalla, osin ammattiauttajien tuella. Heillä kaikilla on koti ja sen säilyttäminen on tärkeää. Koti on heille turvapaikka, jossa on hyvä, turvallinen olo.

TOISINAJATTELIJA

Asiakkaista löytyy yksi, jonka suunnitelmiin työ ei kuulu millään tavoin. Kaikilla muilla työhön meneminen tulee esille tavoitteena ja suunnitelmana ennemmin tai myöhemmin. Tämä asiakas rakentaa elämäänsä muille arvoille ja tavoitteille. Hänellä on selkeät mielipiteet, koska hän on pohtinut asioita paljon. Hän kokee asemansa yhteiskunnan yhdenmukaistamispaineissa hankalana, koska hän haluaisi elää toisin. Hän joutuu kärsimään siitä, ainakin taloudellisesti. Lisäksi hän kokee, että viranomaiset eivät ymmärrä hänen ajatusmaailmaansa eikä hän saa ansaitsemaansa kunnioitusta viranomaisilta elämäntapansa takia.

Asiakkaan kertomusta voisi verrata Kulmalan (2004, 233) haastattelemaan Tommin kertomukseen, joskaan haastattelemani asiakas ei miellä itseään syrjäytyneeksi tai laitapuolen kulkijaksi kuten Tommi, vaan aktiiviseksi osallistujaksi, jolla on hyvä terveys ja kunto ja terveelliset elämäntavat. Ristiriitoja syntyy viranomaisten kanssa, kun aktivointivelvoitteet olisi täytettävä. Asiakas on pohtinut ja pohtii paljon yhteiskunnallisia asioita ja ymmärtää sen, että yhteiskunnan rakenteet eivät kestä hänen laillaan ajattelevia kovin paljon, mutta silti hän ehdottaa, että joillekin se tulisi sallia.

..mull ei nyt oo kovin suurta henkilökohtasta halua tai tarvetta osallistua tähän yhteiskunnan tämmöseen taloudelliseen tuottavuuteen, että mä tietenkii ymmärrän myös sen, että enhän mä nyt tietenkään myöskään voi vaan elää tukien varassa, vaan nauttia mun elämästä ihmisten verorahoilla, että kyllähän tavallaan mullakin on tietty vastuu ja velvollisuus, siis kun mä nyt oon syntyny tähän yhteiskuntaa. Kyll munkin täytyis jollain tavalla osallistua tähän, ett mä en nyt täysin voi vaan vuosi vuoden perään vaan elää tukien varassa toisten verorahoilla, mutta tää on vähän tämmönen ristiriitatilanne, että täss on tän yhteiskunnan intressit erilaisia kun mun henkilökohtaset intressit, siin on tämmönen niinku tietynlainen konfliktitilanne, mikä tavallaan, mitä nyt tavallaan on aika vaikea ratkaista... että kyllä mä nyt tietysti tavallaan ymmärrän myöskin sen, että ei jotain kaupungin rahoja nyt viiti vaan tuhlata, jos tää, jos asiakas nyt ei aio tehdä mitään. Ett ehkä, ehkä tavallaan tän

yhteiskunnan pitäis sallia, että on tietty määrä ihmisiä, jotka vois tavallaan elää sen taloudellisen tuottavuuden ulkopuolella. (H7)

Ongelmana yhteiskunnan kannalta lienee se, että kuka määrittäisi, kenellä olisi oikeus ”nauttia elämästä” yhteiskunnan kustannuksella. Missä menee raja? Kuinka paljon tällaisia poikkeavia elämäntyylyjä voidaan sallia? Miten rakenteet kestävät ne? Tämän asiakkaan elämänarvoja ovat hyvä terveys, kuntoileminen, kierrättäminen, terveellinen ravinto. Hän ei aiheuta niillä haittaa toisille eivätkä ne ole muilta pois (vrt. Hyväri 2001, 256). Miten hän voisi toteuttaa ja noudattaa niitä ja osallistua samalla yhteiskunnan rakentamiseen? Hyväri (2001, 256) toteaa, että toisten kustannuksella eläminen, tässä tapauksessa yhteiskunnan kustannuksella, hyväksytään vain silloin, kun se katsotaan kokonaisvaikutukseltaan järkeväksi ja edulliseksi. Kuntouttavan työtoiminnan kautta asiakas on luonut sellaisen yhdistelmän, joka sopii elämänarvoihin, mutta se ei voi jatkua ikuisesti. Vai voisiko? Tai mitä sen tilalle? Mitkään muut yhteiskunnan perusodotukset eivät häntä kiinnosta. Hän kokee elävänsä hyvää elämää, mutta hän ei saa toteuttaa sitä rauhassa. Hänellä on ristiriitainen olo, kun yhteiskunta ei tue hänen pyrkimyksiään. Eikä hän ole ainut toisinajattelija.

Tämä asiakas on omassa elämässään rohkea toteuttamaan omanlaistaan hyvän elämän teemaa. Hän ei tavoittelekaan ns. kunniallista kansalaisuutta työtä tekevänä yhteiskunnan jäsenenä tai muuta yhteiskunnallista meriittiä itselleen, vaan on tyytyväinen, jos on sinut itsensä kanssa. Hän on opetellut tyytymään vähään ja on tyytyväinen elämäänsä. Toisaalta hän on avoin uudelle ja on valmis tarkistamaan suuntaansa aika ajoin, koska uskoo siihen, että ihminen muuttuu koko ajan ja hänenkin tavoitteensa ja ajatuksensa voivat muuttua. Perusasiat hänellä on kunnossa. Hänellä on koti. Hän on terve. Hän voi harrastaa haluamiaan asioita. Hän pärjää. Hänen elämän teemaansa viitoittaa rohkeus ja rehellisyys omia periaatteita kohtaan.

ITSELLISET

Luokittelin itsellisiksi kaksi asiakasta. Kutsun heitä itsellisiksi sen takia, että heillä on selkeästi omat tavoitteet ja tavoitteiden saavuttaminen on heidän mukaansa hyvin pitkälti itsestä kiinni. Heillä hyvään elämään kuuluu ehdottomasti työ. Toiselle työttömäksi jääminen ja itsensä työttömäksi mieltäminen oli hyvin vaikea prosessi, joka sisälsi häpeää, syyttelyä, pohdiskelua ja itsensä etsimistä. Pärjäämisen pakko on viitoittanut hänen tietään ja auttanut karikoiden yli.

...ensimmäinen 10 vuotta tyttömyydessä on ehkä vaikeinta ymmärtää, ett mä kuulun siihen porukkaan, sanaan työttömät. Että sitä jotenkii kai vältteli niinku työttömien koulutuksikii ja muita sen takia, että ”enhän minä ole kukaan heistä”... (H4)

Molempien asiakkaiden työttömyysaikaan on kuulunut monenlaista aktiivista toimintaa. Taloudellinen tilanne on kummallakin heikko, mutta se ei estä yrittämästä tai osallistumasta. Kumpikaan heistä ei ole hakenut toimeentulotukea. He vetoavat byrokraatiaan ja paperisotaan, jota he eivät halua. Työmarkkinatuella selviää, kun opettelee tulemaan toimeen vähällä. Heidän mielestään palkkatyöllä voi saavuttaa sellaisen taloudellisen tilanteen, että selviää paremmin ja voi tehdä hankintojakin. Se edellyttää tietenkin, että työstä maksetaan kohtuullinen palkka, vaikka olisi kyse tukityöstä. Samoin koulutuksen jälkeen olisi heidän mukaansa aina taattava työtä, jotta koulutuksen antamia tietoja ja taitoja pääsisi testaamaan ja niistä olisi hyötyä.

Työttömyydestä ei ole muodostunut heille loukkua, mutta kummallakin on kova halu työelämään, vaikka pätkätöihin, mutta mieluiten pysyvämpään paikkaan. Työn mukana tulee myös työyhteisö, jolla on tärkeä merkitys molemmille. Jos työyhteisö on avoin, rento ja reilu, se tukee työssä viihtymistä. Tasa-arvoisuus työntekijöiden kesken on tärkeää. Työn saaminen on eniten itsestä kiinni heidän mielestään. Pärjäämisen ideologia ohjaa heidän elämäänsä. Selviytyminen on kunniallista.

Elämän kertomus koostuu siitä, kun on kovaa, yrittää selvitä, on selvinnyt ja on ylpeä siitä. (Pohjola 1994, 130; Kortteinen 1992, 43, 50; Heinonen 2006, 231-232.)

Toiminnallisuus kuvaa heidän elämäänsä. Heille on tärkeää yhteiskuntaan kiinnittyminen nimenomaan työn kautta. Sitä kautta löytyy elämän mielekkyys, vaikka heillä on muitakin tapoja löytää elämän sisältöä. Työn avulla saavuttaa myös taloudellisesti paremman aseman, joka on myös tärkeää heille. Kumpikaan ei mainitse tavoitteissaan perhettä. Molemmilla on asunto, mutta se ei merkittävästi tule esille puheessa. Se on heille tavallaan itsestäänselvyys. Ainoa asia, mikä heidän hyvästä elämästään puuttuu, on työ. Elämän teemana on hyvän työn löytäminen ja tavoitteena on olla nimenomaan hyvä työntekijä. Sitä kautta he voivat toteuttaa myös muita mahdollisia tavoitteitaan, joita ei haastattelussa tule ilmi. Näillä asiakkaila niitä olettaisi olevan.

TUKEA TARVITSEVAT

Tähän ryhmään luokittelin kolme asiakasta. Hyvän elämän teema näillä asiakkaila rakentuu pala palalta ja he ovat vasta alkutaipaleella. Heidän unelmansa ja toiveensa ovat kuitenkin selkeytyneet. Kaikki haluavat opiskella jollain tavalla ja saada sitä kautta pysyvämpää asemaa työmarkkinoillakin. Nämä asiakkaat tarvitsevat aikaa, tukea ja vähitellen rakentuvia prosesseja.

He ovat kohdanneet monenlaisia viranomaisia. Viranomaisten joukossa on vain harvoja, jotka ovat onnistuneet saavuttamaan asiakkaiden luottamuksen. Kahdella asiakkaalla ikävät viranomais- ja elämäkokemukset leimaavat jo lapsuutta ja nuoruutta. Voisivatko kertomukset olla toisenlaisia, jos heillä olisi hyviä asiakkuuskokemuksia alusta alkaen? Jokainen asiakastapaaminen on merkittävä. Yhdellä asiakkaalla viranomaiskokemukset alkoivat vasta aikuisiällä, mutta sen jälkeen niitä on ollut jatkuvasti. Heillä on ollut erityyppisiä elämänvaiheita, joihin he

ovat tarvinneet tukea ja apua. Aina sitä ei ole ollut riittävästi saatavilla tai avusta ei ole ollut hyötyä. Heitä yhdistää yhteinen toive tukihenkilöstä. Jos selviytymisen tukena olisi luotettava, yksi henkilö, olisi helpompi hoitaa asioita ja tehdä suunnitelmia. Elämä helpottuisi monin tavoin ja turvallisuudentunne lisääntyisi. Tukihenkilön tarve korostuu erityisesti erilaisissa siirtymävaiheissa.

...pitäs varmaan sitte olla tämmönen joku tietty tukihenkilö, joka sitte aina tulis mun mukaan., että varmaan vois paljon siis auttaa, mutt varmaan sitte taas näitten tiettyjen viranomaisten käytös vois tietyll lailla vois muuttua, ett se ois tietyll lailla mun mukana, ett niinku se ois ihan eri lailla, jos mä menisin taas yksin. (H2)

Tukihenkilön tarve on ilmeinen, mutta ainakin tätä asiakasta arveluttaa viranomaisten suhtautuminen, jos hänen mukanaan on avustaja. Se saattaa hävettää. Tukihenkilöä tarvittaisiin myös asiakirjojen ja säädösten tulkkaamiseen, niiden ymmärrettävyyden parantamiseen. Tukihenkilön tarve olisi työpaikkaa haettaessa, lomakkeita täytettäessä ja viranomaisten vastaanotoilla. Tukihenkilön pitäisi tuntea asiakas hyvin. Hänen olisi ymmärrettävä. Hänen olisi kuljettava rinnalla pitkän aikaa. Tavanomaisessa virastotyössä siihen ei ole juurikaan mahdollisuuksia, vaan tarvitaan lähityöntekijöitä, joilla on mahdollisuus tukea asiakasta palveluprosessin aikana. Tukihenkilön pitäisi olla saatavilla, mutta häntä ei tarvita joka vaiheessa. Asiakkaan oman autonomian pitää säilyä, joten tukihenkilösuhde on rakennettava taiten ja äärimmäisellä herkkyydellä. Lisäksi tarvitaan yhteistyötä eri ammattilaisten kesken, jotta tarpeelliset tiedot välittyvät ja asiakkaan prosessi etenee hänen toivomaansa suuntaan. Asiakas on paras suunnan näyttäjä ja määrittelijä tässäkin tilanteessaan.

Nämä asiakkaat tarvitsevat aikaa saavuttaakseen tavoitteensa. He haluavat edetä hitaasti kiiruhtaen, yksilöllisesti, välillä tukeen turvautuen. Heidän identiteettinsä on vähitellen uudelleenrakentumassa ja se tarvitsee tukirakenteita avukseen ajoittain. Hyvä elämä rakentuu myös heillä perusasioista, joista osa on kunnossa, kuten asunto ja perhetilanteet, mutta oma terveys, koulutus ja työ vaatii vielä selvityksiä ja

ponnisteluja. Heillä elämän teemaa voisi kuvata luottamuksen saavuttamisella. Luottamus liittyy sekä ympäristöön että heihin itseensä. Se on pohja, jolle tulevat tavoitteet voivat rakentua, sitten kun pohja on riittävän tukeva.

7 TULOSTEN TARKASTELUA

ASIAKASLÄHTÖISYYS

Alkuperäinen ajatukseni oli määritellä asiakaslähtöisyys-käsitettä yhdessä asiakkaiden kanssa, koska sanasta on tullut slogan, jota viljellään melko huolettomastikin joka puolella, mutta sen ääreen ei pysähdytä. Sitä pidetään kenties liian itsestäänselvänä ilmaisuna. Määrittelemisen on yhtä vaikeaa asiakkaille kuin se on tutkijoillekin, koska asiakaslähtöisyyden käsite on vaikea ja monimuotoinen. Asiakaslähtöisyys on järjestelmälähtöinen sana, kuten asiakaskin. Se on tavoite- ja laatukieltä, josta asiakkaat eivät ole perillä ja jota he eivät ymmärrä. Tutkimukseni osoittaa, että asiakaslähtöisyydellä on sanana merkitystä vain muutamille asiakkaille, mutta asiakaslähtöisyyteen liitettäviä elementtejä löytyy kaikkien asiakkaiden kertomuksista paljon. Sellaisia asioita ovat mm. luottamus, ymmärtäminen, arvostus, aitous ja välittäminen. Ne asiakkaat, jotka liittävät sanaan merkityksiä, korostavat kuuntelemisen tärkeyttä, yksilönä kohtelemista ja vastavuoroisen kunnioituksen merkitystä. Miesten ja naisten välillä ei ole eroa vastauksissa. Eivätkä eri ikäistenkään vastaukset ole poikkeavia. Myös ne asiakkaat, joille sanasta ei tullut mitään miellelyhtymiä, ovat hyvin heterogeeninen joukko. Sukupuoli ei mitenkään erotu vastauksissa muutoinkaan. Haastateltavien iälläkään ei ole suurta merkitystä vastausten sisällön suhteen. Ainoastaan aktivointisuunnitelmiin suhtautumisessa on havaittavissa enemmän ikään liittyviä eroja. Nuorille aktivointisuunnitelma paperina ei merkitse mitään, kun taas vanhemmille asiakkaille se toimii kokoavana, tulevaisuutta viitoittavana suunnitelmana. Suunnitelman allekirjoittaminen ei ole myöskään asiakkaille niin sitouttava kuin viranomaiset usein toivovat ja olettavat.

Kunnioitukseen liittyvät sanat status (asema sosiaalisessa hierarkiassa) ja arvokkuus (joka viittaa tunteisiin, joita status herättää muissa). Statuksen ja arvokkuuden suhde on monimutkainen. Arvoa voidaan ajatella olevan myös esineillä. Arvokkuus ja kunnioittaminen eivät ole ihan sama asia. Hyväksyntä osoittaa molemminpuolista vastavuoroisuutta, mutta ei vielä tuo mukanaan keskinäistä kunnioitusta. Kunnioitus poistaa sosiaaliset rajat ja etäisyydet ja se toteutuu, kun pystyy arvioimaan itsensä toisten silmien kautta ja itse asiassa yksilön olemassaolo toteutuu vasta toisten olemassaolon kautta. Toisaalta kunnioitus voi johtaa järjettömyyksiin, kuten vaikkapa natsi-Saksassa. (Sennett 2003, 53-55.) Jotkut radikaalit tasa-arvon kannattajat ovat kuvitelleet, että jos materiaallinen puoli jakautuisi tasan, niin keskinäinen arvostus ja kunnioittava käyttäytyminen leviäisi spontaanisti kaikkialle. Molemminpuolisuus ei kuitenkaan toteudu näin helposti, vaan se vaatii työtä. Kunnia ja kunnioitus on sosiaalisesti ja psykologisesti monimutkaista. Toiminnot, jotka edellyttävät kunnioittamista, toisten tunnustamista, ovat vaativia ja vaikeaselkoisia. (emt., 59.) Kunnian saavuttaminen tai menettäminen mahdollistuu Sennettin mukaan kolmella tavalla: 1) itseään ja omia kykyjä ja taitoja kehittämällä, 2) itsestään huolehtimalla niin, ettei ole taakkana muille ja 3) antamalla toisille takaisin kunnioitusta (emt., 63-64). Vastavuoroisen kunnioituksen saavuttaminen ja ylläpitäminen on siis varsin vaativaa.

Haastattelemiani asiakkaat ovat menettäneet itsensä kunnioittamista menettäessään työnsä ja asemansa työtä tekevänä kansalaisena. Se on aiheuttanut heille monenlaisia tunteita ja tuntemuksia, kuten häpeää, voimattomuutta ja turhautumista. Saavuttaakseen takaisin itsensä kunnioituksen, he tarvitsevat usein viranomaisten ja / tai muiden verkostojen tukea. Virastot eivät voi silloin olla paikkoja, joissa asiakas menettää viimeisenkin kunnioituksensa, vaan niiden pitää auttaa asiakasta rakentamaan omaa kunnioitustaan takaisin, Sennettin sanoin, auttamalla heitä huolehtimaan itse itsestään.

Kuuntelun taito, jota asiakkaat tuovat esille asiakaslähtöisyyden elementtinä, on myös vaikea taito. Asiakkaat kertoivat tapaamisista, joista heille jäi vaikutelma, että työntekijä oli vain kuuntelevinaan, eikä ollut läsnä tilanteessa. Tai työntekijä oli ymmärtävinään, mutta osasi vain voivotella. Dialogisuus ei toiminut. Kohtaamisissa keskusteluyhteys pitäisi pystyä luomaan luontevaksi ja vuorovaikutussuhde tasavertaiseksi, jossa molemmat ovat läsnä. Sitä kautta löytyy myös yhteinen ymmärrys. Ymmärtämisessä on kyse yhteisten merkitysten rakentamisesta, mutta ei niin, että ymmärretään liikaa, vaan yritetään löytää uutta yhteistä aluetta osapuolien välille. (Mönkkönen 2002, 57.) Kysymykset ovat tärkeitä. Kysymysten oikea-aikaisuus ja ymmärrettävyys ovat tärkeitä. Oikeat kysymykset viestittävät välittämistä. Ne osoittavat kuuntelemisen ja ymmärryksen tason.

Asiakkaat haluavat tulla kohdelluiksi yksilöllisesti, ainutlaatuisina yksilöinä. Silti he eivät halua joutua leimatuiksi, erilaisiksi. Jokaiselle pitäisi suoda oma tahti edetä, myös hitaammille olisi annettava aikansa. Yhä kiihkeätahtisemmaksi muuttuva yhteiskunta edellyttää meiltä monesti nopeaa toimintaa, ripeitä ratkaisuja ja jatkuvaa tavoitteiden tarkentamista. Kun palvelujärjestelmän pakkotahtisuus kasvaa ja maailma monimutkaistuu, henkilökohtainen apu jäänee yhä vähemmälle. Miten käy silloin niiden asiakkaiden, jotka todellakin tarvitsevat apua vaikkapa lukihäiriönsä, mielenterveys- tai päihdeongelmansa tai muun puutteensa takia? Kun asiakkaiden kanssa tehdään yhteisiä suunnitelmia, olisi otettava huomioon myös yksilöllisen etenemisen mahdollisuudet, mutta olemassa olevat järjestelmät eivät sitä juurikaan salli, vaan ihminen putoaa helposti kokonaan ulkopuolelle. Siihen ei millään yhteiskunnalla pitäisi olla varaa, joten myös hitaammin eteneville asiakkaille olisi löydettävä paikkansa ja annettava aikansa (ks. myös Arnkil ym. 2007, 10). Kuntouttava työtoiminta on monille hyvä aloituspaikka, mutta sen jälkeenkin pitäisi löytyä yksilöllisiä, eritasoisia jatkoreittejä. Asiakkaat eivät pahastu pienestä patistelusta, jos tarjolla on useita vaihtoehtoja, eikä ketään pakoteta yhteen muottiin.

Pieni patistelu tai eteenpäin tuuppiminen edellyttää toimivaa työntekijä-asiakassuhdetta, jossa luottamus toimii.

Luottamuksen rakentaminen ei tapahdu hetkessä. Monet asiakkaat kuvaavat sitä, että se rakentuu vähitellen, kun kumpikin osapuoli oppii tuntemaan toisiaan. Koska kohtaamisissa on mukana molempien tai kaikkien osapuolten aikaisemmat kokemukset ja kuullut kertomukset, on alkuvaiheella tärkeä merkitys luottamuksen syntymisen kannalta. Kertaalleen menetettyä luottamusta asiakkaan on vaikea uudelleenrakentaa, mutta työntekijän sitkeydellä se on saavutettavissa, kuten mm. monet TYP:n asiakkaat kuvaavat. Viranomaisen on myös osattava asiansa, oltava asiantuntija sekä hyvä kuuntelija ja asiakasta aidosti arvostava, jotta hän voi saada asiakkaan luottamuksen syntymään.

Asiakkaiden antamat merkitykset asiakaslähtöisyys-sanalle ovat samoja, joita kirjallisuudestakin löytyy (mm. Pohjola 1999; Kokkola ym. 2002; Kiikkala 2002; Compton ym. 2005; Spicker 1993). Tutkimukseni toi haastattelemieni asiakkaiden omia ajatuksia ja kokemuksia esille. Heidän äänensä kuuleminen ja heidän kertomustensa avaaminen oli tärkeää. Vaikka käsitteeseen sisältyy valtavasti hienoja asioita, joita kaikissa kohtaamisissa pitäisi toteuttaa, se ei aina ole mahdollista. Valta on aina läsnä kohtaamisissa, joten työntekijä ja asiakas eivät voi olla samalla viivalla, mutta silti siihen suuntaan kannattaa pyrkiä. Päädyn konstruktionistiseen lopputulokseen asiakaslähtöisyyden suhteen (vrt. Jokinen ym. 1995, 12-13). Siten asiakaslähtöisyys olisi muodostettava jokaisessa suhteessa erikseen. Sen sisältö olisi rakennettava tunnustellen, kuunnellen ja yksilöllisyyttä kunnioittaen jokaisen asiakkaan kanssa, koska jokainen asiakas on erilainen. Kontruktionismi jättää tilaa käsitteen moniselitteisyydelle ja antaa tilaa uusille tulkinnoille.

Tässä tutkimuksessa minulle käy samoin kuin tutkiessani gradussani syrjäytymisen käsitettä. Silloinkin aloin kyseenalaistaa käsitettä ja niin käy nytkin. Koska

asiakslähtöisyys on vaikeaselkoinen sana kaikille, kannattaako sitä käyttää? Tai käyttö kannattaa rajata laatuksivauksiin, viranomaisten väliseen kieleen. Mielestäni olisi tärkeämpää avata käsitteen sisältöä ja ottaa käyttöön niitä yksittäisiä elementtejä, joita siihen sisältyy. Esimerkiksi keskinäisen kunnioittamisen ja luottamuksen saavuttamisessa on paljon haastetta. Vuorovaikutuksen laatu on tärkeää. Asiakslähtöisyyden voisi korvata myös hyvällä palvelulla tai toimivalla yhteistyöllä. Jokainen työpaikka voisi asiakkaiden kanssa yhdessä miettiä, mitä hyvä palvelu tai toimiva yhteistyö on käytännössä. Niitä olisi helpompi avata ja muuttaa osatekijöiksi. Siitä huolimatta, olkoon käsite mikä tahansa, sen sisältö olisi rakennettava yksilö- ja tilannekohtaisesti ja myös kunkin asiakkaan henkilökohtaisen tuen määrä ja rakenne olisi neuvoteltava aina asiakaskohtaisesti erikseen.

KOHTAAMISET

Kaikki asiakkaat tuovat kertomuksissaan esille hyvin samantapaisia asioita liittyen huonoon ja hyvään kohteluun. Iällä ja sukupuolella ei ole merkitystä. Kaikki asiakkaat toivovat inhimillistä, asiakasta arvostavaa, vastavuoroista ja avointa suhdetta viranomaisiin. Onko meillä viranomaisilla rohkeutta lähteä sellaiseen suhteeseen ja houkutella myös asiakkaat mukaan? Oman aineistoni perusteella siinä onnistutaan TYP:ssa ja kuntouttavassa työtoiminnassa pääsääntöisesti, mutta työvoimatoimistossa ja sosiaalitoimistossa satunnaisesti. Kaikissa paikoissa on varmasti samanlaista asiakaskuntaa, mutta mistä ero johtuu? Yhtenä selityksenä lienee asiakkaidenkin asenne, mutta myös viranomaisten asenteella ja suhtautumistavoilla on erittäin tärkeä merkitys.

Valta on läsnä kaikissa viranomaisten ja asiakkaiden kohtaamisissa. Kertomuksista löytyi valitettavan paljon viranomaisten ylivaltatilanteita, joissa asiakslähtöisyyden elementit eivät voi toteutua. Harmillisinta on se, että ylivaltatilanteita syntyy siellä, missä suurin osa asiakkaista joutuu asioimaan eli työvoimatoimistossa ja sosiaalitoimistossa. Voisiko tällaisessa tilanteessa esitetty rutiineista poikkeava

kysymys, kuten ”miten voit?” tai ”kuinka jaksat?”, muuttaa tilanteen? Siihen minulla ei ole asiakkaiden suoria vastauksia. Varmasti näitä kysymyksiä käytetäänkin usein, mutta käytetäänkö riittävästi? Tai käytetäänkö muiden asiantuntijoiden apua tarpeeksi? Viranomaisten keskinäistä yhteistyötä tarvitaan, jotta asiakkaiden polut etenisivät oikeaan suuntaan. Yhtä lailla tarvitaan myös aitoa kiinnostusta asiakkaan tilanteeseen, joka taasen edellyttää kiinnittämään huomiota vastaanottoajan pituuteen (Vrt. Arnkil ym. 2007, 57, palvelun yksilöllisyys).

Vallan yhteiskäyttötilanteissa tai valtautumiseen ylletessä asiakas saa äänensä kuuluviin ja hänen ainutlaatuinen ihmisarvonsa säilyy. Useimmiten valtautuminen onnistuu parhaiten tekemisen kautta, toiminnallisesti. Kuntouttava työtoiminta valtauttaa monia. Tekemisen paikkoja on liian vähän. Myös tekemisen laadulla on merkitystä eli tekemisen on oltava mielekästä. Haastattelemiltani asiakkailta tekemisen paikat on viety aikoinaan, kun työ on loppunut ja tilalle on tullut työttömyyden tyhjiys. Kun työttömyys on jatkunut pitkään, se on murentanut asiakkaiden itseluottamusta ja uskoa tulevaisuuteen. Valtautumistilanteiden kautta he ovat saavuttaneet tulevaisuudenuskonsa uudelleen ja uskaltavat suunnitella elämäänsä eteenpäin. Siksi valtautumisen paikkoja pitäisi olla enemmän tarjolla ja niillä pitäisi olla jatkuvuutta. Myös vapaaehtoistyölle tai vastaaville olisi annettava arvonsa ja ne pitäisi sallia yhteiskuntaa rakentavina toimina myös yksilöiden hyödyksi turvaten mm. heidän toimeentulonsa.

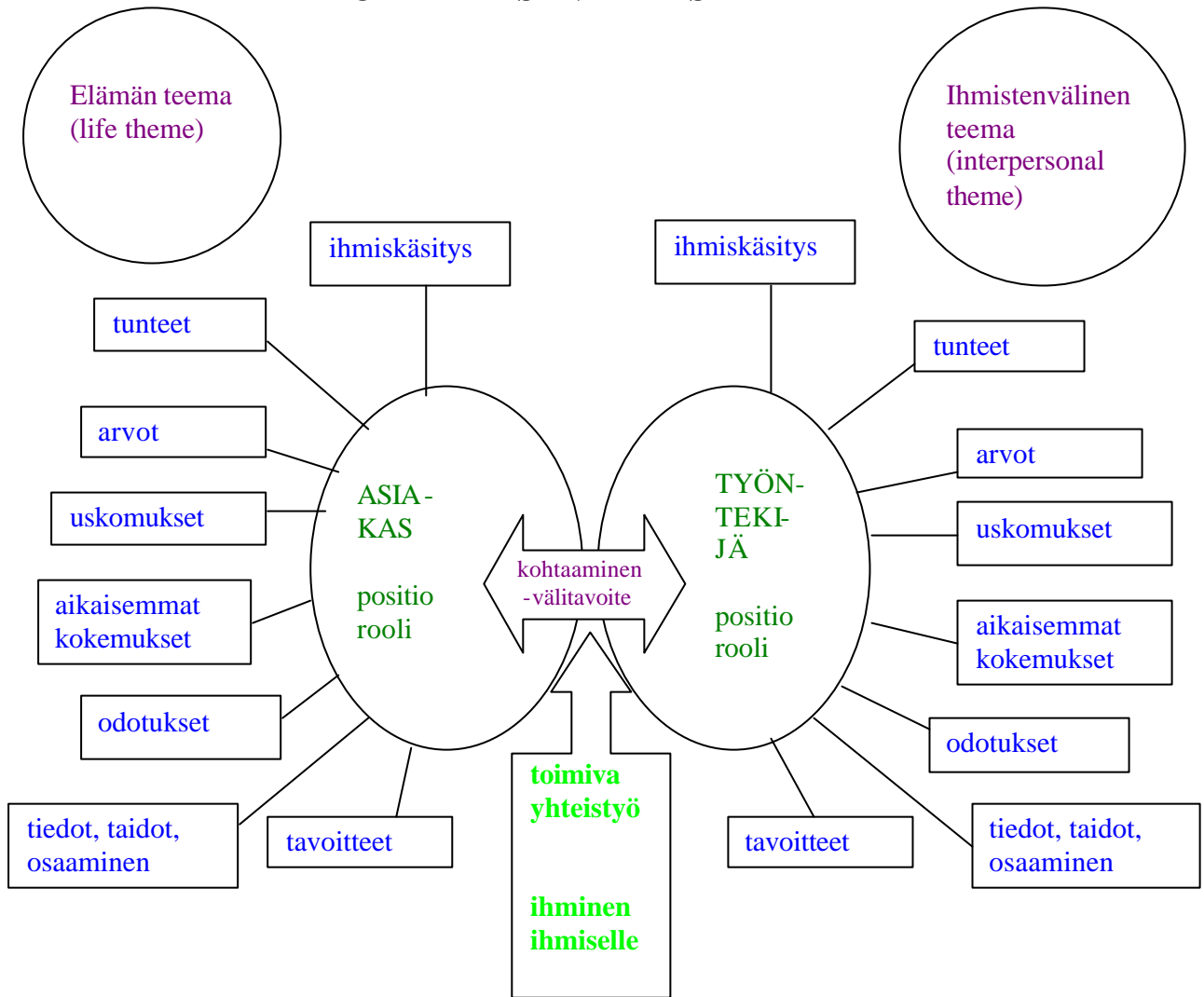
Asiakkaiden ja viranomaisten välisissä kohtaamisissa syntyy helposti rutiininomaisia skriptejä, joita molemmat osapuolet toteuttavat. Viranomaisten toimintaa säätelevät mm. lait, toimintaympäristö ja sen toimintamallit, tulostavoitteet ja aikarajoitukset. Asiakkaiden toimintaan vaikuttavat hoidettava asia, viranomaisen tunteminen, oma henkilökohtainen tilanne ja rohkeus sekä yhtä lailla aikarajoitukset. Tutuissa skripteissä pitäytyminen on turvallista. Rajojen rikkominen aiheuttaa helposti hämmennystä ja sekaannuksia. Rajojen rikkomista pitäisi tapahtua kuitenkin

enemmän puolin ja toisin, koska silloin syntyy mahdollisuus muutoksille ja uusille ajatuksille.

Kohtaamisissa on läsnä monia vaikuttavia elementtejä, joita olen koonnut seuraavaan kuvioon. Tämäkään ei ole tyhjentävä esitys, mutta kokoaa yhteen oleellisimpia tämän tutkimuksen aikana esille tulleita asioita. Osa tekijöistä on näkyvämmiin läsnä kohtaamisissa ja osa vain tiedostamattomalla tasolla, mutta halusin ottaa ne tähän esille, koska halusin selventää itsellenikin kokonaiskuvaa tilanteesta. Kohtaamisten sisältämien asioiden monimuotoisuus lisää tilanteiden haasteellisuutta. On monta seikkaa, joiden takia suhde voi onnistua, mutta myös epäonnistua. Edellä olen käynyt läpi tämän tutkimuksen asiakkaiden esille tuomia asiakaslähtöisyyden elementtejä. Kuviossa olen korvannut asiakaslähtöisyyden toimivalla yhteistyöllä.

Oletan, että asiakkaan mukana kohtamisiin tulee enemmänkin hänen elämän teemaansa eli sitä, mitä ihminen haluaa elämältään. Molempien osapuolten kohtamisessa on mukana ihmistenvälinen teema, mutta oletan, että se on työntekijöillä vahvemmin esillä. Ihmistenvälinen teema on sidoksissa rooliin vahvasti, koska teema määrittää sitä, miten ihmiset käyttäytyvät toisiaan kohtaan tietyssä tilanteessa. (Schank & Abelson 1977, 138-144.) Kun suhde toimii vastavuoroisesti, työntekijä auttaa asiakasta saavuttamaan tavoitteensa, toteuttamaan elämän teemaansa ja molemmat osapuolet kunnioittavat toisiaan. Tavoitteiden osalla asiakkaalla on luultavimmin kohtamisissa mukana tapaamisen tavoitteet, joita ohjaa hänen elämän teemansa. Työntekijän tai työntekijöiden tavoitteissa on mukana tapaamiseen liittyvien tavoitteiden lisäksi mm. organisatoriset tulos- ja vaikuttavuustavoitteet ja lainsäädännölliset tavoitteet.

KOHTAAMISEN KEHYS



Kuvio 3: Kohtaamisen kehys

Jokainen kohtaaminen on erilainen ja siinä korostuvat eri asiat. Oleellista on tiedostaa yllä olevia tekijöitä, jotka voivat olla vaikuttamassa kohtaamisissa. Tärkeintä olisi eri osapuolten aito läsnäolo ja kunnioitus tilanteissa, jolloin tiedostaminen mahdollistuu. Tilanneherkkyyden löytäminen ja säilyttäminen on tärkeää. Silloin on myös mahdollista rakentaa yhteisiä välitavoitteita ja suunnitelmia, joiden toteutumismahdollisuus kasvaa.

Tässä tutkimuksessa en ole tarkastellut tarkemmin mm. ihmiskäsityksiä, arvoja tai eettisiä kysymyksiä. Ne liittyvät kuitenkin asiakaslähtöisyyteen ja olen sivunnut niitä

käsitteitä tutkiessani, joten koin tarpeelliseksi ottaa ne mukaan kuvioon. Aihealueina ne ovat niin laajoja, että edellyttäisivät toisen tutkimuksen ja orientaation.

TYÖNTEKIJÄT

Tässä tutkimuksessani keskityin pelkästään asiakkaiden haastattelemiseen ja jätin tietoisesti kohtaamisten toisen osapuolen, viranomaiset, pois, koska halusin kuulla asiakkaiden ääntä. Mm. Matti Tuusa (2005) on lisensiaattitutkimuksessaan valottanut viranomaisten näkemyksiä ja niitä kovia ja ristiriitaisiakin paineita, joissa työtä tehdään.

Työntekijät ovat mukana asiakkaiden kertomuksissa olennaisena osana. Heitä kiitetään, moititaan ja jopa säälitellään. Asiakkailla riittää empatiaa työntekijöitäkin kohtaan. Yhtä lailla he toivovat empaattisuutta työntekijöiltä omassa tilanteessaan. Työntekijöiltä vaaditaan paljon osaamista. On hallittava kokonaisuuksia ja toisaalta olisi oltava erikoisosaamista, joiden välissä on tasapainoiltava. Mutta eivät asiakkaat vaadi kohtuuttomia, vaan sitä, että asiat selvitetään mahdollisuuksien mukaan. Työntekijöiltä odotetaan rehellisyyttä ja virheiden myöntämistä suoraan, inhimillistä toimintaa. Se on hyväksyttävämpää kuin virheiden salaaminen tai toisten syytteleminen. Ei työntekijöiltäkään odoteta ihmeitä. Toki asiakkaat ymmärtävät rajoitteet. Pikemminkin heitä odotetaan aitoutta, avoimuutta, reiluuutta ja helppoa lähestyttävyyttä. Asiakkaat toivovat, että työntekijät käyttäytyvät kuin ihminen ihmiselle.

Holstein ja Gubrium (2000) kirjoittavat, kuinka työpaikasta pyritään nykyisin luomaan kodinomaisen paikka, jossa muokataan identiteettiä totaalisen laatuohjelman avulla, joka toisaalta takaa etuja työntekijälle, mutta toisaalta varmistaa jatkuvan tarkkailun ja edellyttää perheenomaista vastuullisuutta. Foucaultin panopticon toimii siis työpaikoillakin (Foucault 1980). Paternalistisesta johtamisesta on siirrytty maternalistiseen johtamiseen, jossa opetetaan mm. erilaisia tunteiden

hallinnan keinoja ja tiimin tehokkuuden parantamista. (Hostein & Gubrium 2000, 220-221.) Tähänkö on tultu? Voiko tällaisessa työyhteisössä valtautua siinä määrin, että kykenee valtauttamaan asiakkaan? Ovatko tulostavoitteet ylittäneet ihmisarvon?

Vaikka keskityin suhteen toiseen osapuoleen, en halua täysin unohtaa toistakaan. Työympäristöllä, sen toimintamalleilla, arvoilla ja työn arvostamisella on oleellinen merkitys siihen, miten työntekijät jaksavat. Kun on kyse ihmissuhdetyöstä, asiakkaiden kohtaamisista, on tärkeää, että työntekijällä on voimavaroja tehdä työtä. Tehokkuusvaatimusten lisääntyessä työntekijöiden jaksaminen on työpaikan tärkein tekijä eikä sitä saa jättää huomiotta. Sitä kautta toivottavasti työntekijöille syntyisi sellaista valtautumista, jonka avulla he pystyvät tuomaan yleiseen tietoon myös asiakkaiden elämää tai palvelujärjestelmiä koskevia muutostarpeita. Sitä tehdään aivan liian vähän, vaikka tietoa varmasti on. Eikö siis ole jaksamista? Vai onko kyse arkuudesta, vallan puutteesta, vähättelystä? Kiireen keskellä syytetään ajan puutetta yleisimmin, jolloin kyse on toisaalta resursseista, toisaalta arvoista ja työn järjestelyistä. Jatkuvien organisaatiouudistusten keskellä työntekijöiden äänikään ei kuulu. Työnohjauksella voi olla yksi tärkeä rooli työntekijän valtauttamisessa. Lisäksi tarvitaan työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisiä areenoja, joissa voidaan luoda yhteistä uutta tietoa, jota voisi viedä päättäjille asti.

HYVÄ ELÄMÄ?

Asiakkaat jatkavat elämän teemansa toteuttamista kohti parempaa tulevaisuutta, toivottavasti, ja viranomaiset yrittävät auttaa sen saavuttamisessa. Yleisesti ottaen asiakkaiden kertomuksista välittyi positiivinen henki. Heillä on suunnitelmia. He ovat jo nousseet häpeästä ja itsesyytöksistä ja heidän itsetuntonsa on vahvistunut. He ovat oppineet tulemaan toimeen vähälläkin rahalla. He ovat löytäneet elämäänsä arvoja, joita he pystyvät toteuttamaan. Hyvän elämän mielikuva on monella muuttunut siitä ajasta, kun he ovat olleet aikanaan työelämässä tai jotkut poissa yhteiskunnan valtavirrasta, kuten päihdekierteessä. He eivät odota loistokasta elämää, vaan ihan

tavallista, turvallista elämää, johon kuuluu useimmilla oma koti, työ tai opiskelu, harrastuksia, taloudellinen turva ja mahdollisesti perhettäkin. Osa tavoitteista on jo saavutettukin, mutta toisten kanssa ollaan vasta alkutaipaleella. Tavoitteisiin edetään yksilöllisesti, vähitellen. Toisille työ on niin tärkeä, että työtä ja työyhteisöä kohtaan on paljon odotuksia. Työelämän jatkuvien muutosten takia työelämä on tänä päivänä hyvin erilainen kuin se oli monien asiakkaiden jäätyä työttömiksi 1990-luvun alussa. Koska työntekijöistä on pulaa, olisi työpaikkojenkin syytä ottaa huomioon uusien työntekijöiden yksilölliset tilanteet. Työpaikoilla tarvitaan erilaisuuden hyväksymistä ja joustavuutta erityisesti uusien tulokkaiden kohdalla, jotta heilläkin olisi mahdollisuus kiinnittyä työpaikkaan ja saavuttaa ”kunniallinen kansalaisuus”.

Vain yksi asiakkaista on sellainen, joka ei halua markkinatalouden oravanpyörään mukaan, tällä hetkellä. Hänelle muut elämänarvot ovat nyt tärkeämpiä. Jos hänellä olisi paljon rahaa, hän pystyisi toteuttamaan tavoitteitaan, mutta kun hän elää yhteiskunnan tukien varassa, hänen elämänsä puututaan. Aktivointivelvoitteet koskevat häntäkin. Hän pohdiskelee sitä, tuleeko hän toimeen 40 % normaalia pienemmällä toimeentulotuella, jotta hän voi toteuttaa tavoitteitaan, vai onko hänen suostuttava vastentahtoisesti aktiivitoimenpiteisiin. Yhteiskunnan reunaehdot antavat joustonvaraa tiettyyn rajaan asti, mutta kovin yksilöllisiä vaihtoehtoja ne eivät salli, joten joustavuus on jossain määrin rajallista. Tämäkin asiakas joutuu suostumaan velvoitteisiin, mikäli hän haluaa normaalin toimeentulon. Silloin hänen hyvän elämänsä tavoitteet pirstoutuvat ja hän pääsee toteuttamaan niitä ehkä vain osittain.

Hyvän elämän määrittely on yhtä yksilöllistä kuin hyvä palvelukin. Kun kokosin yhteen niitä asioita, joita haastattelemanasi asiakkaat liittävät hyvään elämään, ne ovat elämän perusasioita. Monet näistä asiakkaista ovat läpikäyneet tai ovat käymässä läpi itsetutkiskeluprosessia ja omaa kasvua tavoitellessaan hyvää elämää. He toivovat, että he saavuttaisivat sisäisen rauhan ja tasapainoisuuden, itseluottamuksen sekä turvallisuuden tunteen. Sitä kautta hyvää elämää pääsis i rakentamaan.

8 POHDINTOJA TUTKIMUKSESTA

Tutkimusprosessini on ollut mielenkiintoinen. Olen päässyt kohtaamaan monenlaisia asiakkaita, kuulemaan monia kertomuksia ja perehtymään useisiin käsitteisiin. Aihetta olisi voinut lähestyä monella tavoin, mutta käytin tutkijan valtaa ja valitsin itsekkäästi asiakkaiden haastattelun asiakaslähtöisyyden tutkimisen pohjaksi, koska halusin kuulla kokemukset suoraan asiakkailta. Yhtä lailla olisin voinut pyytää asiakkailta kirjoituksia, mutta käsitykseni mukaan se olisi karsinut asiakkaiden joukkoa, koska kaikki eivät pysty ilmaisemaan itseään kirjallisesti. Toki haastattelukin karsii varmasti osan joukosta, sillä kaikki eivät uskalla, halua tai pysty osallistumaan haastatteluunkaan. Mielestäni tavoitin kuitenkin myös niitä maan hiljaisimpien ääniä, jotka eivät ainakaan spontaanisti itse ilmaisisi mielipiteitään. He edustavat myös marginaalia laajasti asemansa takia, onhan joukossa yksineläjiä ja köyhiä ja kaikki ovat työttömiä. Olisin voinut tehdä myös empowerment-arvoinnin (mm. Kuronen 2004; Antikainen-Juntunen 2005), jolloin asiakkaat olisivat hyötäneet haastattelusta varmasti enemmän. Haastatteluja tehdessäni koin välillä asemani urkkijaksi, oman edun tavoittelijaksi, vaikka moni asiakas osoitti huoleni turhaksi, kun halusi aidosti olla hyödyksi tutkimukselleni ilmaisemalla sen suoraan.

Tutkimukseni on tavallaan myös palvelujärjestelmätutkimusta, vaikka en halua sitä niin määritelläkään, koska lähtökohtani on kuitenkin asiakaslähtöisyyden toteutumisen ja määrittelyn tutkimusta. Palvelujen ja palvelujärjestelmän kehittämisen kannalta arviointitutkimus antaisi sopivampaa tietoa, mutta toivon, että myös asiakaslähtöisyyden tai hyvän palvelun elementtejä pysähdytään tämän jälkeen miettimään työpaikoilla ja asiakkaiden kanssa. Arvokeskustelua olisi käytävä enemmän, koska asiakaslähtöinen palvelu pohjautuu arvoihimme ja asenteisiimme. Itse asiassa ne ovat asioita, joista pitäisi käydä jatkuvaa kriittistäkin keskustelua, etteivät ne pääse unohtumaan missään vaiheessa.

Asiakkaiden kertomuksia lukiessani minulla oli monesti ristiriitainen olo, enkä ollut varma, teinkö oikeita tulkintoja. Elämä on täynnä ristiriitaisuuksia, niiltä ei välty, joten miksei niitä olisi kertomuksissakin. Kirkastuessaan tai ajatuksia herättäessään ristiriitaisuudet voivat johtaa johonkin uuteen, onneksi. Tämän tutkimukseni pohjalta jatkamme varmasti keskusteluja ainakin työyhteisöissämme ja toivottavasti ristiriitaisuudetkin herättävät uusia ajatuksia. Päädyin siihen, että asiakkaat eivät voineet kommentoida tulkintojani. Teemaan olisi sopinut osallistuvampi ote, mutta se ei ollut valintani. Hyväksyn samalla sen, että tämä on vain yksi näkökulma kertomuksiin eikä suinkaan ole ainoa totuus. Jos tutkimusnäkökulma olisi ollut erilainen, myös tulkinnat voisivat olla erilaisia tai korostaa eri kohtia. Jos joku muu olisi tulkinnut kertomuksia, olisi tämä tutkimuskertomus varmasti aivan erilainen.

Jatkotutkimuksena voisi näitä asiakaslähtöisyyden elementtejä pohdituttaa asiakkailta vaikkapa empowerment-arvioinnin avulla. Lisäksi tutkimukseen voisi ottaa mukaan toisen osapuolen, eli viranomaiset ja myös heidän toimintaansa määrittävät luottamushenkilöt, poliittiset päättäjät ja lainsäätäjät. Silloin mennään Bikva-arvioinnin puolelle. Tämän tutkimukseni tarkoitus on kiinnittää huomio asiakkaisiin ja heidän ajatuksiinsa ja käynnistää sitä kautta keskustelu arvoista, kohtaamisten elementeistä ja asiakkaiden tarpeista, erityisesti asiakkaiden kanssa yhdessä.

Koko tutkimusmatkaani häiritsi myös viranomaisasemani. Siitä en pääse eroon, enkä haluakaan, mutta se tuo mukanaan väistämättä valta-aseman, jota en olisi kaivannut tässä tutkimuksessa. Miten asiakkaat mahtoivat kokea sen? Saivatko he äänensä kuuluviin? Tai oliko tutkimusasetelmani niin järjestelmälähtöinen, että en edes huomannut tiettyjä puolia asiakkaiden puheista? Olen yrittänyt ravistella itseäni monta kertaa tutkimuksen aikana, jotta saisin heitettyä harteitani painavan viranomaisviitan pois. Lukijoiden varaan jää arvioida, onnistuinko siinä.

Kuten jo valtautumisen riskitekijöitä käsitellessäni totesin, joudumme kategorisoimaan asiakkaita palvelumme lopetusvaiheessa. Syvennetäänkö sillä asiakkaan alennustilaa? Leimautuuko hän enemmän erityispalveluja saadessaan? Asiakkaiden vastaukset ja kokemukset vaihtelevat. Asiakkaiden vastauksista heijastuu normaaliuden ja tavallisuuden kaipuu. He eivät halua erottua joukosta negatiivisessa mielessä. Periaatteessa pyrimme luomaan palveluja, jotka valmentavat heitä palaamaan normaaliin työelämään tasa-arvoisena työntekijänä. Siinä onnistuminen vaihtelee tapauskohtaisesti. Joka tapauksessa asennemuutoksen tarvetta on monella tasolla, jotta erilaisuutta opittaisiin arvostamaan.

Hämmennystä koin myös kategorisoidessani asiakkaita skriptejä etsiessäni. Luokittelu sinällään on jo arvottavaa. Lisäksi huomaan kangistuneeni viranomaisajatteluun vahvasti, kun luokittelin ”toisinajattelijan” erilleen ”itsellisistä”. Tosiasiassahan ”toisinajattelijan” on hyvin itsellinen ja omatoiminen. Hän on hyvin valtautunut oman elämänsä suhteen. Tein siis kaikki skriptiluokittelut pitkälti normaalia palkkatyötä arvostavan yhteiskunnan näkökulmasta. Niin lujasti olen sisällä aktivointityössä. Kaiken aktivoinnin ja kuntouttavan työtoiminnan tavoitteenahan on kuntouttaa asiakas, myös toisin ajatteleva asiakas, työhön, nimenomaan vielä tuottavaan työhön.

Työn kuntouttavasta vaikutuksesta ollaan montaa mieltä. Useimmat haastattelemani asiakkaat kokivat tekemisen sinällään jo kohottavan mielialaa ja työllä on heille tärkeä merkitys. Monille lähes yhtä tärkeä merkitys oli yhteisöllisyydellä, omalla paikalla muiden joukossa. Meillä pitäisikin olla valmiudet luoda sellainen ilmapiiri työpaikoille ja yhtä lailla virastoihin, joissa asiakkaamme voisivat kokea olevansa arvostettuja, tärkeitä paikallaan. Toisaalta työn moniulotteisuutta pitäisi laajentaa. Työnä pitäisi arvostaa myös erilaisia vapaaehtoistöitä ja hoivatöitä, joiden avulla pitäisi olla mahdollisuus elättää itsensä.

Kontrollin ja tuen ristiriita sävyttää asiakastyötä ja ehkä se sama ristiriitaisuus lymyili tutkimuksenikin taustalla koko ajan ja hämmensi tulkintojani. Se oli myös vastassa, kun palasin viiden kuukauden opintovapaalta takaisin työelämään vuoden 2008 alussa. Palvelukeskuksen asiakkuuden keston oli tehty rajoituksia, ja nähtäväksi jää, muodostuvatko ne esteeksi asiakkaan yksilöllisen prosessin toteuttamiselle. Kaikki asiakkaat kun eivät pysty etenemään tehokkuuden ja taloudellisuuden vaatimalla nopeudella. Jos työntekijällä on aikaa oppia tuntemaan asiakkaansa ja luottamuksellinen suhde syntyy, on mahdollisuus kiristääkin tahtia jossain määrin, mutta ei kaikkien asiakkaiden kohdalla. Asiakas omassa elämäntilanteessaan sanelee rajat ja tahdin etenemiselle. Niin kauan, kun yhteiskunta ja palvelujärjestelmä muuttuvat ja pirstaloituvat entisestään, yhä useammat asiakkaat tarvitsisivat rinnalleen luottohenkilön, yhden sitoutuneen ihmisen, joka tukisi heitä pitkäjänteisesti. He tarvitsevat sellaisen ihmisen, joka auttaa, neuvoo, tuuppaa eteenpäin ja on saatavilla tarvittaessa, mutta jättää tilaa asiakkaan omille valinnoille, tavoitteille ja aikatauluille, oman elämän teeman toteuttamiselle – eikä lopeta palvelua institutionaalisten reunaehtojen mukaisesti. Siispä tarvitaan rohkeasti rajoja rikkovia ja ylittäviä ajattelumalleja ja käytäntöjä. Nykyiset tulostavoitteiset, erikoistuneet ja sektoroituneet palvelut kun tunnistavat näitä tukea tarvitsevia asiakkaita yhä enemmän, mutta joutuvat tiukkojen tavoitteiden takia jättämään heidät omatoimisuuden varaan, joka valitettavan usein merkitsee turvaverkon ja palvelujen ulkopuolelle jäämistä.

KIRJALLISUUS

Adams, Robert (1996) Social work and empowerment. Macmillan. Lontoo.

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Vastapaino. Jyväskylä.

Antikainen, Ari (1996) Merkittävät oppimiskokemukset ja valtautuminen. Teoksessa Antikainen, Ari & Huotelin, Hannu (toim.) Oppiminen ja elämänhistoria. Aikuiskasvatuksen 37. vuosikirja. Kansanvalistuksen seura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura. Jyväskylä, 251-296.

Antikainen-Juntunen, Eija (2005) Sosiaalityö psykiatrisessa työkyvyn arvioinnissa. Sosiaalityöntekijöiden käsitysten arviointia empowermentin näkökulmasta. Tampereen yliopisto.

Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Spangar, Timo & Pitkänen, Sari (2007) Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimatoimistojen uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373. Työministeriö. Helsinki.

Saatavilla myös:

http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/t_hj373.pdf

Barry, Monica & Sidaway, Roger (1999) Empowering through partnership – the relevance of theories of participation to social work practice. Teoksessa Shera, Wes & Wells, Lilian M. (eds.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Canadians Scholars' Press inc. Toronto, 13-37.

Bauman, Zygmunt (2002) Notkea moderni. Vastapaino. Tampere.

Beck, Ulrich & Giddens, Anthony & Lash, Scott (1995) Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio. Vastapaino. Tampere.

Beck, Ulrich (2000) Työyhteiskunnan tuolle puolen. Teoksessa Nurminen Eija (toim.) Sosiaalipolitiikan lukemisto. Palmenia. Helsinki, 155-168.

Berg, Bruce L. (2001) Qualitative research methods for the social sciences. Allyn & Bacon. Boston.

Breton, Margot (1999) Empowerment practice in a post-empowerment era. Teoksessa Shera, Wes & Wells, Lilian M. (eds.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Canadians Scholars' Press. Toronto, 222-233.

- Bruner, Jerome (1991)** The narrative construction of reality. *Critical Inquiry* 18 (1), 1-21.
- Bruner, Jerome (2004)** Life as narrative. *Social Research* 71 (3), 691-710.
- Bryman, Alan & Teevan, James J. (2005)** Social research methods. Oxford university press. Kanada.
- Castel, Robert (2007)** Sosiaalinen turvattomuus. Mitä on olla suojattu? Kelan tutkimusosasto. Vammala.
- Compton, Beulah R. & Galaway, Burt & Cournoyer, Barry R. (2005)** Social work processes. 7th edition. First published 1974. Brooks/Cole-Thomson Learning. USA.
- Doyal, Len & Gough, Ian (1991)** A theory of human need. Macmillan. London.
- Drøpping, Jon Anders & Hvinden, Bjørn & Vik, Kirsten (2002)** Activation policies in the Nordic countries. Teoksessa Kautto, Mikko & Heikkilä, Matti & Hvinden, Bjørn & Marklund, Staffan & Ploug, Niels (eds.) *Nordic Social Policy. Changing welfare states*. Routledge. Lontoo ja New York, 133-158.
- DuBois, Brenda & Miley, Karla Krogsrud (1992)** Social work. An empowering profession. Allyn and Bacon. Boston.
- Ehrnrooth, Jari (1992)** Intuitio ja analyysi. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Gaudeamus. Helsinki, 30-41.
- Eräsaari, Leena (1995)** Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Gaudeamus. Tampere.
- Eräsaari, Leena (2004)** Antaudu vieteltäväkseni. Teoksessa Latvala, Johanna & Peltonen, Eeva & Saresma, Tuija (toim.) *Tutkija kertojana. Tunteet, tutkimusprosessi ja kirjoittaminen. Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja 79*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä, 59-87.
- Eräsaari, Leena (2006)** New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä. Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) *Vääryyskirja*. Kelan tutkimusosasto. Vammala, 87-101.
- Eräsaari, Risto (2000)** Sosiaalipolitiikan viitekehys: aika, yhteiskunta, yhteisö, maailma. Teoksessa Nurminen Eija (toim.) *Sosiaalipolitiikan lukemisto*. Palmenia. Helsinki, 35-64.

- Eskola, Jari (2003)** Tutkijan monet valinnat. Teoksessa Eskola, Jari & Pihlström, Sami (toim.) Ihmistä tutkimassa. Yhteiskuntatieteiden metodologian ajankohtaisia kysymyksiä. Kuopion yliopisto. Kuopio, 137-160.
- Eskola, Marjatta (2003)** Aina voi tehdä toisin. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. PS-kustannus. Jyväskylä, 108-127.
- Fook, Jan (2003)** Social work. Critical theory and practice. First published 2002. Sage Publications. Lontoo, Thousand Oaks, New Delhi.
- Foucault, Michel (1980)** Tarkkailla ja rangaista. Otava. Helsinki.
- Freire, Paulo (2005)** Sorrettujen pedagogiikka. Vastapaino. Jyväskylä.
- Giddens, Anthony (1995)** Beyond left and right. The future of radical politics. Polity Press. Cambridge, Oxford.
- Granfelt, Riitta (1998)** Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 702. Helsinki.
- Heikkinen, Hannu L. T. (2001)** Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä, 116-132.
- Heinonen, Jari (2006)** Työläismies ahdingossa? Kolme miessukupolvea rakennemuutosten Suomessa. Yliopistopaino. Helsinki.
- Heinonen, Tuula & Spearman, Len (2001)** Social work practice. Problem solving and beyond. Irwin Publishing Ltd. Toronto.
- Herman, David (2002)** Story logic. Problems and possibilities of narrative. University of Nebraska Press. USA.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000)** Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki University Press. Helsinki.
- Holloway, Immy (1997)** Basic concepts for qualitative research. Blackwell Science Ltd. Oxford, Lontoo, Edinburgh, Malden.

- Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (2000)** The self we live by. Narrative identity in a postmodern world. Oxford University Press. New York.
- Huotelin, Hannu (1996)** Menetelmällisiä lähtökohtia elämäkertatutkimukseen. Teoksessa Antikainen, Ari & Huotelin, Hannu (toim.) Oppiminen ja elämänhistoria. Aikuiskasvatuksen 37. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura. BTJ Kirjastopalvelu Oy. Jyväskylä.
- Hyväri, Susanna (2001)** Vallattomuudesta vastuuseen – Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 3/2001. Tietosanoma Oy. Vammala.
- Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu (2005)** Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Jyväskylä, 189-222.
- Hänninen, Vilma (2000)** Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Acta Universitatis Tamperensis 696. Tampereen yliopisto, Tampere.
- Hänninen, Vilma & Koski-Jännes Anja (2003)** Narratives of recovery from addictive behaviours. Julkaistu Addiction 94 (1999), joulukuu. Teoksessa Hänninen, Vilma Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Tampereen yliopisto. Tampere, 157-175.
- Imbrogno, Salvatore (1999)** A dialectic discourse as a strategy for empowerment. Teoksessa Shera, Wes & Wells, Lilian M. (eds.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Canadians Scholars' Press inc. Toronto, 77-99.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995)** Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan keskusliitto. Jyväskylä. 9-31.
- Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) (2004)** Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Gaudeamus. Helsinki.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000)** Rikoksesta resurssi. Narratiivien rakentuminen sosiaalityön kohtaamisessa. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suuntauksia. SoPhi, Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä, 207-236.
- Judén-Tupakka Soila (2007)** Askelia fenomenologiseen analyysiin. Fenomenologinen menetelmä empiirisessä tutkimuksessa. Teoksessa

Syrjäläinen, Eija & Eronen, Ari & Värri, Veli-Matti (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere University Press. Tampere, 62-90.

Juhila, Kirsi (2001) Neuvot ja pulmat lastensuojelussa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere, 105-130.

Juhila, Kirsi (2002) Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. SoPhi, 11-19.

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

Julkunen, Raija (2000) Hyvinvointivaltion uudelleenjärjestyminen. Teoksessa Nurminen Eija (toim.) Sosiaalipolitiikan lukemisto. Palmenia. Helsinki, 100-128.

Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Vastapaino. Tampere.

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

Järvelä, Sampo & Laukkanen, Maija (2000) Näkökulmia voimavaraistamiseen. Employment-julkaisu no 19. Työministeriö. Helsinki.

Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka (2005) Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Saarijärvi, 271-292.

Kemppainen, Tarja & Koskinen, Simo & Pohjola, Anneli & Urponen, Kyösti (1998) Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 28. Rovaniemi.

Keskinen, Suvu (2004) Katkokset ja jatkumot feministisessä sosiaalityökeskustelussa. Teoksessa Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja 2004. PS-kustannus. Juva, 19-45.

- Ketola, Outi (1996)** Sosiaalihuollosta sosiaalisiin oikeuksiin ja sosiaalipalveluasiakkuuteen. Teoksessa Sipilä, Jorma & Ketola, Outi & Kröger, Teppo & Rauhala, Pirkko-Liisa (toim.) Sosiaalipalvelujen Suomi. WSOY. Juva, 157-187.
- Kiikkala, Irma (2002)** Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Nouko-Juvonen, Susanna & Ruotsalainen, Pekka & Kiikkala, Irma (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tammi. Tampere, 112-121.
- Kokko, Riitta-Liisa (2003)** Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 72/2003. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Kokkola, Anita & Kiikkala, Irma & Immonen, Tuula & Sorsa, Minna (2002)** Mitä Sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Suomen Kuntaliitto & Stakes. Helsinki.
- Kortteinen, Matti (1992)** Kunnian kenttä. Suomalainen palkkatyö kulttuurisena muotona. Hanki ja Jää Oy. Hämeenlinna.
- Kortteinen, Matti & Tuomikoski, Hannu (1998)** Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Tammi. Helsinki.
- Krippendorff, Klaus (1980)** Content analysis. An introduction to its methodology. Sage Publications. USA.
- Kujala, Tiina (2007)** Kerronnallinen tutkimus opettajien ikääntymisestä. Teoksessa Syrjäläinen, Eija & Eronen, Ari & Värri, Veli-Matti (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampereen yliopisto. Tampere, 13-39.
- Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003)** Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi, Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä, 125-146.
- Kulmala, Anna (2004)** Toiset identiteettiä rakentamassa. Yhteiskuntapolitiikka, 69 (3), 231-241.
- Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) (2004)** Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja. PS-kustannus. Juva.

- Kuronen, Marjo (2004)** Valtaistumista vai voimavaraistumista – Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja 2004. PS-kustannus. Juva, 277-296.
- Laine, Timo (2001)** Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä, 26-43.
- Latvala, Johanna & Peltonen, Eeva & Saresma, Tuija (2004)** Tutkijat kertovat, konventiot muuttuvat? Teoksessa Latvala, Johanna & Peltonen, Eeva & Saresma, Tuija (toim.) Tutkija kertojana. Tunteet, tutkimusprosessi ja kirjoittaminen. Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja 79. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä, 17-55.
- Launonen, Leevi & Puolimatka, Tapio (1999)** Sosiaalipedagogiikan ihmiskäsitykset ja etiikka. Kuopion yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskuksen opetusjulkaisuja 5/1999. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Leadbetter, Michael (2002)** Empowerment and advocacy. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (eds.) Social work. Themes, issues and critical debates. First edition 1998. Palgrave & The Open University. Great Britain, Wales, 200-208.
- Lehto, Juhani (2002)** Saumaton palveluketju mosaiikkimaisessa järjestelmässä. Teoksessa Nouko-Juvonen, Susanna & Ruotsalainen, Pekka & Kiikkala, Irma (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tammi. Tampere, 33-48.
- Lundy, Colleen (2004)** Social work and social justice. A structural approach to practice. Broadview press. Kanada.
- Macdonald, Kenneth & Macdonald, Geraldine (1999)** Empowerment: A critical view. Teoksessa Shera, Wes & Wells, Lilian M. (eds.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Canadians Scholars' Press. Toronto, 50-78.
- Manning, Susan S. (1999)** Building an empowerment model of practice through the voices of people with serious psychiatric disability. Teoksessa Shera, Wes & Wells, Lilian M. (eds.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Canadians Scholars' Press. Toronto, 102-118.

- Miettinen, Sonja (2006)** Eron aika. Tyttäreiden kertomuksia ikääntyneen vanhemman kuolemasta. Yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksia 4/2006. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Miley, Karla & DuBois, Brenda (1999)** Empowering process for social work practice. Teoksessa Shera, Wes & Wells, Lilian M. (eds.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Canadian Scholars' Press. Toronto, 2-12.
- Moilanen, Pentti & Räihä, Pekka (2001)** Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä, 44-67.
- Mäkelä, Klaus (1992)** Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.) Kvalitatiivisen analyysin analyysi ja tulkinta. Gaudeamus. Helsinki, 42-61.
- Mäntysaari, Mikko (2006)** Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) Vääryyskirja. Kelan tutkimusosasto, Helsinki. Vammala, 115-132.
- Mönkkönen, Kaarina (1999)** Ei riitä, että pasianssi menee läpi. Dialogisuus ja vuorovaikutuksesta syrjäytyminen nuorten kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Eskola, Jari (toim.) Hengelistä Harréen, narratiivista Nudistiin. Kuopion yliopisto. Kuopio, 105-137.
- Mönkkönen, Kaarina (2001)** Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. Yhteiskuntapolitiikka, 66 (5), 432-447.
- Mönkkönen, Kaarina (2002)** Dialogisuus kommunikaationa ja suhtena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Niiniluoto, Ilkka (2000)** Tieto ja valta. Teoksessa Räikkä, Juha & Wennberg, Mikko (toim.) Mitä on valta? Kuopion yliopisto. Kuopio, 35-48.
- Niiranen, Vuokko (2002)** Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Sophi, Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä, 63-80.

- Nurminen, Eija (2000)** Johdanto. Teoksessa: Nurminen Eija (toim.) Sosiaalipolitiikan lukemisto. Palmenia. Helsinki, 7-32.
- Ojuri, Auli (2004)** Väkivaltalta naisen elämän varjona – tutkimus parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten elämänculusta ja selviytymisestä. Acta Universitatis Lapponiensis 77. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Payne, Malcolm (1997)** Modern social work theory. Palgrave. Hampshire, New York.
- Pease, Bob (2002)** Rethinking empowerment: A postmodern reappraisal for emancipatory practice. British journal of social work, 32(2), 135-147.
- Pesonen, Arja (2006)** Asiakkaiden kokemuksia mielenterveyspalveluista. Kuopion yliopisto, Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tampere.
- Pietilä, Veikko (1976)** Sisällön erittely. Gaudeamus. Helsinki.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki (2003)** Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Helsinki.
- Pohjola, Anneli (1994)** Elämän valttikortit. Nuoren aikuisen elämänculku toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Acta Universitatis Lapponiensis. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Pohjola, Anneli (1999)** Työmarkkinavalmiuksien reunaehdot. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 29. Rovaniemi.
- Rahkonen, Keijo (2000)** Mitä on tapahtumassa sosiaalipolitiikassa ja hyvinvointivaltiolle? ”Kolmannen tien” sosiaalipolitiikasta. Teoksessa Nurminen Eija (toim.) Sosiaalipolitiikan lukemisto. Palmenia. Helsinki, 65-88.
- Rainio, Kullervo (1980)** Valta ja vallan käyttö. WSOY. Juva.
- Raitakari, Suvi (2002)** Sosiaalityön marginaalistatus – Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Sophi, Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä, 44-62.
- Raitakari, Suvi (2004)** Nuoren elämänculinta: toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Gaudeamus. Helsinki, 56-73.

- Rantala, Irma (2003)** Jonnan tarina. Teoksessa Eskola, Jari & Koski-Jännes, Anja & Lamminluoto, Eija & Saaranen, Anita & Saastamoinen, Mikko & Valtanen, Katja (toim.) Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopion Yliopisto. Kuopio, 163-187.
- Raunio, Kyösti (2003)** Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus. Helsinki.
- Raunio, Kyösti (2004)** Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Tampere.
- Ristaniemi, Teija (2005)** Psykiatrisen sairaalan “armahtava todellisuus”? Asiakaslähtöisyys psykiatrisen sairaalan kuntoutuspotilaan kokemana. Helsingin yliopisto.
Saataavilla:
http://www.sosnet.fi/includes/file_download.asp?deptid=16345&fileid=8051&file=20060223123910.pdf&pdf=1
- Rose, Nikolas (1998)** The crisis of the ”social”: beyond the social question. Teoksessa Hänninen, Sakari (ed.) Displacement of social policies. SoPhi, Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä, 54-87.
- Rose, Stephen (2003)** Sosiaalityön missio. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. PS-kustannus. Jyväskylä, 193-205.
- Rostila, Ilmari (2001)** Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. SoPhi. Jyväskylä.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005)** Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Jyväskylä, 22-56.
- Räikkä, Juha & Wennberg, Mikko (toim.) (2000)** Mitä on valta? Oy Unipress Ab. Kuopio.
- Räsänen, Juhani (2006)** Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut. Yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön valtaistaminen. Suomen Työvalmennusakatemia julkaisu. Julkiviestintä Oy. Helsinki.
- Saari, Juho (2001)** Reformismi. Sosiaalipolitiikan perusteet 2000-luvun alussa. Gaudeamus. Helsinki.
- Saaristo, Kimmo & Jokinen, Kimmo (2004)** Sosiologia. WSOY. Helsinki.

- Saastamoinen, Mikko (1999)** Narratiivinen sosiaalipsykologia – teoriaa ja menetelmiä. Teoksessa Eskola, Jari (toim.) Hengelistä Harréen, narratiivista Nudistiin. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 10. Kuopio, 165-192.
- Schank, Roger C. & Abelson, Robert P. (1977)** Scripts, plans, goals and understanding. An inquiry into human knowledge structures. Lawrence Erlbaum Associates. USA.
- Sennett, Richard (2003)** Respect in a world of inequality. W.N.Norton & Company. New York, Lontoo.
- Siikala, Anna-Leena (1984)** Tarina ja tulkinta. Tutkimus kansankertojista. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 404. Mänttä.
- Siitonen, Juha (1999)** Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Acta Universitatis Ouluensis, E 37. Oulun Yliopisto. Oulu.
- Silvasti, Tiina (2001)** Talonpojan elämä. Tutkimus elämäntapaa jäsentävistä kulttuurisista malleista. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 821. Helsinki.
- Silverman, David (1994)** Interpreting qualitative data. Methods for analysing talk, text and interaction. First published 1993. Sage Publications. Lontoo, Thousand Oaks, New Delhi.
- Silverman, David (2005)** Doing qualitative research. A practical handbook. First published 2000. Sage Publications. Lontoo, Thousand Oaks, New Delhi.
- Smale, Gerald & Tuson, Graham & Statham, Daphne (2000)** Social work and social problems. Working towards social inclusion and social change. Palgrave. Hampshire, New York.
- Spicker, Paul (1993)** Principles of social welfare. An introduction to thinking about the Welfare State. Alkuperäisteos painettu v. 1988. Routledge. Lontoo, New York.
- Suikkanen, Asko (2003)** Sosiaalipolitiikan yksilölähtöinen tulkintatapa? Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. PS-kustannus. Jyväskylä, 35-58.
- Tesch, Renata (1995)** Qualitative research: Analysis types and software tools. First published 1990. The Falmer Press. Basingstoke.

- Thompson, Neil (2002)** Social movements, social justice and social work. *British Journal of social work*, 32 (7), 711-722.
- Tomperi, Tuukka (2005)** Johdanto. Teoksessa Freire, Paulo Sorrettujen pedagogiikka. Vastapaino. Jyväskylä, 9-31.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002)** Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Jyväskylä.
- Tuusa, Matti (2005)** Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Valkonen, Jukka (2004)** Kuntoutus tarinoina. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Stakes. Saarijärvi, 175-191.
- Valokivi, Heli (2004)** Lainrikkokojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Gaudeamus. Helsinki, 115-133.
- Van Aerschot, Paul (2003)** Oikeusturvasta sosiaalihuollossa. *Lakimies* 4/2003, 619-637.
- Väänänen, Raija (1993)** Kenen asia tämä oikein on? – Asiakas työskentelyn osapuolena. Teoksessa Karvinen, Synnöve (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Sosiaalityöntekijäin Liitto ry. Helsinki, 132-145.
- Ylikoski, Petri (2000)** Onko valta kyky-käsite? Teoksessa Räikkä, Juha & Wennberg, Mikko (toim.) Mitä on valta? Kuopion yliopisto. Kuopio, 13-34.

LAIT JA ASETUKSET

- Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain muuttamisesta 1013/2005.
 Laki julkisesta työvoimapaalvelusta 30.12.2002/1295
 Laki julkisista työvoimapaalveluista annetun lain muuttamisesta 1216/2005.
 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.
 Laki sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksista 812/2000.
 Laki työttömyysturvain muuttamisesta 1217/2005.

INTERNET-LÄHTEET

Empowerment. A new way of looking at inclusion and strategies for employment.

http://ec.europa.eu/employment_social/equal/data/document/empowermentEN.rtf,
tulostettu 13.1.2007

<http://www.lahti.fi>, 7.11.2007 ja 28.2.2008

<http://www.te-keskus.fi/Hame>, 7.11.2007

<http://www.phstp.fi/>, 13.12.2007

PAINAMATTOMAT LÄHTEET

Hyvärinen, Matti (2007) Kertomus, kokemus ja odotus – Narratiivisia tutkimusmenetelmiä tutkailemassa. Luento Metodologinen kesäkoulu 2007: ”Tutkimukselliset valinnat ja tiedonmuodostus” 25.8.2007, Lahti.

LIITTEET

Liite 1: Asiakkaan infokirje

Arvoisa asiakas!

Olen Maarit Laitinen ja toimin kuntouttavan työtoiminnan ja Lyhdyn vastaavana sosiaalityöntekijänä Lahdessa. Opiskelen Tampereen yliopistossa kuntouttavaa sosiaalityötä. Opintoihini kuuluu myös tutkimuksen teko. Tavoitteenani on tutkia asiakaslähtöisyyden toteutumista viranomaiskohtaamisissa ja suunnitelman teossa. Yritän tutkimukseni avulla tuoda asiakkaiden äänen esille. Voisitko Sinä kenties auttaa? Voitko Sinä olla yksi arvokas ääni tutkimuksessani?

Haluaisin haastatella muutamia asiakkaitamme Lyhdystä ja kuntouttavasta työtoiminnasta ja kuunnella teidän kokemuksianne viranomaiskohtaamisista. Onko Sinun ääntäsi kuultu näissä kohtaamisissa vuosien varrella työttömyyden aikana? Millaisia kohtaamiset ovat olleet? Miten Sinuun on suhtauduttu, miten kohdeltu? Mitä Sinulle tulee mieleen asiakaslähtöisyydestä? Minua kiinnostaa Sinun kertomuksesi.

Haastattelu ei ole vaikea. Tärkeää on, että saan kuulla juuri Sinun tarinasi. Tarkoitukseni on nauhoittaa haastattelut, jotta saisin kaiken tiedon mahdollisimman tarkasti ylös. Haastatteluja ei kuule kukaan muu. Säilytän tiedot ehdottoman luottamuksellisena ja kirjoitan siten, että kenenkään henkilöllisyys ei paljastu. Kirjoitan kaiken itse eikä haastatteluihin osallistu ulkopuolisia henkilöitä. Valmiiseen tekstiin tulevat lainaukset ovat lyhyitä pätkiä ja niihin merkittävät nimet muutetaan tai koodataan.

Tutkimustani ohjaavat professori Jari Heinonen Jyväskylän yliopistosta ja professori Kirsi Juhila Tampereen yliopistosta. Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Olen kiitollinen, jos voit antaa aikaasi tutkimukselleni. Näin voimme kehittää palvelujamme. Ja tutkimuksen kautta asiakkaidemme ääni tulee toivottavasti kuuluville.

Jos haluat tulla haastatteluun, voit sopia ajan oman virkailijasi avulla tai soittamalla suoraan minulle.

Mielenkiinnostasi etukäteen kiittäen

Maarit Laitinen
vastaava sosiaalityöntekijä,
Saimaankatu 64, 5. krs, 15140 Lahti
p. 050- 3836 384

Liite 2: Asiakkaan suostumus

SUOSTUMUS HAASTATTELUTIETOJEN JA AKTIVOINTISUUNNITELMAN KÄYTTÖÖN TUTKIMUSTA VARTEN

Annan suostumukseni haastatteluun ja nauhoitettujen haastattelutietojen sekä aktivointisuunnitelman käyttöön tutkimusta varten, joka käsittelee asiakkaiden kokemuksia viranomaiskohtaamisissa.

Haastattelijana toimii Maarit Laitinen, joka tekee tutkimusta Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitokselle. Tutkimusluvat on myönnetty työministeriöstä ja Lahden kaupungin hyvinvointipalveluista toukokuussa 2006.

Tietojen käsittelyssä ei tule esiin asiakkaan henkilöllisyys tai muita tunnistettavia tietoja. Haastatteluja ei luovuteta ulkopuolisten käyttöön. Asiakkaan kommentteja on lupa käyttää aineistojen esittelyssä ja haastattelutekstien analyysissä.

Lahdessa _____
Päiväys

Asiakkaan allekirjoitus

Liite 3: Haastattelua ohjaavia kysymyksiä

Millaisia kokemuksia Sinulla on ollut viranomaisten kanssa asioidessasi työttömyyden aikana?
Kerro, mitä on tapahtunut, millaisia tapaamiset ovat olleet?

Oletko tullut kuulluksi? Onko toiveitasi kuunneltu, asioihisi paneuduttu?

Mitä olisit odottanut viranomaisilta?
Onko jotain, joka on toiminut hyvin? Mikä?
Mitä olisit halunnut tehtävän toisin?

Oletko huomannut velvoitteiden lisääntyneen viime vuosina?
Onko tarjottu erilaisia vaihtoehtoja?
Miten erilaiset vaihtoehdot on sinulle esitelty?

Mitä sinulle tulee mieleen asiakaslähtöisyydestä?

Koetko, että sinulla on valtaa yhteisissä neuvotteluissa?
Entä mitä mieltä olet viranomaisten käyttämästä vallasta?
Onko niistä kokemuksia?

Millaisena olet kokenut aktivointisuunnitelman teon?
Lain mukaan suunnitelman tekoon osallistuvat sekä sos.tt., tvo-ohj. että as.
Miltä tuntuu, kun työntekijät ovat yhdessä kanssasi miettimässä sinun suunnitelmaasi?
Oletko kokenut, että suunnitelma tehdään yhdessä?
Mitä asioita aktivointisuunnitelmassa mielestäsi pitäisi olla?
Ja mitä siinä ei mielestäsi tarvita?

Mitä vaikuttamistapoja asiakkailta pitäisi mielestäsi olla?
Saatko / oletko saanut äänesi kuuluville riittävästi?

Liite 4: Analyysia varten haastatteluista kerättyjä eri toimipaikkoihin liittyviä asioita.

Sosiaalitoimesta kerrottua:

asiakas heikoilla
 prosessin sujuvuus, ruuhkat
 päätökset vaihtelevat työntekijäkohtaisesti
 ei huonoja kokemuksia itsellä, muilla on
 opetellut itse toimimaan toivotulla tavalla kokemuksen kautta
 asiakkaan joustettava
 vaikea päätösteksti
 tunteet
 nopea palvelu toiveena
 isommassa toimistossa ruuhkaa, jonoja, kiire, rutiinit
 mukava persoona, ymmärtää, kuuntelee
 ei arvosta asiakkaan toimintaa
 mitätöinti
 asiakkaan oma tietämys
 pitempiaikainen asiakassuhde hyvä
 tuttuus auttaa
 vaikeat paperit
 työlästä, rasittavaa
 tottumus
 empatia, ymmärrys puuttuu
 ei tarvitse olla liian helppoa
 henkilökemia
 ei kuunnella
 ei oteta tosissaan
 oman terveydentilan, tilanteen vaikutus
 etäinen suhde
 sos.tt. sanelee
 kontrolli
 sanktiot, sanktiouhat
 paneutumista ja ei paneutumista
 ilmapiiri
 selittelyä
 tietojen vaihto
 toivottomuus, avuttomuus, valittaminen ei auta
 asiallisuus
 asiakkaan avoimuus <-> työntekijän suhtautuminen
 yhteistyösuhde?
 valta määrätä taloudelliset edut
 arvostuksen puute itse aiheutettua
 tärkeät kysymykset jää kysymättä
 kyllästymisen näky
 ”ihan kuin ois omasta taskustaan ottanu niitä rahoja”
 ei jaksa valittaa
 tyytyy osaansa

Työvoimatoimistosta kerrottua :

luovutus
 henkilö vaikuttaa
 velvoitteet
 yksilön kyvyt, tilanne olisi otettava huomioon
 muilta kuullut jutut
 pakko ainut keino
 asiakkaasta riippuu
 virkailijan osaamattomuus
 asiakkaan pelot
 ei uskalla sanoa
 konkreettisen avun tarve
 haluttomat: tyytyy palveluun
 vähän vaihtoehtoja, tavanomaista
 puhutaan puolesta
 ei ymmärretä oikein
 etukäteistietoa virkailijalla liikaa, vaikuttaa asenteeseen
 ei uskalla ilmaista toiveita
 liioiteltua kehumista, ei aitoa
 lainsäädäntömuutokset vaikuttavat kohtaamisiin
 inhimillisyyden säilyttäminen
 tahtojen taistelu
 taka-ajatukset, järjestelmän mielettömyys (lukujen kaunistelu)
 hyöty kursseista
 yksilöllisyys unohtuu
 ”lajittelu”
 fyysiset puitteet
 työntekijöitten vaihtuvuus
 ”pätkätyöläisen asema”
 työntekijät voimattomia, vaihtoehtoja puuttuu
 omatoimisuuden vaade
 viranomaisten tietämättömyys
 tukityöt virkailijan takana
 juoksutetaan usein
 työpaikat tarjolla
 vuosien työnhaku, jatkuva valmius
 aliarviointi
 patistelu vie eteenpäin
 etäisyys, vieraus
 vaihtoehtojen puute
 valta viranomaisilla
 sanktiouhka
 työn puute
 omat asenteet
 aika
 järjestelmä
 rutiininomaisuus
 motiivina raha
 oma suhtautuminen (negat.)
 sanelupolitiikkaa
 ei sananvaltaa

viranomaiset voi rangaista, mutta jos toimii sovitusti, voi itse säilyttää oikeutensa
 paljon omaa työtä
 kierre (ei kokemusta, ei työtä, ei harjoittelupaikkaa, ei kokemusta..)
 konkreettisen avun tarve
 luottamus toisten apuun
 palvelujärjestelmän toimivuus / toimimattomuus
 vaikeus kertoa
 helpotus
 vaikea myöntää omia puutteita
 ei kysytä (eikö haluta kysyä?)
 oma avuttomuus, ulkopuolisen avun tarve
 toistuvuus
 mekaanisuus, rutiinit, kasvottomuus, byrokraattisuus
 kiire, jonot, ajanpuute
 velvollisuudet
 luovuttaminen, oman käyttäytymisen vaikutus
 asiakkuuden säilyttäminen – itsesääätely
 arvottomuus
 numerosarjana
 pohjalta ylös
 aika / asiakas
 työmäärä
 lisätyöntekijätarve
 automaatiot

Työvoiman palvelukeskuksesta kerrottua:

konkreettinen apu
 vaikea päästä asiakkaaksi, ei tietoa
 alkujännitys
 tyytymättömyys itseän
 oma virkailija
 ei painostusta
 sallitaan yksilölliset vaihtelut
 eroaa muista palveluista positiivisesti
 tasa-arvoisuus
 nopeaa toimintaa
 vaihtoehtoja paljon
 taustatiedot selvillä
 yksilöllisyys huomioitu
 paljon apua ja tukea
 tarpeisiin vastaaminen
 yksilöllinen prosessi
 itsesyytökset
 ulkonäön merkitys, henk.koht. ongelma
 pelastus
 kuuntelu
 small talk
 asiakas asiakkaana
 oikeus sanoa sanottavansa
 ihminen ihmiselle
 tasa-arvoisuus

arvokkuus
 katsekontakti
 omanarvontunto kohoaa
 epäluuloisuus
 yllättävä ystävällisyys
 innostus
 asiakkaan edun hoitaminen
 virkailijan oma-aloitteisuus
 poikkeavuus, yllättävyys posit.
 resurssivaje ja toteutus; palvelujärj. reunaehdot
 viranomaisen vaikutus vs. asiakkaan osuus
 vaikuttaminen omiin asioihin
 as:n oma-aloitteisuus
 tiedot, neuvot
 ihmisarvoinen kohtelu
 pelot (poisjoutumisesta)
 yhteinen suunnitelma
 tulevaisuudenusko
 usko asiakkaan muutosmahdollisuuksiin
 as:n usko itseen kasvaa
 pomottaminen ei käy
 aika
 työntekijän asema tvstossa
 kompromissit
 vastavuoroisuus

Kuntouttavasta työtoiminnasta kerrottua:

ei poissaoloja, vertailu aik. kokemuksiin
 kevyempää kuin 8 h työ
 huoli tulevaisuudesta
 hyvä henki, hyvä työyhteisö
 uuden oppiminen
 toiveet / tarpeet eivät kohtaa tarjontaa
 turhautuminen
 omien vahvuuksien ja rajoitteiden löytäminen
 kannustus <-> kannustuksen puute
 onnistumiset auttavat
 työntekijöitten ominaisuudet
 avoimuus
 suoruus
 reiluus
 luottamuksellisuus
 aitous
 luonnollisuus
 ohjaajien roolit (tasa-arvoisuus + rentous, mutta voi pyytää neuvoja, tuki ja turva)
 small talk-mahdollisuus
 vähitellen kasvavat vaatimukset
 aikaisempi elämä
 päivärytmin muutos
 tekeminen

tarpeellisuus
 yksitoikkoisuus vs. vaihtelevuus
 empatia
 jännittäjä
 uusi mahdollisuus
 huumori
 mahdollisuus vaikuttaa
 katumus
 terveydentilan merkitys
 ”samassa rivissä muiden kanssa” (posit. merk.)
 keston rajallisuus
 sanktiouhka
 oma aktiivisuus toimintapaikassa
 raha kannustajana
 vertailut muihin paikkoihin
 as:n äänen kuuleminen, ei painostusta
 perustelut
 taito säilyy
 kuntouttava työtoiminta – aiheuttaa väärinkäsityksiä nimikkeenä
 työtön edelleen
 väylä jatkosuunnitelmiin
 säännöllisyys
 työttömyyden tylsyys, tyhjiys
 verkostot
 virkistävä
 sos.kontaktit, laatu
 kokemusten vaihto
 halu olla joka päivä mukana, kuulua joukkoon, osallistua, oma paikka,
 henkireikä
 vaikeus ottaa vastaan posit. palaute
 hyvät muistot
 elämän arvot
 taistelua
 itsetuntemuksen lisääntyminen
 lupa kysyä
 toisten tuki
 mielekkyys
 painostustakin tarvitaan
 ”ainut oikea vaihtoehto”